Relatório Integrado



ctt

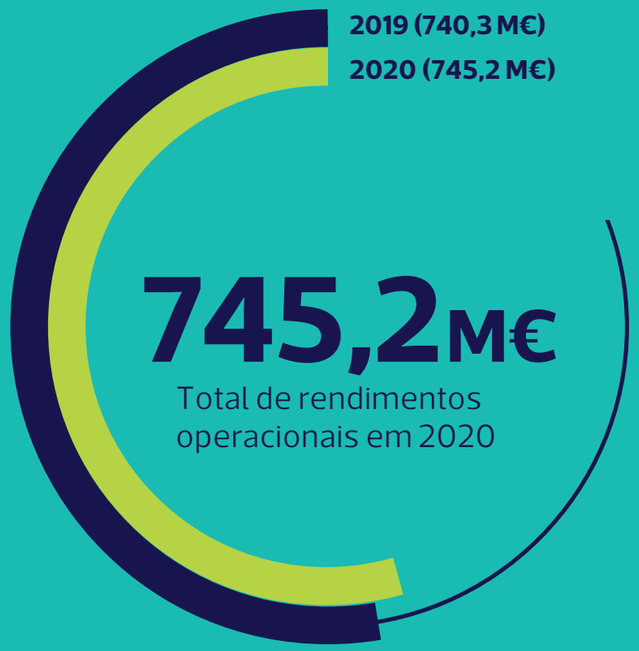
a nossa entrega é total

Indicadores Financeiros

Rendimentos Operacionais

2019 (740,3 M€)

2020 (745,2 M€)



745,2 M€

Total de rendimentos operacionais em 2020

Indicadores Comunidade



12 234
Trabalhadores CTT

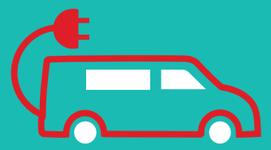


2 366
Pontos CTT

Indicadores Sustentabilidade



-5,6%
Redução do consumo de energia



335
Veículos ecológicos na frota

Indicadores Operacionais



516,9 M
de Objetos
Tráfego de Correio Endereçado

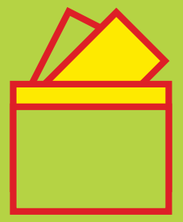
Portugal



Espanha



Crescimento do tráfego de Expresso e Encomendas



517 mil
Banco CTT
Nº de Contas à Ordem



Banco CTT atinge resultado líquido consolidado positivo no 5º ano de atividade.

Guidance cumprido

- ✓ Receitas 0,7%
- ✓ EBITDA 90,5 M€
- ✓ EBIT 34,5 M€

Índice

1. INTRODUÇÃO AOS CTT 8
1.1 Mensagem do Presidente do CA 10
1.2 Mensagem do CEO 14
1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado 22
1.4 Principais indicadores 23
1.5 Prémios e reconhecimentos externos 26
1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação) 28
2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO 32
2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório 36
2.2 Linhas estratégicas 51
2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável 52
2.4 Análise de materialidade 54
2.5 Diálogo com as partes interessadas 56
2.6 Ética empresarial 60
2.7 Gestão de riscos 62
3. NEGÓCIOS CTT 70
3.1 Correio 74
3.2 Expresso e Encomendas 78
3.3 Banco CTT 79
3.4 Serviços Financeiros 80
3.5 Perspetivas futuras 81
4. DESEMPENHO 82
4.1 Capital financeiro 86
4.2 Capital humano 94
4.3 Capital intelectual 99
4.4 Capital social 100
4.5 Capital natural 103
5. GOVERNO SOCIETÁRIO 116
6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS 202
7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS 208
8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE 366
9. RELATÓRIOS DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE 373
10. APOIO AO INVESTIDOR 402
11. SÍTIO DA INTERNET 408
ANEXO I – *CURRICULA* 412
ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT 448
ANEXO III – INDICADORES GRI 458
ANEXO IV – ÍNDICE GRI 468
ANEXO V – INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA 480

ctt

De uma Loja física ao E-Commerce

a nossa entrega é total

01

Introdução aos CTT



a nossa entrega é total

1.1
Mensagem
do Presidente do CA

A nossa entrega é total





Raul Galamba de Oliveira,
Presidente do Conselho de Administração

Raul Galamba

Mensagem

Sabia-se à partida que 2020 ia ser um ano especial – comemoravam-se os 500 anos dos Correios em Portugal, um legado que, por si, distingue os CTT pelo papel histórico (e também contemporâneo) que sempre desempenharam na integração territorial e na economia do país. Com a eclosão da pandemia logo no primeiro trimestre, o ano acabou, contudo, por ficar marcado pela crise sanitária e pelas restrições impostas aos cidadãos e às empresas, com implicações económicas e sociais muito profundas.

Como operador essencial à manutenção das cadeias logísticas e de comunicação, os CTT estiveram particularmente expostos aos desafios suscitados pela pandemia. A resposta que foi dada – combinando de forma adequada a proteção dos seus trabalhadores com a manutenção dos serviços essenciais à população – demonstrou a vitalidade e o forte espírito de missão da organização. Em boa medida, a crise constituiu um teste de resiliência para a Sociedade, que foi superado de forma exemplar. A Empresa saiu por isso da crise mais forte e mais confiante quanto ao futuro.

Cabe notar, a este respeito, a capacidade demonstrada pela Sociedade para cumprir os objetivos ambiciosos marcados para o ano, apesar das enormes dificuldades enfrentadas, tanto do ponto de vista interno das suas operações, como pelos seus clientes e fornecedores. Foi assim possível responder ao crescimento muito elevado da procura no CEP assegurando a prestação de serviços dentro de standards controlados de qualidade. Os negócios dos Serviços Financeiros e Retalho e do Banco CTT alcançaram igualmente os seus objetivos, apesar das restrições de mobilidade ao longo do ano, compensando em parte o forte impacto negativo da queda acelerada dos volumes de correio.

Estes resultados não foram fruto do acaso, antes refletem a capacidade da organização para dar resposta aos desafios da crise, promovendo um esforço de adaptação operacional sem precedentes. Em paralelo, como o CEO dá conta de forma mais detalhada na sua mensagem, os CTT souberam aproveitar o contexto para promover fortemente a inovação, apoiando o esforço de digitalização dos seus clientes e alargando o seu âmbito de atuação a novas áreas de negócio, sem nunca descurar os objetivos de sustentabilidade. Para além dos resultados, o compromisso das nossas equipas operacionais e comerciais e a liderança dos nossos gestores ficam pois como um sinal claro de confiança para o futuro.

É neste contexto de grande desafio, mas também de demonstração de enorme resiliência, que felicito a Comissão Executiva e todas as equipas, pelos resultados obtidos e pelo sentimento que seguramente têm de "dever cumprido".

Em 2020 completou-se também o processo de renovação dos órgãos sociais dos CTT. Ao longo do ano, o Conselho de Administração dedicou particular atenção a todos os aspectos relacionados com a gestão de crise, apoiando a Comissão Executiva na definição do quadro estratégico e políticas necessárias para assegurar o êxito a longo prazo da Sociedade. No cumprimento da sua missão, as comissões especializadas de Auditoria e Governo Societário complementaram o papel do Conselho, velando pela integridade do modelo de controlo interno e pelas políticas de bom governo e sustentabilidade.

Ultrapassado que está um dos anos mais desafiantes da história moderna da Sociedade, urge aproveitar o momento para acelerar o ritmo de transformação dos CTT, completando o esforço de adaptação da Empresa e do seu modelo de negócio a uma nova realidade de mercado, marcada pela digitalização e pelo e-commerce. Neste contexto, as prioridades da Sociedade incluem: o crescimento e consolidação operacional do CEP numa base ibérica; a diversificação do Banco CTT para as áreas de crédito pessoal e pagamentos, reforçando crescimento e rentabilidade; e a definição de um novo contrato de concessão para o serviço universal adaptado à realidade do correio pós-pandemia. Sendo certo que, no final, vai ser a ambição de excelência e o espírito de "entrega total" dos colaboradores e dos quadros da Sociedade que vai determinar o êxito dos CTT neste processo.

Raul Galamba de Oliveira,
Presidente do Conselho de Administração

1.2 Mensagem do CEO

João Bento

Mensagem



João Bento,
Chief Executive Officer

2020 ficará marcado na memória de todos pela forma como a generalização da pandemia de COVID-19 impactou o quotidiano das pessoas e das empresas. Para os CTT, ficará registado pela magnitude do desafio que a consequente crise gerou, mas também pela forma extraordinária como reagimos às dificuldades e ao modo como encontrámos oportunidades na adversidade. E ficará também assinalado pela passagem dos 500 anos de correio em Portugal, momento relevantíssimo da história da empresa.

A situação ímpar provocada pelo contexto pandémico adverso veio, particularmente a partir de março, alterar significativamente os hábitos dos consumidores e das empresas, acelerando as alterações em curso no paradigma do setor postal. Se, por um lado, assistimos a um crescimento histórico do volume de encomendas, potenciado pela rápida adoção de formas de comércio eletrónico como elemento substituto do retalho físico, por outro lado, observámos também uma fortíssima aceleração da queda dos volumes de correio, por via da digitalização acrescida na comunicação das empresas, impulsionada pelas circunstâncias de distanciamento impostas pela pandemia.

Em resposta a essas circunstâncias, logo no arranque do período de confinamento e de forma muito ágil, foi desenhado um plano assente em 6 eixos de atuação: 1) proteger as nossas pessoas; 2) adaptar as operações ao "novo normal"; 3) assegurar a liquidez; 4) reduzir custos e preservar a estrutura financeira, 5) intensificar a ação comercial; 6) "contra-atacar", desenvolvendo novas oportunidades de negócio.

Foi nesse quadro – de gestão simultânea de uma crise operacional muito adversa e da necessidade de assegurar alternativas de continuidade –, que nos mantivemos com elevados níveis de efetividade, apoiando a economia ibérica, e mantendo íntegra e permanentemente operacional a nossa participação nas cadeias logísticas essenciais. No caso específico de Portugal, reagimos de forma ainda mais ampla às dificuldades, lançando, numa fase precoce da pandemia, um conjunto inovador de soluções para o desenvolvimento do *e-commerce*, com especial ênfase para as PMEs, que se veio a revelar decisivo para o posicionamento perante a crise.

Incluíram-se nesta onda inovadora medidas muito impactantes para o desenvolvimento do comércio eletrónico, de que destaco as mais significativas: o lançamento da solução para a criação expedita de lojas *online* – Criar Lojas *Online* CTT – hoje com mais de 1 800 novas lojas registadas; a dinamização da adesão de *e-sellers* e *e-buyers* ao Dott – o grande *marketplace* dos portugueses para os portugueses; a reconstrução digital de inúmeras feiras regionais – onde foram já vendidos mais de 75 000 produtos locais; e a rapidíssima implementação da *app* "CTT comércio local" – vocacionada para o muito pequeno comércio e dinamizada em parceria com os municípios. A abrangência e impacto desta frente foram tais, que se pode afirmar sem exagero que, em resposta à crise sanitária, os CTT emergiram como o grande promotor do comércio eletrónico em Portugal e o maior agente de digitalização efetiva das PMEs portuguesas.

Mas, para além das empresas, também as pessoas foram alvo de novas ofertas e beneficiárias do reposicionamento operado: apoiámos a população não apenas através do desenvolvimento de ações de sensibilização sobre a pandemia, como foi o caso da campanha CTT #FiqueEmCasa, mas também através de medidas de simplificação na subscrição de serviços de recolha e entrega dispensando contacto presencial, da distribuição de já mais de 30 000 medicamentos ao domicílio em parceria com a Associação Nacional de Farmácias (ANF), da distribuição de álcool-gel fabricado e oferecido pela Hovione em lares e estabelecimentos de saúde, da inovadora solução concebida que permitiu entregar até à data mais de 150 000 cartões de cidadão em casa, da agilização do acesso a produtos de proteção individual para fazer face à pandemia e, ainda, através de um muito significativo esforço de pagamento de pensões ao domicílio. Para exemplificar a dinâmica criada, refira-se que a parceria que gizámos com a Associação Nacional de Farmácias, foi desenhada, negociada e operacionalizada imediatamente após o início do confinamento obrigatório em apenas uma semana.

A forma como enfrentámos inconformadamente uma situação de grande adversidade e com quedas expressivas na procura de correio – que até este ano representava destacadamente a nossa maior fonte de proveitos e de margem –, deixam-nos orgulhosos e com a sensação de missão cumprida. O importante papel desempenhado no eclodir e evoluir da crise marca simbolicamente o ano de 2020 e vinca bem como 500 anos de história geraram uma empresa intrinsecamente inovadora e capaz de se renovar e reposicionar.

Mas a perturbação ao regular fluir dos acontecimentos pela crise pandémica não afetou apenas o normal fluxo dos negócios. O governo invocou também esse contexto para justificar a impossibilidade de lançar o processo conducente à atribuição do novo contrato de concessão do Serviço Postal Universal, dado que o atual deveria ter terminado a 31 de dezembro. Nessas circunstâncias, o mesmo foi prorrogado unilateralmente até ao final de 2021, ao abrigo da situação de exceção, por forma a permitir definir as condições em que o próximo contrato deve vigorar e a desenvolver um procedimento de adjudicação do novo contrato compatível com a sua conclusão durante o presente ano. Para esse efeito, foi constituído já em fevereiro de 2021, um grupo de trabalho governamental para refletir sobre a nova realidade do setor postal e a vocação contemporânea de um serviço universal no território nacional, agilizando, simultaneamente, os referidos trabalhos preparatórios da nova concessão. Os CTT mantiveram-se muito ativos ao longo de todo o ano na procura de soluções que permitam assegurar o estabelecimento de um contrato de concessão equilibrado e sustentável, condições essenciais para que se possam vir a constituir como concessionário no ciclo seguinte. Mantemo-nos muito firmes nessa rota e continuaremos a mobilizar todas as iniciativas que venhamos a entender como adequadas para tal.

O contexto adverso que se agudizou a partir do mês de março, obrigou a empresa a reformular as suas prioridades e a restabelecer objetivos extremamente exigentes, que partilhou com o mercado através de um *guidance* audacioso, anunciado em agosto na apresentação de contas do 1º semestre – o semestre mais desafiante da história recente da empresa. Mas o notável trabalho realizado na reação inconformada à crise permitiu-nos cumprir esse *guidance*, tanto em EBITDA como em EBIT – 90,5 M€ e 34,5 M€, respetivamente –, alcançando mesmo um aumento dos rendimentos operacionais para os 745,2 M€ (+0,7%). De destacar o desempenho no 4º trimestre, que permitiu gerar o mais elevado resultado operacional num trimestre desde o início de 2016.

Do ponto de vista dos resultados, pretendo ainda destacar alguns aspetos muito significativos. Por um lado, o extraordinário feito alcançado pelo Banco CTT, ao lograr atingir resultado líquido positivo no ano, em linha com o prometido, é certo, mas apesar dos enormes impactos desfavoráveis da crise que afetou o sector financeiro. Em segundo lugar, o facto de a operação da CTT Express – a operação de CEP em Espanha – se ter mantido em convergência para *turnaround*, com crescimento muito expressivo de volumes e proveitos, ainda que com um *mix* (B2C *vs.* B2B) mais desfavorável em preço e em custo. O desempenho em Espanha, associado ao crescimento sustentado e aos ganhos de quota de mercado e de produtividade em Portugal, permitiu um salto muito significativo do contributo desta área de negócio para os resultados consolidados dos CTT. Em terceiro lugar, o facto de a área de Soluções Empresariais, estabelecida a partir das oportunidades originais na área do BPO de correio (salas de correio) e do *printing & finishing*, ter assumido uma dimensão e, sobretudo, um crescimento sem precedentes, o que fornece boas indicações para que se possa vir a constituir como uma nova rota de crescimento da empresa. Por fim, assinalaria um desempenho excecional da área de negócio de Serviços Financeiros e Retalho, como níveis de sucesso na colocação de produtos de poupança, e em particular, de dívida pública, muito promissores.

Para além dos aspetos de desempenho financeiro, o ano foi marcado por um foco permanente no ambiente e no combate às alterações climáticas. A empresa viu consagrado um posicionamento de liderança em sustentabilidade, obtendo a pontuação máxima de *Leadership A*, e integrando, assim, a *A List*, do CDP – *Carbon Disclosure Project* de 2020, o mais importante *rating* bolsista carbónico internacional, colocando os CTT como uma de apenas quatro empresas em Portugal com esta distinção e unicamente nove a nível mundial no setor de transporte e distribuição. Ainda nesta linha, foi alcançado o segundo lugar no *ranking* de operadores postais do programa de sustentabilidade do IPC – *International Post Corporation*. Estes reconhecimentos consagram o trabalho e o progresso que tem vindo a ser desenvolvido em matéria de gestão carbónica e de combate às alterações climáticas.

2020 foi também um ano em que reforçámos o valor da marca, renovando-a em Portugal e em Espanha, e em que continuámos a ser prestigiados com a atribuição de prémios e reconhecimentos noutras frentes, de que destaco a 17ª distinção como uma marca de confiança dos portugueses, a distinção atribuída pela revista *Human Resources* na categoria "Diversidade e Inclusão" e a seleção como um dos finalistas dos *Project of the Year* da *European Logistics Association*. De destacar, por fim, a eleição do Banco CTT como o líder na satisfação do cliente pela ECSI Portugal.

Um olhar para o futuro

Depois dum ano muito atípico, 2021 deverá constituir-se, apesar da persistência da crise sanitária, um ano de recuperação e relançamento dos CTT numa rota de transformação em que pretendemos continuar a afirmar-nos como o agente que melhor sintetiza a combinação entre o físico e o digital no apoio à digitalização das empresas, com especial ênfase no comércio eletrónico, constituindo-nos como o parceiro certo na prestação de serviços de apoio ao negócio (*business and commerce services*).

Queremos ser vistos como *mais rápidos, melhores e mais verdes*. **Mais rápidos**, na diversificação do portefólio e na aceleração das áreas de negócio de crescimento. **Melhores**, nos níveis de eficiência com que nos comparamos com os nossos pares. E **mais verdes**, pelo continuado progresso na redução da pegada de carbono, em linha com um desempenho de liderança em Portugal e no setor.

Para tanto, torna-se decisivo preservar a sustentabilidade do negócio de **Correio** quer por via da incessante procura de redesenho operacional conducente a maior eficiência, quer por via da reposição de fatores de equilíbrio e sustentabilidade no Serviço Postal Universal, no quadro de uma nova concessão em que possamos participar.

Queremos também manter-nos focados em ser mais do que o melhor parceiro logístico no negócio B2B, com o reforço da diversificação da nossa oferta, alavancando na combinação do físico com o digital. Pretendemos continuar a desenvolver a oferta de **Soluções Empresariais** com foco nas PMEs e municípios, centrada na consolidação e crescimento das soluções de BPO, publicidade e gestão documental e na exploração de soluções de promoção da presença digital das empresas e ferramentas de gestão.

No **Expresso e Encomendas** queremos continuar a liderar no desenvolvimento do *e-commerce* em Portugal e progredir no

estabelecimento de uma plataforma CEP ibérica distintiva e de rentabilidade acrescida. Queremos liderar através de uma proposta de valor de serviços integrados para os clientes, que vão desde a melhoria e alargamento da presença dos canais de venda *online* (dott.pt, criação de lojas *online*, *app* comércio local), a serviços de pagamentos e soluções de *instant delivery*, de *pick-up* e de devoluções, inovadoras e convenientes para o cliente, mas também para os destinatários, quando clientes dos nossos clientes. Queremos potenciar a nossa plataforma ibérica, alavancando nos 20 novos centros de tratamento e nos novos *sorters* automáticos em Espanha e em Portugal, e no reforço da rede de distribuição para acompanhar o aumento do tráfego, garantindo a melhor performance disponível no mercado. Além disto, prosseguiremos no desenvolvimento de linhas de negócio adjacentes com especial relevância, já em 2021, para o *fulfillment*.

No negócio B2C, quer através dos **canais digitais**, quer através da **rede de lojas CTT**, iremos continuar o trabalho de reforço na modernização, digitalização e conveniência; na nossa incomparável rede de lojas, fá-lo-emos acelerando os serviços 24x7 assim como a oferta *self-service* dos produtos *core*. Garantiremos a proximidade à população prosseguindo no reforço da rede de lojas próprias, na sequência da reabertura de 23 lojas em sedes de concelho durante 2020. Prosseguiremos na expansão e crescimento da oferta de **Serviços Financeiros**, através do desenvolvimento de uma oferta plena de marca CTT alavancando na extraordinária capacidade de colocação de poupança consistentemente demonstrada com os títulos de dívida pública.

No **Banco CTT**, e após o primeiro ano em que contribuiu positivamente para o resultado líquido dos CTT, prosseguiremos na aceleração da rentabilidade de um banco de retalho, para pessoas, predominantemente digital e estaremos atentos e ativos na atração de novas parcerias de negócio, aprofundando as atuais linhas de negócio e expandindo para novas, prosseguindo na solidificação de uma *equity story* suficientemente atrativa para se considerarem parcerias de capital criadoras de valor.

Para suportar o crescimento, será crítico aprofundar o aperfeiçoamento da organização. Focar-nos-emos em 4 eixos de **transformação**: nas **operações**, através do plano de modernização de infraestruturas em implementação, da revisão sistemática do modelo de distribuição, e da melhoria do suporte a clientes e gestão de incidências; nas **pessoas,** maximizando o desenvolvimento e experiência profissionais, permitindo que todos os trabalhadores sejam agentes da mudança e contribuam para a transformação dos CTT; na **tecnologia**, com a transformação estrutural do nosso ecossistema aplicacional e desenvolvimento de metodologias de trabalho ágeis; e por fim, nos **processos**, potenciando a digitalização, em processos internos e de interação com os clientes, acelerando a inovação e expandindo um modo de operar mais **ágil**.

Por fim, e de igual importância, queremos continuar a liderar e constituir um exemplo de **sustentabilidade**, quer sectorialmente, a nível internacional, quer genericamente no panorama empresarial português. Iremos continuar a reforçar a nossa frota ecológica, implementar soluções mais eficientes nos nossos edifícios e alargar o desenvolvimento de iniciativas verdes, em particular na última milha, contribuindo para a redução da pegada de carbono e para um futuro mais sustentável.

Notas Finais

2020 foi sem dúvida um ano desafiante para os CTT. Um ano que contou com inesperados e muito sérios desafios devido ao contexto pandémico, mas em que nos podemos orgulhar de uma reação à altura e do papel que desempenhámos na presença quotidiana na economia e no apoio aos nossos clientes. Tal não teria sido possível sem o compromisso ímpar dos nossos colaboradores, seja perante a empresa – cerrando fileiras para ultrapassar momentos adversos –, seja no papel social, de serviço público e de acompanhamento da população que foram diariamente protagonizados por quem sempre esteve na linha da frente. Não esquecendo ninguém, não posso deixar de destacar os nossos carteiros e atendedores, mas a todos quero expressar o meu profundo agradecimento, tal como aos nossos clientes, fornecedores, parceiros, acionistas, ao nosso novo Conselho de Administração e *Chairman* e, não menos importante, à minha fantástica Comissão Executiva.

2021 será um ano em que iremos reforçar o nosso papel como agente vital nos mercados onde atuamos. Continuaremos a consolidar raízes para o futuro, assegurando que um novo contrato de concessão de que possamos ser parte garanta condições para a prestação de um serviço público de correio de qualidade, mas equilibrado e sustentável no longo prazo.

Será um ano fundamental para definirmos o futuro no médio prazo e reforçarmos as nossas alavancas de diversificação de negócio. Reforçaremos o ciclo de crescimento, potenciado pelas alterações dos hábitos de consumo e pelo crescimento do *e-commerce*, juntamente com o alargamento do nosso portefólio de produtos e serviços para as empresas. Continuaremos a afirmar-nos como o caminho mais curto – físico e digital – para que todos possam enviar e receber objetos, bem como para a sua poupança, crédito e seguros. Contamos para tanto com a solidez da nossa rede de retalho e com a constante afirmação do Banco CTT. E pomos esperança num aliviar da crise que tanto tem perturbado o funcionamento da economia e erodido os proveitos de correio.

Sendo **mais rápidos**, **melhores** e **mais verdes**, continuaremos a afirmar, cada vez mais convictamente, que

ligamos pessoas e empresas com entrega total!

João Bento, *Chief Executive Officer*

Comissão executiva



João Bento
CEO
Administrador Executivo

António Pedro Silva
Administrador Executivo

Guy Pacheco
CFO
Administrador Executivo

João Sousa
Administrador Executivo

João Gaspar da Silva
Administrador Executivo

1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado

Âmbito e limite

Os CTT publicam pela terceira 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, direcionado 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 2020 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 2020, 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 , foi criada a nova sociedade CTT Soluções Empresariais, S.A., detida 100% pelos CTT, e foi cancelada a participação na Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. e na Taguspark. 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 quinze Administradores, executivos e não executivos, a 31 de dezembro de 2020[1]. 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.

Compromisso

Os CTT dão cumprimento às obrigações previstas no artigo 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, na redação introduzida pelo Decreto-Lei nº 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 trabalhadores, 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 sexto relato anual de sustentabilidade dos CTT. A estrutura e conteúdo do relato respeitam as Diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) enquanto referencial de elaboração de relatórios de sustentabilidade e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. Este relato adotou a quarta geração de diretrizes para relatórios de sustentabilidade, tendo obtido a validação COMPREHENSIVE, atribuída pela entidade verificadora KPMG & Associados. Para aceder ao Índice GRI com a localização de cada indicador, consulte o Anexo IV.

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 2020 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.

Contactos

Sede
Avenida D. João II, n.º 13
1999-001 Lisboa PORTUGAL
Telefone: +351 210 471 836

Órgãos de Comunicação Social
Direção de Comunicação e Sustentabilidade
Assessoria de Imprensa
Miguel Salema Garção
E-mail: gabinete.imprensa@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 800

[1] Saída de um Administrador a 31/01/2021, passando o Conselho de Administração a ser composto por catorze Administradores.

1.4 Principais indicadores

1.4.1 Indicadores económico-financeiros

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'19	'20	Δ 20/19
Rendimentos operacionais	740 286	745 240	0,7%
Gastos operacionais [1]	638 824	654 736	2,5%
EBITDA [1]	101 462	90 504	-10,8%
EBIT	47 285	34 507	-27,0%
EBT	35 527	23 126	-34,9%
Resultado antes de interesses não controlados	29 285	16 767	-42,7%
Resultado líquido do período atribuível a detentores de capital dos CTT	29 197	16 669	-42,9%
Resultado líquido por ação (euro) [2]	0,19	0,11	-42,9%
Margem EBITDA	13,7%	12,1%	-1,6 p.p.
Margem EBIT	6,4%	4,6%	-1,8 p.p.
Margem líquida	3,9%	2,2%	-1,7 p.p.
Investimento	45 442	33 438	-26,4%
Cash flow operacional	44 481	42 920	-3,5%
Cash flow livre	32 335	21 843	-32,4%

	'31.12.19	'31.12.20	Δ 20/19
Caixa e equivalentes de caixa	442 996	518 180	17,0%
Caixa própria	115 376	135 424	17,4%
Ativo	2 513 441	2 894 903	15,2%
Capital próprio	131 415	150 275	14,4%
Passivo	2 382 026	2 744 628	15,2%
Capital social	75 000	75 000	0,0%
Número de ações	150 000 000	150 000 000	0,0%

[1] Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.
[2] Considera-se o número de ações em circulação excluindo 1 ação própria.

1.4.2 Indicadores operacionais

	'19	'20	Δ 20/19
Correio			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	619,0	516,9	-16,5%
Correio transacional	536,0	447,2	-16,6%
Correio editorial	34,8	30,0	-13,7%
Correio publicitário	48,2	39,7	-17,6%
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	521,4	412,3	-20,9%
Expresso e Encomendas			
Portugal (milhões de objetos)	22,0	28,4	29,2%
Espanha (milhões de objetos)	15,8	24,9	57,7%
Serviços Financeiros			
Pagamentos (nº de transações; milhões)	1,2	1,5	28,4%
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	3 971,7	3 837,9	-3,4%
Banco CTT			
Nº de contas à ordem	461 271	517 431	12,2%
Depósitos de clientes (milhares de euros)	1 283 567,3	1 689 110,3	31,6%
Pagamentos (nº de transações; milhões)	52,2	43,6	-16,5%
Stock líquido de crédito à habitação (milhares de euros)	405 074,1	524 584,1	29,5%
Produção de crédito pessoal (milhares de euros)	43 901,9	32 283,1	-26,5%
LTD (incluindo a 321 Crédito)	69,0%	64,8%	-4,2 p.p.
Nº de balcões	212	212	0,0%
Custo do risco	50,0 p.b.	100,0 p.b.	50,0 p.b.
Trabalhadores			
Trabalhadores em 31 de dezembro	12 355	12 234	-1,0%
ETI [1]	12 392	12 255	-1,1%
Rede de Vendas, Transportes e Distribuição			
Pontos CTT	2 370	2 366	-0,2%
Rede de lojas	539	562	4,3%
Postos de correio	1 831	1 804	-1,5%
Agentes Payshop	4 821	5 133	6,5%
Centros de distribuição postal	226	225	-0,4%
Giros de distribuição postal	4 660	4 648	-0,3%
Frota (número de veículos)	3 804	3 511	-7,7%

[1] ETI = Equivalente a Tempo Inteiro; alterada a metodologia de cálculo dos ETI's a partir de 1 janeiro de 2020, recalculados os ETI's de 2019 para serem comparáveis.

1.4.3 Indicadores de sustentabilidade

	'19	'20	Δ 20/19
Clientes			
Satisfação dos clientes (%)	79,1	83,0	3,9 p.p
Trabalhadores			
Sinistralidade (nº ocorrências)	1 080	805	-25,5%
Volume de formação (horas)	251 032	187 598	-25,3%
Mulheres em cargos de chefia (1ª linha) (%)	20,0	20,4	0,4 p.p
Comunidade/Ambiente			
Cadeia de valor – contratos com critérios ambientais (%)	98,9	98,5	-0,4 p.p
Emissões CO_2 totais, *scopes* 1 e 2 (kton.) [1] [4]	16,7	16,0	-4,3%
Consumos energéticos (TJ) [1] [2] [4]	381,7	360,4	-5,6%
Veículos ecológicos	315	335	6,3%
Peso da gama eco na linha *direct mail* (%) [3]	43,5	45,7	2,2 p.p
Investimento na comunidade (mil euros)	1 018	883	-13,3%

[1] Dados provisórios.
[2] Inclui energia verde.
[3] Atualização dos dados de 2019.
[4] Tráfego.

1.5 Prémios e reconhecimentos externos

Nível de Liderança A no Carbon *Disclosure project 2020*
Os CTT obtiveram a pontuação máxima de *Leadership 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 sector 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.

2º melhores do mundo em sustentabilidade
Os CTT obtiveram o 2º lugar, de entre 19 operadores postais de todo o mundo, no *ranking* do programa de sustentabilidade do IPC – *International Post Corporation*, o *Sustainability Measurement and Management System* (SMMS), um programa focado nas alterações climáticas e noutras áreas, em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

CTT continuam a ser Marca de Confiança dos portugueses
Os CTT foram pela 17ª vez distinguidos como uma das Marca de Confiança dos portugueses, no estudo realizado pela revista Seleções do *Reader's Digest*, tendo alcançado o primeiro lugar na categoria "Serviços de Correio e Logística" com 90% dos votos.

Prémio Reputação OnStrategy
Os CTT foram convidados a participar no evento "A Força e o Valor das Marcas", promovido pela consultora OnStrategy, que distinguiu várias marcas pela sua reputação, consistência e sustentabilidade. Os CTT, na pessoa do Presidente Executivo João Bento, foram premiados pela sua consistência reputacional nos últimos três anos.

Prémios *Human Resources* Portugal
Os CTT foram novamente galardoados nos prémios *Human Resources* Portugal 2020 na categoria "Diversidade e Inclusão", que reconhece as boas práticas de diversidade e inclusão laboral. Uma iniciativa da revista *Human Resources* Portugal que distingue as empresas em Portugal com melhor desempenho em diversas áreas relacionadas com a Gestão de Pessoas.

Banco CTT vence pela 2ª vez o prémio Cinco Estrelas
O Crédito Habitação do Banco CTT voltou a ser Produto Cinco Estrelas em 2020, de entre os cinco bancos avaliados na categoria, com a classificação global de 74,2%. Os critérios de avaliação são as cinco principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores: Satisfação-Experimentação, Preço-Qualidade, Intenção de Recomendação, Inovação, com destaque para a Confiança na Marca.

Banco CTT eleito Nº1 na Satisfação do Cliente
O Banco CTT volta a receber o Prémio ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação de Cliente, no setor da Banca com uma pontuação de 8,01 (escala de 1 a 10). Este prémio resulta de um estudo reconhecido internacionalmente, conduzido em Portugal pela Universidade Nova, e avalia o grau de satisfação dos clientes relativamente aos bens e serviços disponibilizados em diferentes setores.

Conta Banco CTT recebe o selo Escolha Acertada
A Conta Banco CTT foi distinguida com o selo Escolha Acertada 2020 atribuído pela Deco, na categoria "Contas à Ordem".

Dois prémios Kaizen – *Kaizen™ Lean Portugal e Global Kaizen*
O Kaizen Institute atribuiu dois prémios aos CTT: o prémio KAIZEN Lean na categoria "Excelência no Sistema de Melhoria Contínua 2019"; e o primeiro lugar no prémio internacional *Global Kaizen Award*, na categoria "Excelência no Sistema de Melhoria Contínua" com o programa MUDAR, o sistema de melhoria contínua na Rede de Retalho dos CTT desde 2007.

"Uma Carta ao Carteiro" recebe dois prémios
Com a campanha "Uma Carta ao Carteiro" os CTT foram vencedores na categoria "Comunicação Tática" da edição dos XVI Prémios à Eficácia da Comunicação, da APAN, Associação Portuguesa de Anunciantes e do Grande Prémio Especial COVID-19, atribuído pela APCE 2020. Esta campanha demonstra o papel crítico que os CTT têm na manutenção das cadeias de comunicação e logística, vitais para a economia e para a sociedade, papel mais evidenciado em contexto de pandemia.

Parcel & Postal Technology International Awards
A plataforma Dott recebeu a distinção de *Highly Commended* na 12ª edição dos *Parcel & Postal Technology International Awards*.

Grande Prémio APCE
Os CTT foram vencedores do Grande Prémio da Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa na categoria "Campanha Interna de Âmbito Nacional - CTT *Academy Flight Simulation*" e finalistas com três projetos: "Pai Natal Solidário CTT", "Melhor do que Reciclar é Não Chegar a Gastar" e "CTT *Assessment Day*".

Prémio Grémio Literário para a "A Revolução Liberal de 1820"
O Prémio Grémio Literário foi atribuído à obra "A Revolução Liberal de 1820" de José Luís Cardoso. Uma edição dos CTT, que constitui um repositório rigoroso, acessível e pedagógico sobre a fundação do constitucionalismo em Portugal. Com este galardão, os CTT contam já com oito prémios de edição.

Contact Center* premiado no APCC *Best Awards 2020
O *Contact Center* dos CTT, em parceria com a Reditus, recebeu a medalha de bronze, na categoria "Serviços e Distribuição" nos APCC *Best Awards* 2020 da Associação Portuguesa de *Contact Centers*, que conta com 92 associados.

CTT "*Order Now*" nomeado para os ELA *awards* 2020
O projeto dos CTT, "*Order Now* – Automação no processo de logística como resposta ao *e-commerce*" foi um dos seis finalistas do Prémio *Project of the Year - ELA Award 2020*. Esta é a segunda vez em três anos, que os CTT são escolhidos pela ELA por terem um dos melhores projetos europeus em logística.

Prémio Internacional de Arte Filatélica Asiago
Esta é a 12ª vez que os CTT são homenageados com um dos mais antigos e prestigiados galardões para o design filatélico no mundo. O bloco filatélico da emissão de selos "Natal", que se distingue por ser o primeiro no mundo com um selo com luz LED, venceu o Prémio Asiago 2019. Desde 1962, os CTT já receberam 65 prémios internacionais de design filatélico e de edições, o que torna a filatelia dos CTT das mais premiadas do mundo.

Reconhecimento
Presidente Executivo dos CTT, João Bento, nomeado para o *Board* do *International Post Corporation* (IPC)
João Bento representará os operadores dos países do Sul dos Alpes (Portugal, Espanha, Itália, Grécia, Chipre e Croácia) durante um mandato de três anos. O IPC reúne 25 operadores de entre os mais importantes da Europa, América do Norte e Ásia-Pacífico, representa 80% do volume mundial de correio e lidera projetos que têm uma influência decisiva no futuro do sector postal mundial.

1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)

Tema	Meta	Realização	'20[2] Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Política e Estratégia				
UN Global Compact	Analisar adesão	Adesão à iniciativa *Business Ambition for 1,5ºC*	🟡	Analisar adesão
Sustainalytics	-	-		Analisar adesão
Carbon Disclosure Project - Climate Change	*Disclosure* em 2020 (posição ≥)	Posição *Leadership* A	🟢	*Disclosure* (posição de *Leadership*)
Standard de Relato	GRI4 - *Comprehensive*	Relatório Integrado 2020 *Comprehensive*	🟢	GRI4 *Comprehensive*
Comité de Sustentabilidade	Atividade regular	Reuniões com a Comissão[3] para análise de temas de sustentabilidade. Comité de Sustentabilidade não reuniu	🟡	Atividade regular
ODS das Nações Unidas	Implementação (contínua)	Realizado	🟢	Implementação (contínua)
Relacionamento com os *Stakeholders*				
Estratégia de envolvimento com Partes Interessadas (PI)	Comunicação segmentada	Relato anual de sustentabilidade; Comunicação para trabalhadores	🟢	Revisão da estratégia de envolvimento com PI. Comunicação segmentada
Estrutura de conteúdos de sustentabilidade do *website*	Conclusão	Em curso	🟡	Conclusão em 2021
Ética				
Código de Conduta (*e-learning* e formação em local)	Formação interna global: 2 000 trabalhadores	482	🟡	Expansão: ±3 500
Código de boa conduta de prevenção e combate ao assédio no trabalho	Formação interna global: 2 000 trabalhadores	837	🟡	Expansão: ±1 000
Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	Formação a trabalhadores que movimentam fundos; Lei 58/2020	567; 310	🟢	Expansão: 250 formação inicial; 1 800 trabalhadores no âmbito da lei
Gestão ambiental				
Sistema de Gestão Energética ISO 50001	Análise da viabilidade	Identificada necessidade	🟢	Arranque do projeto em 2021
Aplicação informática para Compromissos de Gestão	Conclusão	Não realizada	🔴	-
Eficiência energética				
Auditoria energética e implementação de PRE a edifícios	Implementação contínua	PRE em curso para 2 centros operacionais	🟢	A prosseguir em 2021
Consumo de energia elétrica	-1%	-8%	🟢	-1%
Certificação energética (CE) de edifícios	Edifícios (SCE) [4]	CE para 13 edifícios	🟢	A prosseguir em 2021
Consumo de combustíveis	-2%	-4%	🟢	-1%

[2] Exceto CORRE.
[3] CGSAN – Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.
[4] SCE - Sistema de certificação de edifícios.

🟢 Realizado (≥ 95%)
🔴 Não realizado
🟡 Em realização/parcialmente atingido

Tema	Meta	Realização	'20 Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Auditoria energética da frota e Implementação de PRCE	Implementação em curso	PRCE em curso	🟡	Fecho do PRCE vigente Renovação
PRCE da frota CTT– consumo específico	Melhorar a eficiência (em 5% até 2020)	Melhoria da eficiência da frota em 6% [5]	🟢	Melhorar a eficiência (em 5% até 2023)
Iluminação 100% LED	Expansão	6 centros de distribuição postal	🟢	Continuação da expansão a 10 instalações operacionais
Monitorização especializada do consumo energético de edifícios [6]	Redução anual de 10% dos consumos	Instalação em 38 locais [7]	🟡	Poupança anual de 10% Expansão da instalação
Mobilidade Sustentável				
Frota de veículos elétricos e menos poluentes	Teste de lig. passageiros, *scooters* e triciclos elétricos; Estudo de viabilidade de eletrificação da frota de apoio; Inclusão de modelos eco no catálogo de veículos de função	Reforço da frota com 19 veículos elétricos; Realizados 10 testes com veículos elétricos (bicicletas, motociclos, triciclos e diversos furgões ligeiros)	🟢	Continuação da eletrificação da frota
Investimento na frota operacional	Renovação 114 motociclos e 641 ligeiros de mercadorias	Incorporação de 250 motociclos novos; Renovação de 2 *scooters* Piaggio MP3 e 5 veículos FC16; Contratação de 14 veículos F4	🟢	Reforço da renovação da frota, de forma a garantir a segurança e a eficiência da mesma
Plataforma *Car Pooling*	Promoção da utilização da plataforma (contínuo)	Plataforma descontinuada	🔴	Reativação de nova solução (em período pós-pandemia)
Drivers' Challenge	Participação internacional	Evento adiado devido à pandemia	🟡	Participação internacional em 2021 (data a confirmar)
Segurança rodoviária - n.º de acidentes[8] por km percorrido	-5%	-9,1% (redução acentuada no absentismo decorrente de acidentes laborais)	🟢	-5%
Condução eficiente e prevenção rodoviária	Programa + Prevenção	Divulgação de 20 novos conteúdos gerando 26 000 participações	🟡	Cerca de 66 000 participações (3 000 trab);Compromisso *Safety Days*
Alterações Climáticas				
Emissões de CO_2, diretas e indiretas (2008-20)	-33%	Var. acumulada: -65,1%	🟢	-- (Meta 2020 atingida)
Emissões de CO_2, diretas e indiretas (2020-25)	--	--		-5%
Idem (anual)	-1%	-4,3%	🟢	-1%
Emissões de CO_2 dos *scopes* 1, 2 e 3 (2013-25)	-30%	Var. acumulada: -26,9%	🟡	Manter (reduzir 1% até 2025)
Emissões de CO_2 dos *scopes* 1, 2 e 3 (2005-30) [9]	-30%	Var. acumulada: -25,4%	🟡	Manter (reduzir 5% até 2030)
Idem (anual)	-1,2%	-2,5%	🟢	-1,2%
Intensidade CO_2 /obj postal *scopes* 1, 2 e 3 (2013-25)	-20%	Var. acumulada: 6,6%	🔴	Meta 2025 (monitorizar)
Idem (anual)	-1,2%	15,8%	🔴	0%
Aquisição de eletricidade de origem renovável	Manter cobertura integral	100% energia verde	🟢	Manter cobertura integral
Gestão de Consumos				
Consumo de papel (exceto Produção e Digitalização)	0%	11%	🔴	0% no consumo de papel de escritório

[5] Valor provisório
[6] Universo de edifícios CTT mais consumidores (aprox. 75% do consumo total).
[7] Estes locais representam 90% do consumo das instalações abrangidas (19GWH).
[8] Acidentes de causa rodoviária com danos materiais e acidentes laborais.
[9] *Scope* 3 inclui apenas transporte rodoviário subcontratado.

🟢 Realizado (≥ 95%)
🔴 Não realizado
🟡 Em realização/parcialmente atingido

Tema	Meta '20	Realização '20	Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Gestão de Resíduos				
Taxa de valorização	Aumento da taxa	Taxa de 97,5% (+14%)	●	Taxa de 75% [10]
Biodiversidade				
Press releases, anúncios de imprensa e *mailings*	Atividade contínua	Adesão à iniciativa Act4Nature e campanha "Uma Árvore pela Floresta"	●	Atividade contínua
Iniciativas de promoção da biodiversidade	7ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"	Lançada a 30 de julho	●	8ª edição de "Uma Árvore pela Floresta" e expansão da oferta com *kit* digital
Sensibilização ambiental				
Formação ambiental Planeta Verde	Conceção e lançamento do curso em e-*learning*	Conceção e lançamento reprogramado	●	Lançamento em 2021; 90% dos trabalhadores até 2025
Emissões filatélicas e publicações temáticas	6 emissões filatélicas	15 emissões filatélicas, 2 edições e 2 etiquetas	●	10 emissões filatélicas
Palestras temáticas em sustentabilidade	Ações de divulgação	Divulgação interna e externa do programa CTT	●	A prosseguir
Qualidade de Serviço				
Certificação de Pontos CTT	Alargar a mais 50, totalizando 350 pontos certificados	350 pontos CTT certificados	●	Manutenção da certificação
Certificação das empresas subsidiárias	Manter subsidiárias abrangidas	Manutenção	●	Manutenção da certificação
Certificação corporativa	Evoluir na certificação corporativa	Manutenção com a migração para a ISO45001	●	Manutenção da certificação
Tempo médio de resposta a reclamações do Serviço Universal [11]	Nacional: 10 dias	21 dias	●	Nacional: 25 dias
	Internacional: 38 dias	53 dias	●	Internacional: 56 dias
QS internacional	Melhorar/manter o posicionamento no *ranking* IRA-E, K+1	Subida de 16ª para 14ª posição*	●	Melhorar/manter o posicionamento
	Manter o resultado GMS *inbound* acima do objetivo	91,8%*	●	Manter o resultado
Compras				
Procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais [12]	60%	98,5%	●	70%
Contratos celebrados c/ critérios ambientais [12]	60%	99,8%	●	70%
Qualificação e avaliação de fornecedores	Implementação do sistema de registo e de qualificação dos fornecedores na plataforma eletrónica (ação contínua)	Sistema implementado; Qualificação de fornecedores em curso	●	A prosseguir
Higiene, Saúde e Segurança				
Mortalidade laboral (responsabilidade própria)	0 mortes	0 acidentes mortais	●	0 acidentes mortais
Acidentes laborais	-5%	-25,5%	●	-5%
Dias perdidos	-5%	-19,6%	●	-5%
Qualidade do Ar Interior (QAI)	Realização de auditorias Qualidade do Ar Interior (QAI)	Avaliações QAI em curso	●	A prosseguir [13]

*Valores provisórios.
[10] Meta setorial proposta pelo IPC.
[11] 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).
[12] Contratos processados na plataforma de qualificação de fornecedores (Ariba).
[13] Em localizações onde são efetuados testes preventivos de acordo com a Lei 52/2019.

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

Tema	Meta '20	Realização '20	Prog.	Metas CTT para 2021 e seguintes
Promoção e prevenção da saúde e bem-estar (3 programas)	Viver (saúde e rastreios); Estrela (ausência ao trabalho); Vitória (saúde no trabalho);	Diagnóstico e conceção	●	Lançamento *online*; Redução de dias de ausência [14]; Redução de trabalhadores com limitações
Capacitação e Qualificação				
Esforço em formação [15]	Taxa de formação: 1,45%;	0,9%;	●	1,0%;
	Taxa de trabalhadores formados: 90%	98%	●	90%
Autodesenvolvimento de competências	Promover a autonomia e o desenvolvimento contínuo	Sistematização de programa de apoio	●	Atualização dos recursos e incremento da oferta
Acolhimento e integração	Potenciar a experiência do trabalhador	Conceção do modelo e implementação	●	Aplicar a todas as novas contratações
Satisfação e experiência do trabalhador	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores	Conceção do modelo de auscultação	●	Inquérito trimestral
Marketing Sustentável				
Modelo participativo de compensação carbónica	Processo de votação para correio verde	Realizado	●	Processo de votação para oferta expresso (em Portugal)
Implementação de serviços *social business*/logística inversa	Avaliar alargamento a novos negócios e implementação	Em curso	●	A prosseguir
Comunidade				
Ações de voluntariado social e ambiental	12 ações	Realizadas 6 ações	●	6 ações
Voluntariado de longa duração	Manter parceria EPIS para apoio a jovens em risco de insucesso escolar e reforço do voluntariado de continuidade	Lançamento da 3ª edição de *mentoring* EPIS e incentivo aos trabalhadores para dar explicações a jovens	●	Manter parceria EPIS
Diversidade				
Ocupação profissional para pessoas com deficiência	13 pessoas	14 pessoas	●	14 pessoas
Igualdade de oportunidades e não discriminação	Formação em *e-learning* a 294 chefias	Revisão da oferta formativa	●	Formação *e-learning* a chefias (±800)
Plano para a Igualdade de Género	Implementação faseada	Em curso	●	Continuação
Análise do *gap* salarial	Conclusão	Reprogramação da ação	●	Conclusão

[14] Número de dias de ausência por motivos de doença, acidentes de trabalho e outros motivos pessoais.
[15] Associado ao efetivo CTT.

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

ctt

Da App CTT Comércio Local ao conforto de sua casa

a nossa entrega é total

02

Enquadramento estratégico



a nossa entrega é total

02
Enquadramento estratégico

A nossa entrega é total



2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório

2.1.1 Enquadramento económico

Economia internacional

A economia mundial sofreu uma contração histórica em 2020 com os efeitos da pandemia de COVID-19. Os primeiros sinais de uma doença contagiosa surgiram logo no início do ano e tiveram uma evolução acentuada, com a Organização Mundial de Saúde a declarar uma pandemia a 11 de março de 2020. Por forma a controlar os contágios, a maioria dos países decretou medidas de confinamento que afetaram de sobremaneira a atividade económica. A pandemia teve um impacto assimétrico na atividade económica, sendo mais negativo em países onde a estruturas produtivas são mais assentes em setores onde não é possível manter o distanciamento social.

O Banco de Portugal[16] estima que o PIB mundial tenha diminuído 3,5% em 2020, após o crescimento de 2,7% em 2019. O primeiro semestre de 2020 ficou marcado por uma contração de 9,4% face a 2019, com a atividade económica mundial a recuperar nos meses de verão. No 3º trimestre o PIB mundial cresceu 7,3% em cadeia, mas o ressurgimento de contágios no último trimestre de 2020, em particular nas economias desenvolvidas, apontam para uma nova contração de atividade económica.

Na área do euro[17] a atividade económica deverá ter contraído 7,3% em 2020, uma evolução marcada pela queda de 15,0% no primeiro semestre e uma recuperação de 12,5% no 3º trimestre com o levantar de algumas restrições do confinamento. No contexto do Plano de Recuperação e Resiliência da União Europeia, 2020 ficará marcado pelo acordo no Conselho Europeu do *Next Generation EU*, um instrumento de 750 mil milhões de euros (cerca de 5% do PIB de 2019 da União Europeia) por forma a estimular a recuperação económica a partir de 2021 e financiado com base na emissão de dívida da própria Comissão Europeia.

O índice de preços do consumidor deverá ter crescido apenas 0,2% em 2020, refletindo o impacto da queda do preço de petróleo e da redução do IVA na Alemanha no segundo semestre do ano. O Banco Central Europeu estima um crescimento de 1,0% em 2021, ainda abaixo do seu objetivo.

O mercado de trabalho foi suportado por medidas de apoio, em particular pelos regimes de *layoff*, estimando-se uma taxa de desemprego de 8,0%.

As medidas fiscais adotadas para mitigar os efeitos da crise deverão elevar o Défice Público para 8,0% e aumentar o rácio de Dívida Pública para 98,4% do PIB de 2020 da área do euro.

Por forma a minimizar os impactos da crise, a política monetária na área do euro manteve-se particularmente expansionista. Destaque para o Programa Pandémico de Compras de Ativos do Banco Central Europeu, com um envelope de 1 850 mil milhões de euros até 2022, que contribuiu para reduzir os prémios de risco da dívida soberana. Foram também melhoradas as condições das Operações de Refinanciamento de Prazo Alargado Direcionadas (TLTRO-III), com uma redução e prolongamento da taxa de juro bonificada até junho de 2022, mantendo assim os incentivos à cedência de crédito à economia por parte das instituições financeiras.

O ano de 2021 deverá ser de recuperação, ainda que insuficiente para retomar os níveis de atividade registados em 2019. A evolução económica futura estará dependente do impacto de novas medidas de confinamento e do sucesso da implementação de um programa de vacinação que permita mitigar os riscos de saúde.

Economia nacional

A economia portuguesa deverá apresentar em 2020 uma queda de atividade superior à da área do euro, com o Banco de Portugal[18] a estimar uma contração de 8,1%, refletindo uma redução da procura interna e das exportações, destacando-se o contributo muito negativo das exportações de serviços, em particular dos serviços relacionados com o turismo, que representavam 8,6% do PIB em 2019, o quarto valor mais elevado da área do euro. No 2º trimestre estima-se que o turismo estrangeiro tenha registado quebras de 90,0%.

No primeiro semestre de 2020 a atividade económica diminuiu 17,3%, em termos acumulados face ao final de 2019, fruto do confinamento generalizado de março e abril. No 3º trimestre, após o gradual levantamento das medidas de confinamento, assistiu-se a uma recuperação rápida e acentuada da atividade, com um crescimento do PIB de 13,3% face ao trimestre anterior. Esta recuperação, superior à antecipada, beneficiou da realização de despesa adiada durante o período de confinamento e da recuperação da generalidade das atividades produtivas. A trajetória de recuperação foi invertida no 4º trimestre com a implementação de novas medidas de contenção em Portugal e nos principais parceiros comerciais.

O consumo privado, principal componente da procura, deverá diminuir 6,8% em 2020. As medidas de confinamento alteraram significativamente o consumo das famílias, com uma diminuição de 15,4% no primeiro semestre do ano, registando-se um aumento do consumo de bens essenciais e uma redução na despesa de bens duradouros e em serviços, especialmente os que envolvem interação social. Com a diminuição das medidas de confinamento no 3º trimestre, o consumo privado aumentou 12,8% em cadeia, com destaque para a recuperação do consumo em bens duradouros que atingiram níveis pré-crise. Este comportamento refletiu-se na taxa de poupança das famílias que atingiu 14,3% do rendimento disponível na primeira metade do ano, com uma reversão parcial na segunda metade de 2020.

O emprego deverá diminuir 2,3% em 2020, o que constitui uma queda inferior ao que seria expectável face à queda do produto.

As medidas de apoio às empresas, em particular o regime de *layoff* simplificado e os apoios aos trabalhadores independentes, contribuíram para a resiliência na taxa de desemprego que deverá evoluir dos 6,5% em 2019 para 7,2% em 2020. Cerca de 750 000 trabalhadores, quase 15% da população ativa, beneficiaram destas formas de apoio no pico da crise[19].

A inflação, medida pelo Índice de Preços do Consumidor, foi de -0,2% em 2020. A pandemia criou uma combinação de choques na oferta e na procura em sentidos contrários, com os efeitos negativos a prevalecer e com a queda do petróleo a contribuir para a diminuição dos custos de energia, diminuindo a taxa de inflação. Ainda assim, estima-se que excluindo os bens energéticos a inflação tenha sido de 0,3%. De notar o abrandamento de preços dos serviços e a queda mais pronunciada nos preços de bens industriais não energéticos, em contraste com a subida de preços dos bens alimentares.

A pandemia de COVID-19 prejudicou as finanças públicas, estimando-se que o défice de 2020 fique em 7,3% do PIB, revertendo o *superavit* registado em 2019. Para além do efeito dos estabilizadores automáticos, as políticas fiscais de suporte como o reforço do sistema de saúde, apoios sociais, de emprego e de apoio às empresas são estimados num custo direto de 3% do PIB. Simultaneamente registou-se um agravamento do rácio de dívida pública para os 135% do PIB, refletindo o súbito défice fiscal e o impacto de um denominador menor.

2.1.2 Enquadramento setorial

Impactos pandémicos

O ano de 2020 foi marcado por um contexto pandémico adverso, tendo impactado os diferentes setores de atividade de forma distinta. O setor postal foi amplamente impactado, no entanto, de uma forma heterogénea entre as diferentes áreas de negócio. Por um lado, verificou-se uma aceleração da queda do tráfego postal devido à paragem de atividade no segundo trimestre do ano e à crescente digitalização de processos verificada na generalidade das empresas. Por outro, a atividade de Expresso e Encomendas apresentou uma aceleração exponencial no volume de objetos, com valores de tráfego significativamente superiores aos esperados, consequência de um aumento extremo na atividade de *e-commerce* devido aos períodos de fecho do retalho físico e alteração de hábitos de compra dos consumidores. Destaca-se, para o caso da atividade de Expresso e Encomendas na generalidade dos operadores postais, que ocorreu um aumento médio superior a um terço no número de encomendas per capita e que os valores de tráfego de pico do ano 2019 foram ultrapassados a partir do segundo trimestre de 2020[20].

[16] Boletim Económico dezembro de 2020 – Banco de Portugal.
[17] *Eurosystem staff macroeconomic projections for the euro area, December 2020*
[18] Boletim Económico dezembro de 2020 – Banco de Portugal.
[19] *European Economic Forecast Autumn 2020 – European Commission*
[20] Fonte: *IPC "Global monitor executive report" Quarter 1,2 & 3, 2020.*

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, 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, no segundo e terceiro trimestre de 2020, na metade superior (i.e. mais exigente) dos operadores membros do IPC, sendo que o índice foi naturalmente superior no segundo trimestre face ao terceiro, devido às medidas de restrição impostas. Em termos médios, os operadores com um posicionamento semelhante ao de Portugal, de exigência de confinamento elevada, observaram níveis superiores de crescimento na área de Expresso e Encomendas, mas quedas de tráfego mais acentuadas no correio publicitário[21].

A variabilidade de medidas governamentais implementadas (e.g. estado de emergência, confinamento geral da população, entre outras) e os picos pandémicos ocorridos no decorrer do ano 2020, levam à necessidade de caracterizar o impacto no setor postal por trimestre de atividade deste ano. Na análise trimestral 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, verifica-se que:

- A queda de tráfego do correio endereçado foi superior nos CTT face à média dos operadores postais, para os três trimestres analisados;
- O mesmo sucedeu para o correio publicitário endereçado, com exceção do segundo trimestre, em que a queda foi significativamente menor face à média;
- O correio publicitário não endereçado apresenta um panorama distinto, a queda do tráfego foi superior à média dos operadores postais apenas no segundo trimestre;
- No caso de Expresso e Encomendas, existiu um crescimento superior à média dos operadores postais no primeiro e segundo trimestres e um crescimento semelhante (ainda que ligeiramente superior) no terceiro trimestre.

Níveis de crescimento no volume de Correio e Expresso e Encomendas, para os CTT (Portugal) e para a média do setor (% variação anual, comparação por trimestre, não cumulativo)[22]

	Trimestre 1		Trimestre 2		Trimestre 3	
	ctt	Média setor	ctt	Média setor	ctt	Média setor
Total correio endereçado	-11,8%	-10,5%	-24,5%	-20,2%	-15,1%	-13,5%
Correio publicitário endereçado	-15,3%	-11,2%	-24,3%	-41,0%	-21,2%	-17,3%
Correio publicitário não endereçado	8,6%	-14,6%	-48,4%	-40,9%	-12,0%	-21,9%
Expresso e Encomendas	20,4%	11,5%	49,3%	42,5%	33,6%	30,6%

Maior impacto pandemia

[21] Fonte: IPC "*Global monitor executive report*" Quarter 2, 3, 2020.
[22] Fonte: IPC "*Global monitor executive report*" Quarter 3, 2020.

Os impactos pandémicos, acima sistematizados, implicaram uma adaptação substancial no panorama da distribuição. Os operadores postais têm reagido 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 suporte à população vulnerável. As principais respostas agrupam-se pelas seguintes áreas de impacto: **operação** (e.g. transição de esforços da rede postal para a atividade de Expresso e Encomendas), **sociedade** (e.g. Suporte ao governo enquanto canal de comunicação com a sociedade), **regulação** (e.g. atraso no aumento das tarifas postais), **PMEs** (e.g. recolhas gratuitas) e ***e-commerce*** (e.g. entregas de bens farmacêuticos)[23].

Principais respostas à pandemia, por parte dos operadores postais, a curto e médio prazo[23]

Operação	✓ Ajuste de infraestrutura (lojas e centros operacionais), no seguimento de uma redução da disponibilidade laboral ✓ Ajustes operacionais nos modelos de distribuição (e.g. adaptação da frequência de transporte)	✓ Aumento da automatização nos processos de *sorting* e entrega ✓ Planeamento de redundâncias na operação de correio para expansão de recursos na atividade de E&E ✓ Transição mão de obra da operação de correio para E&E ✓ Foco nas entregas e recolha de objetos '***contactless***'
Sociedade	✓ Canal de informação e guia da população em nome do governo ✓ Desenvolvimento de serviços de conveniência para população vulnerável	✓ Serviços de *check-up* para população vulnerável
Regulação	✓ Desenvolvimento de soluções '*contactless*' no âmbito legal ✓ Redução nos dias de entrega e nos objetivos do contrato do SU ✓ Suspensão de serviços temporária	✓ Acesso a compensações financeiras
PMEs	✓ Desenvolvimento de serviços de conveniência para PMEs ✓ Suporte nas campanhas de correio publicitário	✓ Serviços de apoio na venda de produtos *online* (e.g. desenvolvimento de lojas *online* ou partilha de espaço no "*marketplace* postal" e consultoria)
e-commerce	✓ Suporte logístico para resposta à pandemia ✓ Serviços de entrega de equipamento médico (e.g. EPI e amostras para testes através da rede de distribuição)	✓ Parcerias na entrega de bens essenciais ✓ Entregas de materiais de saúde e farmacêuticos ✓ Logística e entrega de vacinas COVID-19

O constante aumento dos níveis de Expresso e Encomendas, e a necessidade crescente de distanciamento social, 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. A rede de cacifos para entrega conveniente de encomendas ao segmento B2C, é potenciada enquanto método que permite aos operadores postais garantir entregas '***contactless***', verificando-se um aumento na aceitação por parte dos consumidores. Em traços gerais, a pandemia validou e acelerou a necessidade de desenvolvimento tecnológico, reforçando a tendência crescente de investimentos de automatização no setor postal.

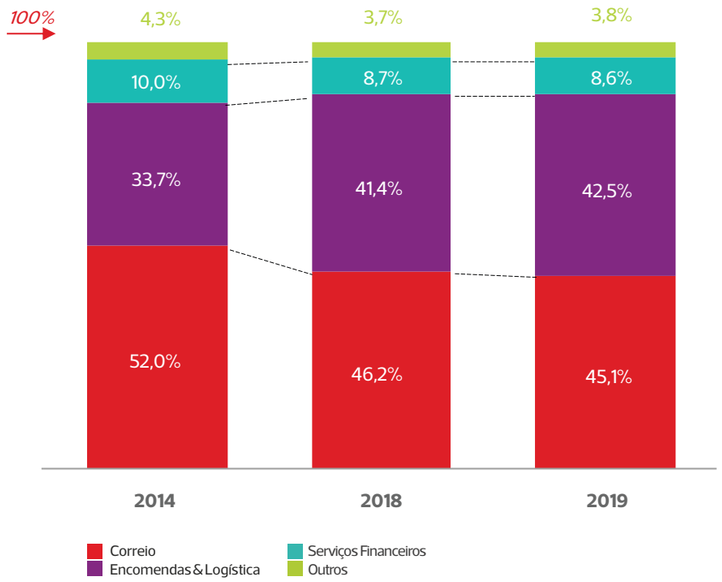
Drivers do crescimento do setor

A tendência de diversificação no setor postal mantém-se, surgindo como principal consequência da substituição digital, com um elevado impacto negativo na atividade do correio. Por outro lado, o mercado de Encomendas & Logística 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 2019 cerca de 45% (queda de c.7 pontos percentuais face a 2014), em contrapartida o segmento de Encomendas & Logística é o negócio que apresenta os maiores níveis de crescimento, representando cerca de 43% (aumento de c. 9 pontos percentuais face a 2014) da receita no setor postal[24].

Desde 2014, 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.

[23] Fonte: IPC "*Global Postal Industry Report 2020*".
[24] Fonte: IPC "*Global Postal Industry Report 2020*", excluem-se da análise os serviços financeiros dos operadores Japan Post e China Post, pelo seu volume significativo e disparidade com outros operadores. A análise apresentada não é comparável com a apresentada no Relatório Integrado de 2019.

Evolução de Rendimentos por área de negócio no setor postal 2014-2019[25]



Áreas de Negócio

Correio

A procura por alternativas digitais de acesso facilitado 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. 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 utilizaram aplicações bancárias) e de comércio (66% dos utilizadores de internet globalmente utilizaram aplicações de comércio *online*) [26].

Apesar da pressão imposta pela digitalização na atividade postal, a maioria dos operadores apresenta um crescimento nas receitas associadas à atividade postal (cerca de 60% dos operadores abrangidos pelo IPC), sendo a média do crescimento de receitas em 2019 igual a 2,3%. Relativamente ao volume do tráfego de correio, mais de 90% dos operadores reportaram um decréscimo no correio transacional em 2019[26].

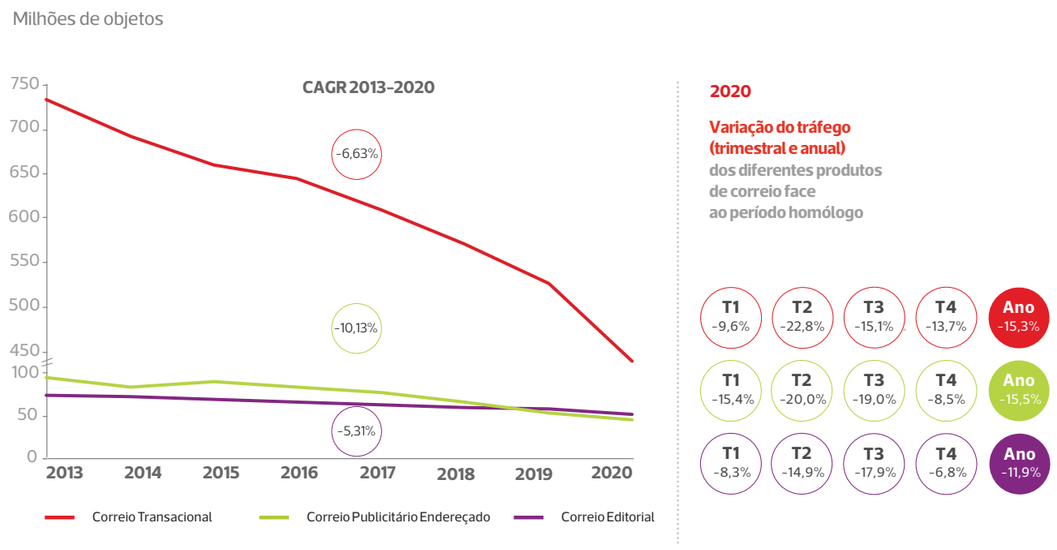
Se por um lado, se verifica que a digitalização tem vindo a impactar negativamente a atividade de correio, por outro, é também encarada como um eixo de desenvolvimento. Entre os vários operadores, identificam-se três principais macrotendências[27] de incorporação digital nas soluções de correio tradicional. 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 como 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 686,1 milhões de objetos em 2019, o que representa uma diminuição de 6,7% quando comparado com o ano anterior. Em 2020 existiu uma aceleração ainda mais significativa na queda do tráfego postal, - 12,4% para 600,7 milhões de objetos, devido aos impactos da pandemia, especialmente impactado pelo segundo trimestre. A queda do tráfego postal total associa-se à diminuição do tráfego das correspondências (i.e. correio transacional), do correio editorial e do correio publicitário endereçado, sendo esta queda parcialmente compensada pelo aumento no tráfego de encomendas de 20%, face ao ano anterior [28].

Verifica-se que o tráfego postal foi bastante afetado a partir do segundo trimestre, que corresponde ao período de confinamento, e que, no entanto, estes efeitos mantiveram-se durante o terceiro e quarto trimestre, sugerindo que a pandemia teve um impacto perpétuo em termos de diminuição do tráfego postal.

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)[28].

Evolução do tráfego do mercado de correio em Portugal (2013-2020)[28]



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 abrangem 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 subsidiam os operadores incumbentes pelo esforço financeiro imposto, apresentando, no entanto, modelos de compensação distintos. Estes incluem o **financiamento direto do SU** (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 gradualmente. Para mitigar os efeitos da queda de tráfego, os operadores têm procurado reduzir os custos de serviço, bem como estabilizar as receitas.

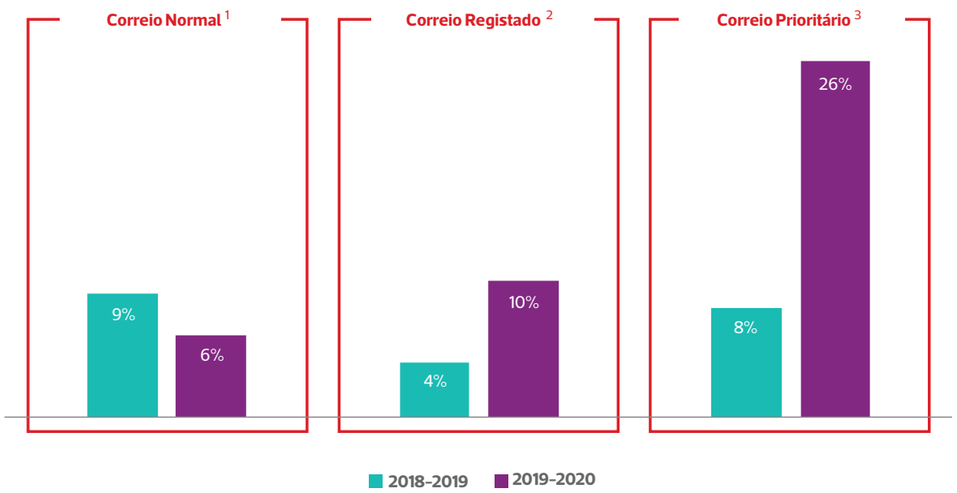
Em paralelo com a redução dos custos operacionais, vários operadores destacam o aumento das tarifas dos serviços postais como um fator essencial para a manutenção (ou crescimento) das receitas da atividade de correio. Têm-se observado, na generalidade dos operadores postais europeus, aumentos de preços significativos nos últimos anos nos

[25] Fonte: IPC "*Global Postal Industry Report 2020*", relatório desenvolvido pela *International Post Corporation* (IPC) que reúne informação sobre 50 operadores postais a nível internacional, juntamente com informação complementar cedida diretamente pelo IPC. Nota: Os valores apresentados excluem as receitas dos Serviços Financeiros da Japan Post e China Post, visto que estes operadores em conjunto representam c. 82% (c.50% de Japan Post) do total de receitas em serviços financeiros do setor. A exclusão destes operadores implica uma distinção das percentagens dos anos 2014 e 2018 com as versões anteriormente apresentadas, pelo que a presente análise não é diretamente comparável com conclusões apresentadas em relatórios anteriores.
[26] Fonte: "*Global Postal Industry Report* 2020", *International Post Corporation*.
[27] Fonte: Estudo interno, com foco num conjunto limitado de operadores postais europeus.
[28] Fonte: ANACOM - Serviços postais - 2020 - Histórico dos elementos dos "serviços postais".

principais produtos postais, principalmente ao nível do correio prioritário. No caso português, o último aumento de preços do correio comunicado pelos CTT (2020) fixou-se nos 1,42%[29] (*cap* de acordo com os limites estabelecidos pelo regulador), significativamente abaixo dos aumentos médios verificados noutros países europeus. Adicionalmente, um conjunto de operadores já indicou os aumentos da tarifa planeados para o ano de 2021 (e.g. Bpost, La Poste, Deutsche Post DHL, Posten Norge e Post NL, PostNord Sweden, Royal Mail). As estratégias observadas são distintas, no entanto verificam-se aumentos de preços de até 11% no caso do correio normal, 10% no caso do correio registado e 12% no correio prioritário.

Aumento médio das tarifas postais nos operadores europeus[30]

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



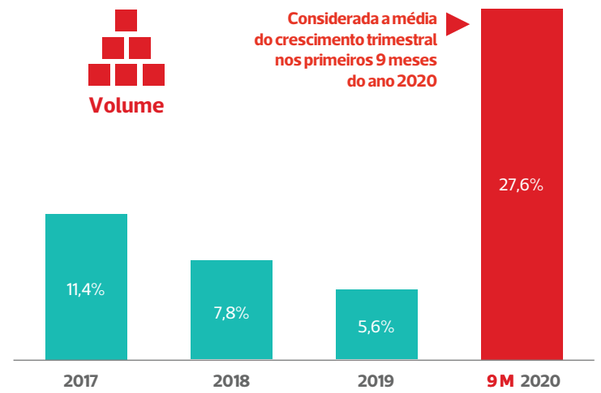
Expresso e Encomendas

O mercado de expresso e encomendas continua a demonstrar um crescimento significativo onde, em 2019, o volume cresceu cerca de 6% nos operadores postais a nível internacional. Por sua vez, e como referido anteriormente, o aumento de tráfego foi substancialmente superior para o ano de 2020, obtendo-se um valor de 27,6% para a média dos crescimentos trimestrais 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 2020 [31].

[29] Nota: A variação média anual de preços do Serviço Universal (inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada) face ao ano anterior foi de 1,76 %; no entanto expurgando o efeito da aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores, a variação média de preços face aos respetivos períodos homólogos foi de 1,42%.
[30] Fontes: IPC, *Website* operadores, Análise interna. Nota: As médias de crescimento ilustradas excluem os aumentos verificados nos CTT. O número de operadores analisados para cada um dos produtos varia consoante a disponibilidade da informação ou a comparabilidade entre os valores. Vide notas 1,2 e 3 para o detalhe sobre os operadores incluídos. Nota 1: considerados os seguintes operadores na análise: An Post, Bpost, Correos, Croatian Post, 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. Nota 2: considerados os seguintes operadores na análise: Deutsche Post, Austrian Post, Bpost, Correos, Eesti Post, Posti, Le Groupe La poste, Hellenic Post, PostNL, An Post, Poste Italiane, Latvian Post, Post Luxemburg, Posten norge, Czech Post, Swiss post, Royal Mail. Nota 3: considerados os seguintes operadores na análise: Croatian Post, Cyprus Post, Czech Post, Deutsche Post DHL, Eesti Post, Hellenic Post-ELTA, Latvian Post, Le Groupe La Poste, Lithuania Post, Magyar Posta, Österreichische Post, Poczta Polska, Posta Romana, PostNL, Royal Mail, Slovenska Posta, Swiss Post.
[31] Fonte: "*Global Postal Industry Report 2020*" *International Post Corporation.*

Crescimento médio do volume e receitas de Expresso e Encomendas nos operadores postais[32]

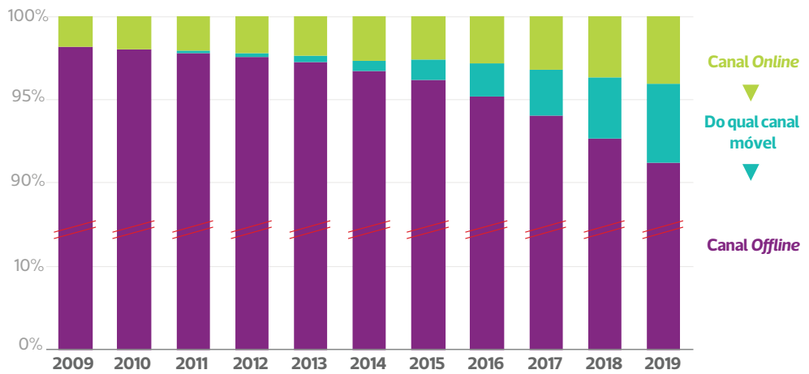
(% de variação face ao ano anterior)



Este crescimento deve-se essencialmente ao aumento das encomendas B2C, potenciado pelo crescimento contínuo do comércio eletrónico, que no ano de 2019 representou cerca de 8% do total das compras realizadas mundialmente, sendo mais de metade desta atividade realizada através do canal móvel. É estimado que se verifique um aumento considerável em 2020, resultado do aumento de *e-commerce* potenciado pelo contexto pandémico. Na última década, o comércio *online* tem crescido em média 20% por ano, segundo o Euromonitor, apresentando um ritmo de crescimento muito superior quando comparado com o crescimento do retalho tradicional [33].

Evolução da quota de vendas *online*[33]

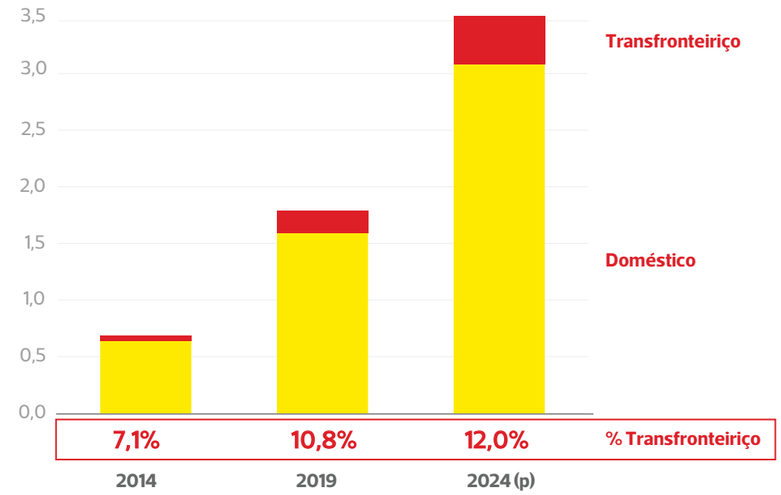
(% do total de vendas mundiais)



Em paralelo com o crescimento do comércio eletrónico, verifica-se uma tendência de aumento dos níveis de comércio transfronteiriço. Desde 2014, o volume de vendas *online* provenientes de lojas *online* estrangeiras quadruplicou, sendo expectável que em 2024 este volume ultrapasse os 400 mil milhões de euros e represente 12% da totalidade do comércio eletrónico, segundo a Euromonitor[33].

[32] Fonte: "*Global Postal Industry Report 2020*" *International Post Corporation,* juntamente com IPC "*Global monitor executive report*" *Quarter* 1,2 & 3, 2020.
[33] Fonte: "*Global Postal Industry Report 2020*" *International Post Corporation.*

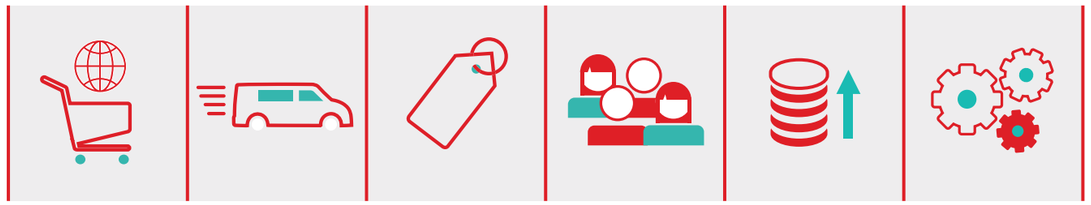
Volume global de vendas *e-commerce* (€ biliões)[34]



Em 2019, apesar do crescimento no volume de receitas associadas ao tráfego crescente de encomendas observado (aumento nas receitas de 6,4% face a 2018), as margens operacionais apresentaram uma queda face a 2018. A diminuição de rentabilidade da operação é resultado de um aumento na pressão sobre os custos devido a um conjunto de fatores, tais como o poder negocial acrescido de expedidores de elevada dimensão, expectativas de entregas gratuitas por parte do consumidor final e competição acrescida no setor. Adicionalmente, o aumento das despesas laborais, os investimentos necessários na rede operacional e os custos de integração pós-aquisição contribuem para uma diminuição na rentabilidade da operação de Expresso e Encomendas.

Fatores para a redução de margens operacionais na atividade de Expresso e Encomendas[34]

***Drivers* para a redução da margem operacional na atividade de Expresso e Encomendas**



Poder negocial de grandes expedidores | **Entregas gratuitas ao consumidor** | **Competição de preços no setor** | **Custos laborais acrescidos** | **Investimento na rede operacional** | **Integração de empresas**

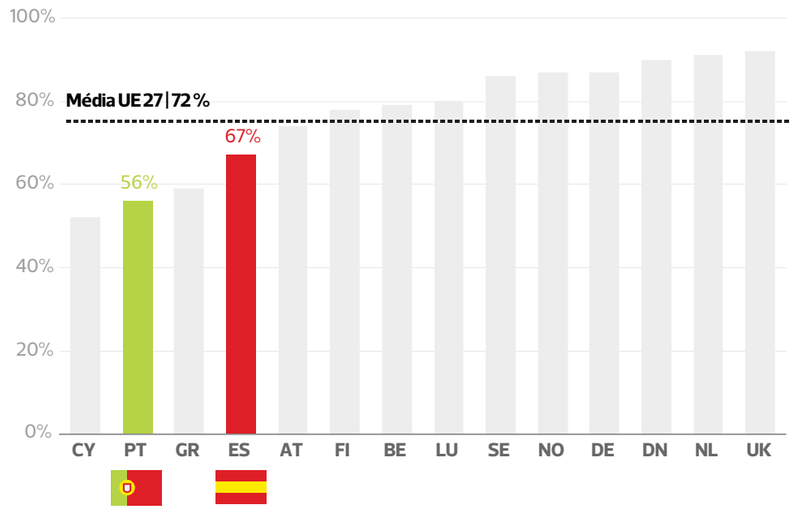
[34] Fonte: "*Global Postal Industry Report 2020*" *International Post Corporation.*

No mercado ibérico, também se verifica a tendência global de crescimento do mercado de expresso e encomendas. Em Portugal, o volume de comércio eletrónico B2C atingiu os 5,9 mil milhões de euros, representando um crescimento de 20% face ao ano anterior[35]. Em Espanha, o aumento atingiu os c.25% face a 2018, em que o volume de comércio eletrónico ultrapassou os 48,8 mil M€ [36].

Relativamente à origem dos bens adquiridos, em Portugal, verifica-se um crescimento no volume de compras *online* domésticas, no entanto, no ano de 2019, 80% dos compradores portugueses adquiriram através de lojas *online* estrangeiras, sendo a China o país de origem com a posição dominante no volume de bens adquiridos (68%), seguido pela Espanha (37%) e pelo Reino Unido (28%)[35]. Em Espanha, no último trimestre de 2019, cerca de 51% do volume de comércio eletrónico teve origem em lojas *online* estrangeiras[36].

Relativamente à penetração do comércio eletrónico na Ibéria, em Portugal apenas 56% da população efetuou compras *online* em 2020, o que representa uma adesão inferior face à média europeia estimada de 72%. Em Espanha, os níveis, apesar de superiores a Portugal, também se apresentam ligeiramente inferiores à média, com 67% da população com perfil de comprador eletrónico[37].

Percentagem da população que realizou compras *online*, por país europeu, no ano de 2020 (lista reduzida)[37]



Resultado de uma análise sobre a evolução do perfil do *e-buyer* português no ano de 2020, é possível constatar, para além de um acréscimo de 10 a 15% na população ativa na atividade de *e-commerce*, um aumento significativo num conjunto de indicadores associados que revelam que a população portuguesa teve uma maior presença no comércio eletrónico.

[35] Fonte: CTT *e-commerce Report 2020.*
[36] Fonte: *Sala de Prensa - Comisión Nacional de los Mercados Y la Competencia.*
[37] Fonte: *Eurostat* (média UE 27 estimada pela Eurostat).

Evolução do perfil do *e-buyer* português em 2020[38]

	2019	2020	Evolução anual 19-20
Número médio de compras Anual	15,8	19,5	+23,4%
Número médio de produtos Por compra	3,8	4,3	+13,2%
Gastos em *e-commerce* Anual	€ 807,2	€ 1.103,7	+36,7%
Valor médio de compra	€ 51,1	€ 56,6	+10,8%

Mercados financeiros

O ano de 2020 foi marcado por grande volatilidade. O impacto da pandemia levou a movimentos acentuados de fuga de ativos de risco no final de fevereiro e mês de março, registando-se uma recuperação no resto do ano nos ativos de risco. A confiança dos investidores foi reforçada pela rapidez na maior intervenção de sempre por parte dos Bancos Centrais, assegurando liquidez e acesso ao crédito. A liquidez injetada pela Reserva Federal, Banco Central Europeu, Banco de Inglaterra e Banco do Japão estima-se ter sido 5 vezes superior à liquidez injetada no período da crise financeira 2008-09.

O mercado acionista, observando o índice *FTSE Global All Cap Total Return Index*, que engloba mercados desenvolvidos e emergentes, teve a desvalorização mais abrupta de sempre, ao contrair 34% em apenas 33 dias. A recuperação foi também acelerada. Após o mínimo a 23 de março, bastaram 5 meses para que os mercados acionistas voltassem a registar máximos históricos de valorização. O índice *FTSE Global All Cap Total Return Index*, apesar do contexto desafiante, registou uma valorização de 16,8% em 2020.

A taxa de juro a 10 anos na Alemanha manteve a tendência descendente. A volatilidade também ficou marcada. Após iniciar o ano em valores negativos de -0,19%, atingiu um mínimo histórico de -0,85% a 9 de março, tendo registado uma subida abrupta de 66 pontos base em apenas 8 dias. Terminou o ano de 2020 nos -0,58%. Nos Estados Unidos a taxa de juro a 10 anos diminuiu de forma significativa, dos 1,92% no início do ano para 0,91% no final de 2020. De notar a forma robusta com que a FED diminuiu as taxas dos FED Funds, cortando a taxa dos 1,75% para 1,25% a 3 março na primeira decisão não programada desde 2008, e reduzindo novamente em 1% para 0,25% a 16 de março.

O *spread* de crédito da dívida soberana europeia alargou de forma significativa no início do mês de março. O anúncio do Programa de Compras Pandémico do BCE a 18 de março diminuiu de forma tempestiva os níveis de risco. O *spread* português a 10 anos face à Alemanha iniciou o ano em 0,62%, tendo atingido a 17 de março 1,7%, terminando o ano em 0,59%. O *spread* italiano atingiu 2,78%, terminando o ano em 1,11%, abaixo de 1,6% do início de 2020.

Os *spreads* de crédito de empresas registaram um movimento idêntico ao da dívida soberana. O índice de *CDS Markit iTraxx Europe Senior* a 5 anos atingiu 139 pontos base em março, terminando o ano de 2020 em 48 pontos base, ligeiramente acima dos 44 pontos base do final de 2019. O índice *iTraxx Crossover 5Y* atingiu os 712 pontos base, tendo terminado o ano em 241 pontos base, ainda assim superior aos 206 de final de 2019.

Também o mercado do petróleo teve um comportamento ímpar no ano de 2020. A 20 de abril o contrato de futuros de crude para entrega em maio negociou a -37$ por barril. Apesar de se ter tratado de um fenómeno de natureza técnica, por dificuldades na liquidação física por falta de capacidade de armazenagem, fundamentalmente a falta de procura fez com que o preço médio do ano fosse de 39$, face aos 57$ de 2019.

A volatilidade vivida durante 2020 pode ser sumarizada no comportamento do índice VIX, que representa a volatilidade implícita no mercado de opções sobre o S&P 500, muitas vezes considerado como um barómetro do receio dos investidores. Em 2019 o valor médio foi de 15 pontos. Em 2020 foi praticamente o dobro, com uma média de 29 pontos. De notar que no dia 16 março atingiu o máximo histórico de 83 pontos, ultrapassando os valores registados no pico da crise financeira de 2008.

[38] Fonte: *CTT e-commerce Report 2020*.

O euro valorizou 5,4% quando comparado com as 19 moedas dos principais parceiros comerciais da área do euro[39]. Face ao dólar norte-americano valorizou 8,9% e face à libra esterlina valorizou 5,78%.

Sistema bancário português

A análise aos dados[40] dos primeiros 9 meses de 2020 quando comparados com os primeiros 9 meses de 2019 revelam uma diminuição da margem financeira líquida de 4,6%, resultante de uma redução dos juros recebidos superior à redução dos juros pagos, explicada pelo efeito preço do diferencial de taxas. Os juros recebidos diminuíram mais significativamente nos empréstimos concedidos a particulares e SNF e nos títulos de dívida pública. O efeito volume (variação dos ativos ou passivos que geram juros) foi positivo, embora reduzido. As comissões líquidas diminuíram 5,9%, refletindo o menor volume de transações e a redução da atividade de intermediação financeira em alguns segmentos. O produto bancário diminuiu 6,9%. Os custos com o pessoal diminuíram 5% e o rácio *cost-to-income* diminuiu para 58,4%.

No mesmo período o total do ativo do sistema bancário português aumentou 5,4%. O rácio de transformação diminuiu para 85,2% face aos 87,1% de 2019, fruto de um aumento de depósitos superior ao de empréstimos líquidos (3,8% vs 1,5%). De notar, no entanto, que entre março e setembro de 2020, as novas operações de empréstimos a empresas aumentaram 15% quando comparado com período homólogo, com cerca de 38% dos novos empréstimos concedidos a deter uma garantia pública.[41]

O *stock* de crédito à habitação aumentou gradualmente ao longo do primeiro semestre, resultante do crescimento das novas operações, face ao semestre homólogo, e da redução dos reembolsos, refletindo os efeitos da moratória. No segmento do crédito ao consumo, houve uma redução das taxas de variação anual, reflexo da forte queda das novas operações.

O financiamento junto de bancos centrais aumentou 3,4% nos primeiros 9 meses do ano, representando 7,8% do ativo, refletindo as Operações de Refinanciamento de Prazo Alargado Direcionadas levadas a cabo pelo Banco Central Europeu, a que os bancos recorreram de forma substancial em junho de 2020.

O rácio de empréstimos não produtivos líquidos de imparidades diminuiu de 6,2% no final de 2019 para 5,3% em setembro de 2020. No final do trimestre, o rácio de NPL das SNF cifrou-se em 10,6%. No caso dos particulares situou-se em 3,5%. O rácio de cobertura dos NPL por imparidades aumentou 4,4% para 55,9%. O custo do risco de crédito aumentou para 1% nos primeiros 9 meses de 2020, duplicando face ao ano de 2019, ainda assim, abaixo dos valores atingidos durante a crise da dívida soberana (1,5% a 2%).

Em setembro de 2020 os rácios de fundos próprios totais e de fundos próprios principais de nível 1 (CET1) aumentaram 0,6%, situando-se em 17,6% e 14,9% respetivamente. A evolução observada traduziu a diminuição o ponderador de risco médio dos ativos dos 53,3% em 2019 para 49% em setembro, traduzindo a melhoria nos rácios de capital. O aumento da exposição a títulos de dívida pública, das aplicações em bancos centrais, dos créditos com garantia pública e o impacto das medidas ao nível do CRR (*Quick fix*) contribuíram também positivamente.

A alavancagem aumentou face ao final de 2019, com o rácio a evoluir dos 7,9% para 7,6% em setembro de 2020, um nível que situa acima do mínimo de referência definido pelo Comité de Supervisão Bancária de Basileia (3%), que se tornará um requisito de cumprimento obrigatório a partir da data de início de aplicação do novo CRR (28 de junho de 2021).

Os dados conhecidos até ao 3º trimestre apontam para uma diminuição de rentabilidade do ativo para 0,15%, o que compara com 0,45% de 2019. A rentabilidade do capital próprio diminuiu dos 4,9% para 1,7% nos primeiros 9 meses do ano. Esta diminuição reflete sobretudo o aumento significativo das imparidades de crédito, dado ao enquadramento macroeconómico desafiante.

2.1.3 Enquadramento regulatório

Setor postal

O contrato de concessão do serviço postal universal, cujo âmbito abrange também a prestação do serviço de vales postais em regime de exclusividade, cujo termo estava previsto para 31.12.2020 foi prorrogado até 31.12.2021 pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro. Já no início de 2021, os CTT propuseram ao Concedente a criação de uma comissão de negociação, assim desencadeando um procedimento formal e global destinado à resolução das questões relacionadas com a sustentabilidade do atual Contrato de Concessão, em particular requerendo a compensação pela prorrogação unilateral.

No âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, a 13.03.2020, os CTT invocaram caso de força maior perante o concedente, na sequência da emergência de saúde pública de âmbito internacional, declarada pela Organização Mundial de Saúde. Desde então, durante a situação pandémica, 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 e utilizadores, continuando a assegurar o funcionamento e continuidade dos serviços postais. Os CTT continuaram também a reportar periodicamente o estado da situação da rede postal ao Governo, na qualidade de contraparte no contrato, e à

[39] *ECB Daily Nominal EER-19 Euro Effective Exchange Rate*.
[40] BPStat – Domínio: Informação sobre o sistema bancário – Banco de Portugal.
[41] Relatório de Estabilidade Financeira dezembro 2020 - Banco de Portugal.

ANACOM, a autoridade reguladora responsável pela fiscalização da prestação do serviço universal.

A proposta de preços do serviço universal apresentada pelos CTT em 18.02.2020, e reformulada em 27.03.2020 e 11.05.2020, foi aprovada pela ANACOM, por deliberação de 23.05.2020[42].Os preços subjacentes à referida proposta, que cumpria os princípios e critérios de formação de preços definidos, entraram em vigor em 01.06.2020. Esta atualização correspondeu a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas de 1,41%, não incluindo a oferta do serviço universal 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 serviço universal, aplicável a remetentes de envios em quantidade foram também atualizados[43] em 01.06.2020, na sequência de proposta comunicada ao Regulador em 22.05.2020.

Em 22.10.2020, a ANACOM aprovou a proposta dos CTT, apresentada em 15.09.2020, para revisão dos preços aplicáveis ao correio internacional e de uma modalidade do correio registado nacional, que entrou em vigor em 01.11.2020. Esta revisão de preços, que compreendeu, designadamente, a criação de uma nova zona de taxação para os EUA, a aproximação dos preços aplicáveis a Espanha ao "Resto da Europa" no correio normal internacional e a criação da categoria de pacote postal até 100g no serviço internacional, à semelhança do praticado para o serviço nacional, cumpriu a variação máxima de preços aplicável em 2020 para o cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, ou seja, a variação de 1,41%, conforme acima referido.

As atualizações referidas correspondem a uma variação média anual dos preços de 1,76%, 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.

Em 02.10.2020, a ANACOM definiu o mecanismo de compensação aos utilizadores pelo não cumprimento, em 2019, dos objetivos de desempenho de IQS, ou seja a) a dedução de 1 ponto percentual à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2020, variação que passaria assim a ser de 0,41%, devendo a referida dedução beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços; e b) a dedução de 0,31% aos preços em vigor do correio normal em quantidade sujeitos a preços especiais, no serviço nacional, a implementar no período de 01.11.2020 até 31.12.2020. Em 23.10.2020, apresentaram à ANACOM a proposta de medidas de compensação dos consumidores a adotar para cumprimento desta deliberação, requerendo a aplicação de uma diferente modalidade de compensação a reverter a favor dos utilizadores, combinando a redução de preços determinada do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial com outra medida, na proporção de 50% para cada ação (medida alternativa). Assim, em 06.11.2020, a ANACOM aprovou a aplicação do mecanismo de compensação conforme proposta alternativa apresentada pelos CTT, a saber:

a) Redução dos preços, entre 01.11.2020 e 30.11.2020, de serviços de correspondências nacionais (correio normal, correio azul, correio registado simples e correio registado), do serviço do correio económico internacional – regime especial e do tarifário bonificado do serviço de correio editorial;

b) Redução, entre 01.11.2020 e 31.12.2020, do preço dos envios do escalão de peso de 20 e 50g, no âmbito do correio normal e quantidade sujeito a preços especiais, no serviço nacional.

c) Distribuição massiva de um bilhete postal pré-pago em todos os domicílios em Portugal durante a primeira quinzena de dezembro, para que pudesse ser utilizado na data em que o cliente o entendesse.

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 30.09.2020, a ANACOM determinou que os objetivos de densidade e ofertas mínimas de serviços fixados por decisão da ANACOM de 15.09.2017, complementada por decisão da mesma entidade de 21.08.2019 – e que vigoraram até àquela data – se manteriam em vigor até à aprovação dos novos objetivos, nos termos do contrato de concessão. Subsequentemente, em 18.12.2020, a ANACOM aprovou a proposta dos CTT no sentido de manter tais objetivos em vigor até 31.12.2020.

A 26.11.2020 foi atribuída pela ANACOM aos CTT- Correios de Portugal, S.A. a licença para prestação de serviços postais com o n.º SP-2012-001.

Setor financeiro

A agenda regulatória europeia e nacional foi dominada, no ano de 2020, pela crise pandémica de COVID-19. A par com a preocupação em garantir o financiamento às famílias e às empresas, assinalou-se também uma especial preocupação em garantir a continuidade operacional, desde logo em termos de recursos tecnológicos, com as crescentes preocupações com a segurança e a privacidade, até aos recursos organizativos e humanos.

Motivado pela crise pandémica, no plano nacional foi publicado o regime da moratória através do Decreto-Lei n.º 10-J/2020 de 26 de março que veio introduzir medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia local, e veio ainda prever um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia de COVID-19. Este regime aplica-se aos contratos de crédito hipotecário e contratos de locação financeira de imóveis destinados à habitação celebrados com consumidores, aos contratos de crédito aos consumidores com finalidade educação, incluindo para formação académica e profissional, e aos contratos de crédito celebrados com empresas, empresários em nome individual, instituições particulares de solidariedade social, associações sem fins lucrativos e outras entidades da economia social. Alvo de sucessivas atualizações, o regime da moratória pública encontra-se em vigor (i) até 30 de setembro de 2021 para os contratos que se beneficiassem destas medidas a 1 de outubro de 2020, e (ii) em vigor até 31 de dezembro de 2021 para as adesões comunicadas entre 1 de janeiro de 2021 e 31 de março de 2021, sendo que o período total do benefício não poderá exceder os 9 meses.

No plano europeu, também a Autoridade Bancária Europeia (EBA) publicou em abril de 2020 as Orientações relativas a moratórias públicas e privadas aplicadas a operações de crédito no contexto da pandemia de COVID-19, tendo sido incorporadas pelo Banco de Portugal pela Carta Circular n.º CC/2020/00000022. Estas Orientações estabelecem os termos e as condições que a prorrogação de prazos de pagamentos inerentes a operações de crédito, associada a moratórias públicas ou privadas criadas no contexto da pandemia de COVID-19, deve cumprir para não reconduzir à verificação de uma situação de incumprimento do devedor, nem à verificação do conceito de medida de reestruturação, nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013 ("CRR") e das Orientações da EBA relativas, designadamente, à aplicação da definição de incumprimento nos termos do artigo 178.º do CRR.

O ano de 2020 foi ainda marcado pela publicação do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 no mês de julho, que veio regulamentar os sistemas de governo e controlo interno e definir os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal. Este aviso encontra-se associado à Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2020, que regulamenta os deveres de reporte respeitantes à conduta e cultura organizacional e aos sistemas de governo e controlo interno. Destes normativos, destacam-se como principais alterações: (i) um alargamento do leque de matérias tratadas face ao anterior Aviso; (ii) uma maior responsabilização para o órgão de fiscalização, órgão de administração e para as funções de controlo interno; (iii) uma necessidade de alinhamento de todas as peças do sistema de gestão de riscos financeiros e não financeiros, incluindo o quadro de apetência pelo risco (RAF), a declaração de apetência pelo risco (RAS), a política de gestão de risco global, as políticas de gestão de risco específicas, o processo interno de autoavaliação da adequação do capital interno (ICAAP), o processo interno de autoavaliação da adequação da liquidez (ILAAP), o plano de recuperação, e as políticas e práticas remuneratórias; (iv) a introdução de regras tendentes a permitir que o órgão de fiscalização tenha as condições necessárias para efetivamente desempenhar as suas funções, incluindo a obrigação de avaliação das funções de controlo interno, e (v) a obrigação do órgão de fiscalização assegurar a fiabilidade, completude e consistência de toda a informação produzida pela instituição, incluindo a informação dos reportes prudenciais e financeiros a efetuar às respetivas autoridades de supervisão.

Ao nível do comissionamento bancário, destaca-se a publicação da Lei n.º 53/2020 de 26 de agosto e da Lei n.º 57/2020 de 28 de agosto, com data de entrada em vigor a 1 de janeiro de 2021. O primeiro diploma introduziu limites à cobrança de comissões pela utilização de aplicações de pagamento operadas por terceiros, como por exemplo, o MBWay, não sendo passível de cobrança as comissões associadas ao levantamento de fundos, pagamentos de serviços ou transferências, respeitando os limites aí impostos. O segundo diploma estabeleceu novos limites, nomeadamente quanto à cobrança de comissão pela análise da renegociação das condições do crédito e à cobrança de comissões no âmbito do contrato de crédito contraído com o consumidor, assim como à emissão de documentos de distrate.

Em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, o ano de 2020 ficou também marcado pela transposição da Diretiva (UE) 2018/843 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de maio de 2018, e da Diretiva (UE) 2018/1673 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativa ao combate ao branqueamento de capitais através do direito penal. Através da Lei n.º 58/2020 de 31 de agosto, foram alteradas algumas das definições presentes na Lei de Combate ao Branqueamento de capitais, tais como a própria definição de "branqueamento de capitais", de "membros próximos da família", assim como dos "centros de interesses coletivos sem personalidade jurídica". Das principais alterações introduzidas por esta Lei, destaca-se essencialmente uma maior transparência ao nível do Registo Central do Beneficiário Efetivo (RCBE) uma vez que passa a prever a necessidade de atualização da informação constante do RCBE ou a confirmação da sua atualidade para que se possa proceder à dissolução voluntária da entidade obrigada.

Relativamente à atividade seguradora, salienta-se a publicação da Nota de Informação a 17 de janeiro de 2020, indicando que todos os mediadores de seguros ou de resseguros, membros do órgão de administração responsáveis pela atividade de distribuição de seguros ou de resseguros e pessoas diretamente en-

[42] 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 nº 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

[43] 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.

volvidas na atividade de distribuição de seguros ou de resseguros (PDEADS), que transitaram do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho, devem frequentar um curso de conformação com os requisitos de qualificação adequada previstos no regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (RJDSR), aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, e na Norma Regulamentar n.º 6/2019-R, de 3 de setembro.

O ano de 2020 foi encerrado com a publicação da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R de 30 de dezembro, com entrada em vigor a 25 de fevereiro de 2021, que veio regulamentar o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro. Esta norma da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões veio estabelecer os requisitos aplicáveis à nova categoria dos mediadores de seguros a título acessório, a revisão dos procedimentos aplicáveis em matéria de avaliação de idoneidade e controlo de participações qualificadas e a concretização dos deveres aplicáveis em matéria de política de tratamento dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados e de gestão de reclamações.

2.2 Linhas estratégicas

Ligamos pessoas e empresas com entrega total!

Inputs

Capital Financeiro	Capital Humano	Capital Intelectual	Capital Social	Capital Natural
Eficiência na gestão e foco em resultados Diversificação do negócio, potenciando as redes únicas existentes (distribuição e retalho)	Reconhecimento dos +12mil colaboradores Políticas de desenvolvimento de talento	Marca de confiança e proximidade Forte *know-how* e experiência no setor Estratégia de inovação Digitalização do portefólio	Associações, parcerias e protocolos de colaboração com instituições Bolsa de voluntários	Política integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança Certificações de qualidade (ISO 14001)

Estratégia e Modelo de negócio

Missão

Para as empresas

O parceiro nos serviços de apoio ao negócio, promovendo o *e-commerce*, a eficiência e simplificando a presença física e digital dos nossos clientes

ctt

Para as pessoas

o caminho mais próximo para a comunicação e serviços financeiros

Objetivos de negócio

Correio	Expresso & Encomendas	Soluções Empresariais	Serviços Financeiros & Retalho	Banco CTT
Garantir a sustentabilidade do correio (físico & digital) – receitas e margens	**Focar no crescimento e rentabilidade,** completar a recuperação em Espanha e desenvolver a oferta logística	**Acelerar o crescimento,** alavancando num portefólio digital & físico	**Expandir e crescer poupanças e seguros** Focar no serviço 24-horas e *self-service* nos produtos de retalho	Consolidar a **rentabilidade e crescimento** de um banco de retalho essencialmente digital

LIDERAR NA COMBINAÇÃO DA PRESENÇA DIGITAL & FÍSICA

SUPERAR NO CRÉDITO E POUPANÇA

LIDERAR NO DESENVOLVIMENTO DO *E-COMMERCE*

Atuar de forma + RÁPIDA, MELHOR e +VERDE

Outputs

Maior valor para o acionista, promovendo um crescimento sustentável	**Maior satisfação dos colaboradores, promovendo a valorização e formação dos mesmos**	**Transformação digital e promoção do empreendedorismo**	**Maior proximidade à população e contribuição para o seu desenvolvimento**	**Redução do impacto ambiental da atividade dos CTT** (prémios e reconhecimentos a nível internacional)

Perante um contexto de profunda transformação do setor refletida nomeadamente na aceleração da digitalização e consequente decréscimo da atividade de correio, a estratégia dos CTT visa a diversificação dos negócios da Empresa. Para além da procura por cada vez maiores níveis de eficiência na atividade de correio que permitam assegurar a sua sustentabilidade, as prioridades dos CTT passam pelo desenvolvimento e consolidação de outros negócios em crescimento que permitam uma progressivamente menor dependência do correio, contribuindo para uma maior solidez da Empresa no médio e longo prazo. Como prestadores do Serviço Universal sempre nos destacámos pelo posicionamento junto da comunidade promovendo o seu desenvolvimento. Acreditamos que os objetivos definidos de liderar na combinação da presença física e digital e liderar no desenvolvimento do comércio eletrónico são essenciais no desenvolvimento do país e que os CTT são a empresa mais bem posicionada para desempenhar este papel na nossa comunidade, e a que mais tem contribuído para o progresso concreto, quer seja junto de grandes clientes quer seja no apoio ao tecido empresarial das pequenas e médias empresas, contribuindo para a transformação e modernização de processos de negócio, com especial ênfase nos de apoio ao comércio. Por outro lado, orgulhamo-nos da proximidade que temos à população, que será reforçada com a estratégia definida para a evolução da oferta que temos para as pessoas, a nível nacional, visando a promoção do bem-estar das famílias em todo o território através de soluções simples de crédito, poupança e seguros.

Especificamente em 2020 implementámos diversas iniciativas que contribuem para a sustentabilidade a longo prazo, como ilustram os seguintes exemplos:

- Sustentabilidade **económica:** lançamento da solução para a criação de lojas *online*; progresso na implementação da estratégia de *turnaround* em Espanha (e.g. instalação de capacidade – edifícios, equipamentos e *software*); implementação de iniciativas específicas ao nível da rentabilidade no negócio de expresso e encomendas em Portugal (e.g. progresso no *turnaround* do segmento de carga; revisão estrutural e integral dos mecanismos de *pricing*; instalações, equipamentos e *software*); desenvolvimento de novos negócios e introdução de forte dinâmica comercial nas soluções empresariais; implementação de um novo conceito de loja CTT, com ênfase em *self-service* e disponibilidade 24x7.

- Sustentabilidade **social**: implementação da app "CTT comércio local" vocacionada para o muito pequeno comércio e dinamizada em parceria com os municípios; reconstrução digital de inúmeras feiras regionais; campanha CTT #FiqueEmCasa; distribuição de medicamentos ao domicílio em parceria com a Associação Nacional de Farmácias (ANF); distribuição de álcool-gel fabricado e oferecido pela Hovione em lares e estabelecimentos de saúde; entrega de cartões de cidadão em casa; agilização do acesso a produtos de proteção individual para fazer face à pandemia; oferta do pagamento de pensões ao domicílio durante o pico da crise sanitária.

- Sustentabilidade **ambiental**: aumento da frota ecológica; superação da meta de 100 mil árvores plantadas em parceria com a Quercus; redução do consumo de energia elétrica; ampliação da capacidade de geração renovável própria; expansão da iluminação LED.

2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável

Os objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas tornaram-se numa ferramenta de trabalho fundamental para as empresas, pois funcionam como guias ou diretrizes para as apoiar na definição, implementação, comunicação e reporte das suas estratégias, objetivos e atividades. São 17 os temas prioritários identificados e validados por 190 países, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano.

Os CTT, para além de alinharem a sua estratégia de gestão ambiental com os ODS prioritários para o setor, resultantes de um estudo do IPC – *International Post Corporation*, mapearam e priorizaram os ODS para a sua cadeia de valor,[44] utilizando a metodologia *SDG Compass*, desenvolvida pelo WBCSD, *UN Global Compact* e GRI.

Identificaram as metas ODS que podem contribuir para promover impactes positivos ou minimizar/evitar impactes negativos, alocando-as a cada fase da cadeia de valor, 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). A consulta aos indicadores empresariais *SDG Compass* apoiou na identificação e seleção dos indicadores e metas específicas dos CTT. No índice GRI, Anexo IV, os indicadores foram associados aos ODS correspondentes.



[44] NoOs 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.

2.4 Análise de materialidade

Análise de materialidade reflete contributos que resultam do último exercício de auscultação às Partes Interessadas (PI), realizado pelos CTT em conformidade com as diretrizes da Norma AA1000SES – *Stakeholder Engagement Standard*. Esta permite o mapeamento, a identificação dos temas relevantes e das PI críticas da empresa e consequentemente a definição da estratégia de envolvimento com as mesmas que tem vindo a ser aplicada sistematicamente. Em 2019 iniciou-se um novo exercício de auscultação das PI que decorreu durante todo o ano de 2020, com a expectativa de identificação de novos temas críticos, e de permitir o posicionamento adequado dos CTT face às necessidades e perceções das mesmas.

Mapeamento das Partes Interessadas



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

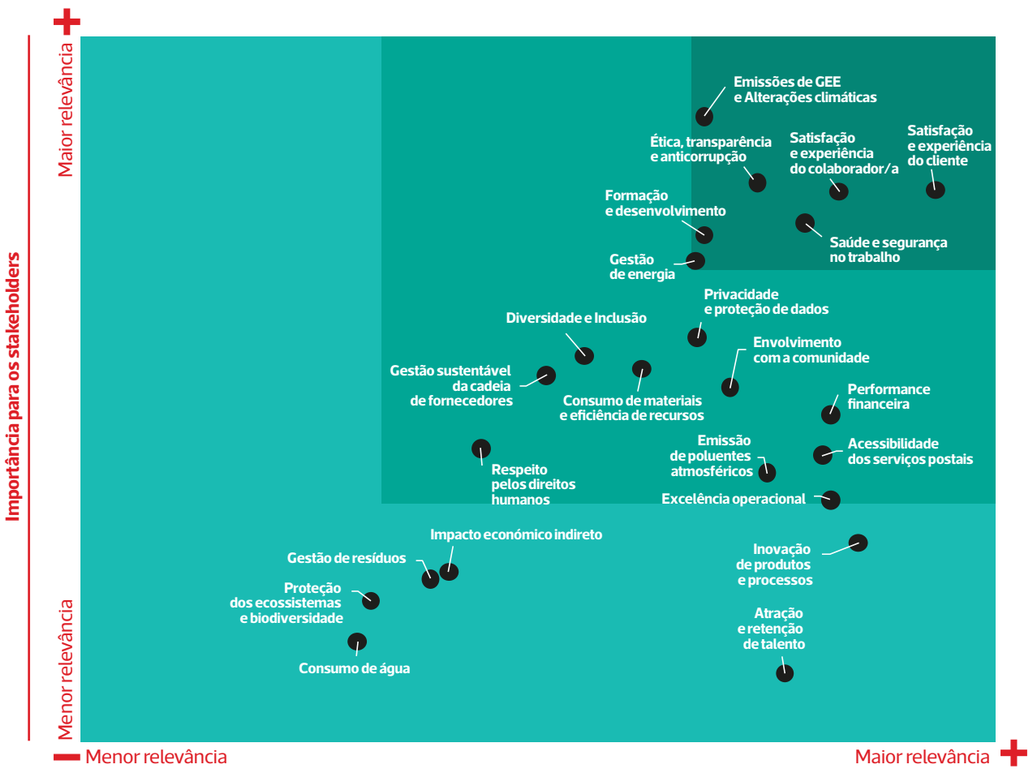
A matriz de materialidade e os temas materiais

O exercício de auscultação às PI 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 visão relativa aos temas que espelham os principais desafios e impactos relacionados com a sustentabilidade nos CTT.

Através deste exercício, foram identificados 23 temas potencialmente relevantes, cuja relevância para as PI foi posteriormente avaliada através de um conjunto de entrevistas estratégicas e de um questionário *online*. Os grupos de PI auscultadas nesta fase do processo foram os seguintes: Investidores e Acionistas, Trabalhadores, Clientes, representantes da Comunidade, Entidades Reguladoras, Fornecedores, Parceiros, Entidades representantes de trabalhadores, 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*. Procedeu-se ao cruzamento das perceções e pontos de vista das partes interessadas com a visão da gestão, dando origem à matriz de materialidade.

Análise de materialidade



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

Temas Materiais	Temas Importantes	Temas Emergentes
Satisfação e experiência do cliente	Privacidade e proteção de dados	Inovação de produtos e serviços
Satisfação e experiência do colaborador/a	Performance financeira	Impactos económicos indiretos
Emissões de GEE e Alterações climáticas	Envolvimento com a comunidade	Atração e retenção de talento
Ética, transparência e anticorrupção	Acessibilidade dos serviços postais	Gestão de resíduos
Formação e desenvolvimento	Consumo de materiais e eficiência de recursos	Proteção dos ecossistemas e biodiversidade
Saúde e segurança no trabalho	Diversidade e inclusão	Consumo de água
Gestão de energia	Gestão sustentável da cadeia de fornecedores	
	Respeito pelos direitos humanos	
	Emissão de poluentes atmosféricos	
	Excelência operacional	

Os resultados da análise de materialidade e o nível de criticidade atribuído aos diversos **temas** refletem-se na seleção dos conteúdos do presente relatório e no destaque que lhes é dado. Os CTT continuam, contudo, a apresentar dados sobre outras matérias menos críticas, por as considerarmos pertinentes para a prestação de contas, para o envolvimento com as PI e para contribuir para o cumprimento dos ODS, como é o caso do marketing sustentável, a biodiversidade ou a igualdade de oportunidades, entre outros.

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 dos CTT, das suas responsabilidades em matérias ambientais, sociais e económicas, numa perspetiva de longo prazo e igualmente quanto ao seu desempenho nestas mesmas áreas. A totalidade dos acionistas e investidores, das entidades representantes de trabalhadores e de outras entidades públicas consideram que os CTT apresentam uma visão clara das suas responsabilidades nestas matérias, seguidos de 80% dos fornecedores, 70% dos trabalhadores, 67% dos parceiros, 61% da comunidade, 50% das entidades reguladoras e 38% dos clientes.

2.5 Diálogo com as partes interessadas

As diversas formas e meios de envolvimento utilizados traduzem-se em ações regulares de consulta, diálogo e também de monitorização das necessidades e satisfação das PI, como é o caso dos inquéritos, das respostas por escrito a investidores institucionais, analistas de *research*, outros investidores e público em geral, reuniões internas com clientes, analistas de mercado e investidores, acionistas, acolhimento de visitas, conferências, grupos de trabalho, painéis, *newsletters*, comunicados de informação privilegiada, relatos, participações qualificadas referentes a transações e aquisições e outro tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

A auscultação de *stakeholders* realizada atá ao final de 2020 permitiu atualizar a estratégia de envolvimento e a identificação das Partes Interessadas críticas que podem 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 das PI. O objetivo dos CTT é estabelecer um diálogo eficaz, permanente e transparente com as mesmas, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

Tabela 1 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Acionistas e investidores	Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e de governo da Empresa Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas	*Reporting* trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios e contas semestrais e anuais, divulgados através do site da Empresa e da CMVM Participação em conferências, *roadshows*, reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado Esclarecimento de acionistas e outros investidores através de linha telefónica e de *mailbox* disponibilizadas para o efeito	Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social Comunicação permanente com analistas de mercado, procurando aumentar o número de analistas que fazem a cobertura da ação CTT Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através da participação em conferências, *roadshows*, reuniões, teleconferências e *webcasts* de divulgação de resultados e comunicação de *guidance* da gestão relativamente à estratégia empresarial Participação em ratings empresariais de ambiente e sustentabilidade
Reguladores	Qualidade de serviço do Serviço Postal Universal Preços do Serviço Postal Universal Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços Cumprimento das regras de concorrência	Informação sobre serviços Participação em audiências e/ou consultas públicas de projetos de decisão Reporte regular de indicadores Resposta regular a pedidos de informação e esclarecimentos	Procedimento de recolha e organização da informação para cumprimento das obrigações de reporte Cumprimento das obrigações de serviço universal em matéria de qualidade, preços e cobertura da rede Manutenção de um sistema de contabilidade analítica e cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU) Monitorização da aplicação dos princípios e das regras comunitárias e nacionais de concorrência; Resposta aos pedidos de informação dos Reguladores
Outras Autoridades Legais	Auditorias Reuniões de esclarecimento Cumprimento legislativo	Boas práticas da Empresa Estratégia da Empresa Ética e transparência *Reporting* regular	Prestação regular de informação Cumprimento dos requisitos legais e contratuais

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Clientes	Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., melhor relação qualidade/preço Fiabilidade e confiança Conveniência Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objetos postais (responsabilidade) Segurança das operações bancárias Cobertura geográfica e acessibilidade Responsabilidade e imagem ambiental Relacionamento mais próximo e frequente (*newsletters*, portais, *focus groups*, estudos de avaliação de satisfação, etc.)	Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Ações de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão proactiva das falhas *Call center*/linhas de atendimento *Key Account Managers*, gestores de grandes contas e gestores de clientes Estudos de mercado 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 *Benchmarking* setorial Disponibilizar acesso à rede	Participação em fóruns Participação em exercícios de *benchmarking* Representação em organismos do setor postal	Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais
Trabalhadores	Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) Remunerações adequadas Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional Boas condições de trabalho Reconhecimento de 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 trainees Integração de trainees em projetos de voluntariado

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	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 Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário Comunicação de gestão relevante	Assinatura do primeiro Acordo de Empresa da CTT Expresso 89,7% dos trabalhadores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva Harmonização do horário de trabalho
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	Informação e comunicação dos projetos da empresa Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria Plataforma eletrónica	Exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes Convite a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados Implementação de uma plataforma eletrónica
Comunicação social	Acesso a informação fiável e relevante Comunicação ao mercado	Assessoria de Imprensa (contacto direto com média) *Press Releases* Conferências de imprensa Presença nas redes sociais Realização de reportagens	Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial
Comunidade	Cumprimento das obrigações do Serviço Público Proximidade/presença no terreno Dinamização da economia local Capacidade de interlocução/diálogo com parceiros locais Acessibilidade aos serviços Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais	Informação direta/personalizada *Website* dos CTT Presença na imprensa local e nacional e nas redes sociais Contacto direto com o carteiro e atendedor Sensibilização para o tema da sustentabilidade com 15 emissões filatélicas e edição de livros, entre outras peças. Temas: cultura, história, acontecimentos nac. e int., ambiente (tiragem superior a 5,2 milhões de peças)	Apoio à inclusão social: - 95% de acessibilidade às lojas para pessoas com mobilidade reduzida - recolha de donativos através dos agentes da Payshop - 6 ações de voluntariado empresarial até ao início da pandemia (março) - Renovação das instalações das lojas CTT - Voluntariado de continuidade Programa ambiental – redução de consumos energéticos e emissões

Adesões e participações significativas

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, do ICAP - Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, 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. Neste ano aderiram à Associação Portuguesa de Franchising e à Associação Portuguesa da Economia Digital e assumiram o Compromisso Capital Verde Europeia 2020-Ação Climática Lisboa 2030, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa.

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, 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.

Os CTT foram eleitos em 2016 para representar Portugal durante quatro anos no Conselho de Operações Postais da UPU. São membros do IPC – International Post Corporation e este ano, 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.

2.6 Ética empresarial

O "Código de Conduta CTT e Subsidiárias" tem por objetivo reforçar as relações de confiança 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 e ainda consolidar junto dos mesmos a vivência e a partilha de valores e normas de conduta, 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 482 e 837 trabalhadores, respetivamente, concluíram com sucesso, ações de formação, em formato e-*learning*. Formação sobre a prevenção do branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, atingiu 346 trabalhadores diretamente envolvidos 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, encontrando-se 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 nos índices de formação relacionados com aqueles códigos, para além do acompanhamento sobre o estado dos processos nas áreas disciplinares e de contencioso relacionados com o tema de assédio.

Em 2020 a Comissão de Ética recebeu oito 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 três foram arquivadas por não se enquadrarem em matéria de ética/conduta, tendo as restantes sido analisadas por 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.

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 do RPCI não foi recebido qualquer caso para tratamento.

Estão implementados procedimentos preventivos em matéria de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, 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 termos genéricos tais procedimentos estão em alinhamento com a legislação e regulamentação vigentes, garantindo o cumprimento dos diversos deveres nelas consignados, estando aprovada política nesta matéria extensível ao Grupo CTT, bem como um conjunto de documentos enquadráveis no dever de controlo, incluindo o modelo de gestão de risco, procedimentos e controlos no âmbito da identificação de clientes e contrapartes, monitorização de clientes e transações, análise e comunicação de operações suspeitas e aplicação de sanções e medidas restritivas.

Em 2020, 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) 58 comunicações, envolvendo operações financeiras que ascenderam a cerca de 3,2 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 a inclusão no "Código de Conduta CTT e Subsidiárias" de 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 resultado das ações de auditoria e de inspeção foram auditadas 133 lojas CTT, 74 Postos de Correio, e 76 centros de distribuição postal, representando respetivamente 24%, 21% e 35% do universo elegível. No desenvolvimento de ações de investigação, ocorreram 8 rescisões de contratos de trabalho de trabalhadores efetivos e contratados a termo, por ilícitos de apropriação de bens/numerário (5 casos), furto/violação de objetos postais (2 casos) e abandono de objetos postais (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 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

Os CTT foram alvo de multas no âmbito de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços no valor de 104 018€. 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 172 ocorrências/processos relativos ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais, tendo sido resolvidos 17 do ano em análise e 96 de anos anteriores. Registou-se o pagamento de multas neste âmbito no valor de 87 605€.

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 – Associação Portuguesa de Anunciantes. 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 caraterísticas 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 informa ção 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. Estão em curso as auditorias referentes aos anos de 2018 e 2019.

- 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. Aguardam-se os resultados do processo de auditoria aos resultados relativos ao ano 2018.

2.7 Gestão de riscos

2.7.1 Descrição do processo de gestão de risco

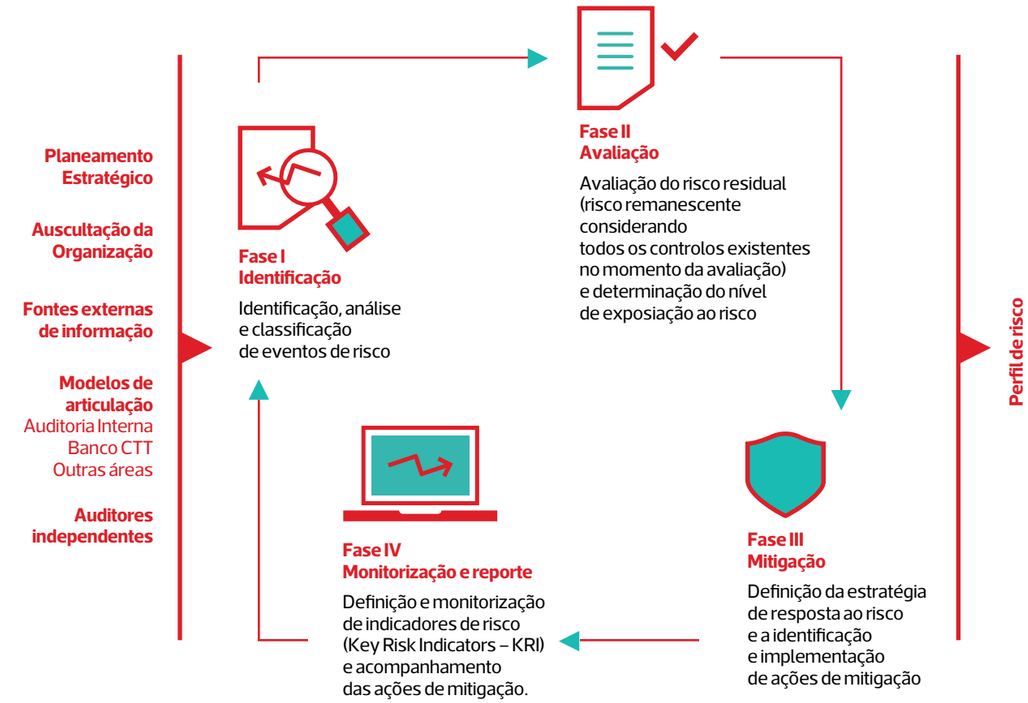
Os riscos decorrentes da atividade dos CTT e das suas subsidiárias são geridos tendo em conta a forma descrita no **Regulamento do Sistema de Gestão do Risco** aprovado pelo Conselho de Administração. Este documento, além de estabelecer normas, princípios e procedimentos orientadores da Gestão do Risco,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

Gestão do Risco

Sistema integrado de Gestão do Risco



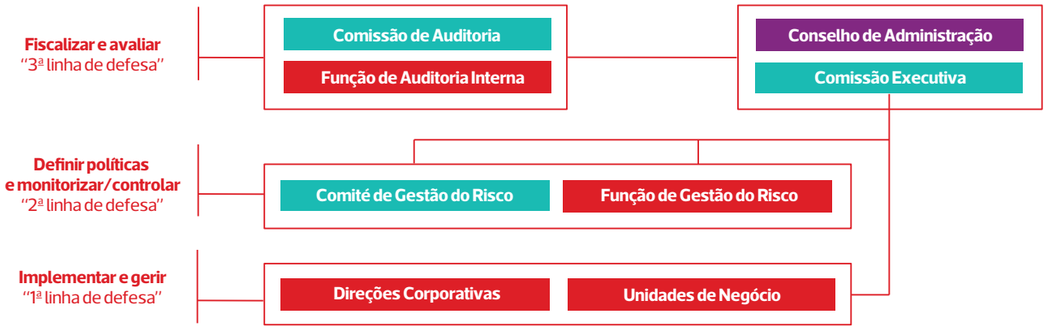
Os riscos identificados durante a Fase I são avaliados na Fase II segundo critérios qualitativos e quantitativos em termos de probabilidade de ocorrência, impacto e velocidade de materialização do efeito, de acordo com as diretrizes previstas no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco.

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 e encontra-se definido por tipologia de riscos, de acordo com a taxonomia aprovada.

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, tempestivamente, para eventuais alterações da probabilidade de ocorrência e/ou do impacto do evento de risco. Cada KRI tem definido um **objetivo** e um **nível de tolerância**. A ultrapassagem deste nível de tolerância poderá significar que a Empresa incorre em perdas financeiras superiores ao esperado (*value-at-risk*), requerendo, portanto, a adoção de medidas de resposta imediata. Em alguns casos, de forma a maximizar a eficácia do KRI, são definidos *a priori* planos de atuação programada com medidas de mitigação específicas cuja implementação fica condicionada à ultrapassagem dos níveis de tolerância definidos para os KRI.

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**, integrada no Gabinete de Finanças e Risco (ver nota abaixo), diretamente dependente da Comissão Executiva (reportando hierarquicamente ao *Chief Financial Officer* ("CFO")), 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 integrada 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.

Nota: a função de gestão do risco é assegurada pela área de Gestão do Risco. Durante 2020, esta área esteve integrada no Gabinete de Finanças e Risco. Em 2021, a área de Gestão do Risco passou a estar integrada na direção de Auditoria e Qualidade e a reportar hierarquicamente ao Presidente da Comissão Executiva. Esta alteração organizacional permite assegurar um maior alinhamento metodológico bem como potenciar um aproveitamento de sinergias entre as funções de gestão do risco e auditoria interna.

2.7.2 Identificação de riscos (matriz de risco) e resposta CTT

A atividade dos CTT em 2020 foi fortemente condicionada pela pandemia de COVID-19, nomeadamente pelas medidas de restrição impostas à maior parte dos sectores da economia – encerramento de comércio e serviços, indústria e retração do consumo em alguns sectores devido ao confinamento. Não obstante sempre ter feito parte do perfil de risco dos CTT, o risco de epidemias ganhou uma visibilidade e relevância que não tinha até este ano.

Pela sua relevância, destacamos na tabela seguinte a evolução ao longo do ano dos principais riscos enfrentados pelos CTT. Para cada risco é apresentado o seu racional, a sua classificação de acordo com a taxonomia aplicada, os segmentos de negócio impactados, uma breve descrição das estratégias de mitigação implementadas e a tendência de exposição face ao ano anterior:

Negócios impactados	Tendência	Racional do risco	Evolução e mitigação
  		**Epidemias** **Categoria:** Externo **Sub-Categoria:** Catástrofes Há muito que investigadores alertam para a possibilidade de poderem vir a ocorrer surtos pandémicos com uma frequência cada vez maior. São várias as causas apontadas, nomeadamente a desflorestação, as alterações climáticas, o consumo de animais selvagens ou o aumento da população. Num mundo cada vez mais globalizado, um novo vírus pode atravessar oceanos em poucas horas e, explorando a falta de terapêuticas médicas eficazes, conseguir multiplicar-se a uma escala planetária. 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.	A 11 de março, mais de três meses depois de terem sido detetados os primeiros casos de infeção na China por um novo coronavírus (SARS-CoV-2), a Organização Mundial de Saúde declarou a doença COVID-19 como uma pandemia. Perante a gravidade e magnitude dos factos e de modo a cumprir as instruções e recomendações da autoridade de saúde pública, os CTT tomaram de imediato uma série de medidas necessárias e adequadas para proteger colaboradores e clientes. Foi criado um Comité de Gestão da Crise, presidido pelo CEO, que tem coordenado a implementação de todas as iniciativas visando quer a segurança de pessoas, quer a continuidade do negócio.



Negócios impactados	Tendência	Racional do risco	Evolução e mitigação
		Desafio CEP (*Courier Express and Parcels*) Ibérico **Categoria:** Estratégico **Sub-Categoria:** Competitividade A estratégia dos CTT para o negócio Expresso & Encomendas ambiciona o desenvolvimento e consolidação do seu posicionamento como operador Ibérico forte e de referência, reforçando a sua posição de líder no mercado nacional e aumentando escala em Espanha. Se os CTT não conseguirem consolidar o seu posicionamento no negócio CEP Ibérico, e sendo esta uma alavanca de crescimento fundamental para responder ao declínio do negócio postal tradicional, os efeitos nos seus resultados serão bastante adversos.	O eclodir da pandemia de COVID-19 e os consequentes confinamentos tiveram como efeito inicial uma quebra significativa do tráfego B2B nos dois países. No entanto, esta quebra foi sendo compensada ao longo do ano por um forte crescimento na atividade B2C resultante do *e-commerce* e que conduziu a um aumento substancial da receita de Expresso & Encomendas na ordem dos 27% face ao ano anterior. Neste contexto, e num esforço de procura contínua de eficiência, prosseguiram os trabalhos de implementação de uma plataforma Ibérica de Expresso & Encomendas nomeadamente o investimento em novas infraestruturas logísticas, o aumento da capacidade de processamento e de roteamento dinâmico e o lançamento da nova oferta *cross-border* em D+1. Por fim, procurando aumentar a proposta de valor, foi ainda alargado o portefólio de produtos/serviços em Portugal (e.g. entregas no próprio dia, à noite e ao sábado) enquanto em Espanha se procurou alinhar a capacidade instalada às necessidades dos clientes.
		Continuidade do negócio **Categoria:** Operacional **Sub-Categoria:** Eficácia operacional A ocorrência de determinados eventos adversos, imprevisíveis e inevitáveis, alheios à vontade e controlo dos CTT, pode afetar sistemas informáticos, instalações e pessoas, conduzindo, no limite, à paralisação da atividade postal. A falta de uma reação pronta e coordenada, poderá prolongar a interrupção no tempo causando perdas financeiras consideráveis além de danos irreparáveis na reputação e imagem da empresa.	Face à declaração de estado de emergência, os CTT ativaram os seus planos de contingência para as áreas operativas, a rede de lojas e os serviços centrais conseguindo assegurar a continuidade de toda a atividade com o menor grau de perturbação possível, tendo em conta as circunstâncias muito adversas. Os planos de contingência foram sendo ajustados conforme a evolução da pandemia, assegurando o alinhamento com as orientações emanadas pela Direção Geral de Saúde.
		Imagem pública **Categoria:** Estratégico **Sub-Categoria:** Marca/Reputação A imagem e reputação dos CTT e a confiança dos clientes, investidores e restantes *stakeholders* na marca são fatores chave para o sucesso. Por esse motivo, a ocorrência de eventos desencadeadores de pressão mediática negativa sobre a imagem dos CTT pode resultar em efeitos materialmente adversos sobre os negócios e resultados da empresa.	Pressionados pelo contexto de pandemia, mas conscientes do papel crítico que desempenham na manutenção de cadeias de comunicação e logística vitais para a economia e a sociedade portuguesa, os CTT mantiveram sempre a sua atividade ao longo do ano, adotando um conjunto de medidas preventivas com vista à proteção e segurança dos seus colaboradores e clientes. Adicionalmente, os CTT associaram-se ao movimento #FiqueEmCasa, implementando diversas iniciativas com o objetivo de facilitar o acesso dos clientes aos serviços prestados e reforçando, deste modo, a sua imagem de proximidade junto das populações (e.g. lojas *online* CTT, feiras e *showrooms* digitais, app CTT comercio local, cacifos 24h, parceria com Associação Nacional de Farmácias, parceria com a Uber, etc).

Expresso & Encomendas · Correio · Banco CTT e Serviços Financeiros · tendências

Negócios impactados	Tendência	Racional do risco	Evolução e mitigação
		Cibersegurança **Categoria:** Operacional **Sub-Categoria:** Sistemas de Informação 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. Além das falhas comportamentais, deliberadas ou não, por parte de colaboradores ou terceiros, é hoje motivo de particular preocupação o crescimento em volume e grau de sofisticação dos ataques cibernéticos em contexto pandémico. Se forem alvo deste tipo de crime, os CTT poderão ter de enfrentar perturbações na sua atividade, custos não previstos, perda de dados sensíveis, aplicação de sanções e/ou danos reputacionais elevados.	As medidas de confinamento decretadas no decurso da pandemia obrigaram à implementação do regime de teletrabalho em todos os serviços onde tal se verificou possível. Com mais de 2 mil trabalhadores a aceder remotamente a partir de casa à rede interna dos CTT, aumentou consideravelmente o nível de exposição ao risco, pelo que houve necessidade de reforçar controlos tecnológicos de segurança e apostar na formação sobre boas práticas de teletrabalho e consciencialização para o cibercrime. Paralelamente, os CTT continuaram a investir nas suas soluções de segurança de informação reforçando o padrão de robustez e qualidade e implementando procedimentos e ferramentas de controlo para a identificação de vulnerabilidades e ameaças.
		Sinistralidade laboral **Categoria**: Operacional **Sub-Categoria:** Recursos Humanos O negócio dos CTT é de mão-de-obra intensiva e exige um grande número de trabalhadores sobretudo nas áreas operacionais. Não obstante o esforço permanente na prevenção da sinistralidade laboral com causa rodoviária ou outra, a ocorrência de acidentes de trabalho é um problema latente e constitui um risco significativo num universo tão vasto de trabalhadores	Em 2020 assistiu-se a uma redução muito significativa da sinistralidade laboral devido à implementação de horários reduzidos e alternados e à diminuição do tráfego rodoviário decorrente das medidas de confinamento durante a pandemia de COVID-19. No âmbito da sua Política de Segurança e Saúde do Trabalho, os CTT assumem o compromisso de assegurar aos seus colaboradores condições de segurança em todos os aspetos do seu trabalho, com vista a prevenir lesões e afeções da saúde. Nesse sentido, deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ergonomia, nos centros de distribuição postal e nas lojas.
		Substituição eletrónica **Categoria:** Externo **Sub-Categoria:** Macrotendências 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. Na última década o mercado postal perdeu mais de 50% do tráfego de correio endereçado, tendo-se assistido nos últimos anos a um aumento substancial da velocidade da queda. Esta realidade, além de pressionar os rendimentos operacionais dos CTT ainda muito dependentes do negócio Correio, vai obrigar, numa lógica de sustentabilidade, a repensar os atuais modelos de distribuição de forma a adaptá-los a volumes drasticamente menores.	O impacto das medidas de combate à pandemia na economia e na sociedade acelerou uma mudança já esperada da comunicação física para a digital, fazendo diminuir a procura por serviços de correio postal e acelerando o declínio do volume de correspondências. Estas alterações afetaram a atividade postal dos CTT refletindo-se numa queda de 16% (face ao ano anterior) do volume de tráfego de correio endereçado. Embora ainda seja cedo para o avaliar, é expectável que as mudanças geradas pela pandemia nos hábitos de consumo dos cidadãos e empresas em todo o mundo sejam definitivas, pelo que é legítimo acreditar que parte do tráfego postal perdido neste contexto poderá não ser recuperado. De forma a responder a esta quebra sistemática do tráfego de correio endereçado, 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, mantendo elevados padrões de eficiência operacionais.

Expresso & Encomendas · Correio · Banco CTT e Serviços Financeiros · tendências

Negócios impactados	Tendência	Racional do risco	Evolução e mitigação
		Alterações regulatórias **Categoria:** Externo **Sub-Categoria:** Político Enquanto prestador do Serviço Postal Universal (SPU), os CTT operam num ambiente intensamente regulado e estão sujeitos a um número significativo de requisitos legais e regulatórios relativos a regime de preços, parâmetros da prestação do SPU e qualidade dos serviços. A alteração destes requisitos, da sua aplicação ou da sua interpretação pode determinar um aumento significativo dos custos associados ao seu cumprimento e o consequente efeito adverso nos resultados dos CTT. Também no contexto da configuração dos aspetos de execução do futuro contrato de concessão do SPU, não é de excluir o agravamento do nível de exigência e complexidade das condições e obrigações que venham a ser definidas e apresentadas, o que, num cenário em que os CTT continuem com a missão de prestação do serviço público, representará um risco acrescido.	Os CTT regem-se pela prática de uma gestão regulatória ativa e potenciadora da sustentabilidade do SPU. A certeza e previsibilidade regulatórias são, por essa razão, condições essenciais para a prestação de um serviço público com elevados níveis de qualidade e proximidade às populações. Apesar dos esforços dos CTT, não foi possível que a transição para um novo contrato de concessão do SPU ocorresse em devido tempo tendo o Governo prorrogado o contrato vigente até 31 de dezembro de 2021, sem alteração imediata dos atuais termos e condições de prestação do serviço. Os CTT asseguram assim a continuidade da prestação do serviço público de correio e demais serviços concessionados num momento particularmente difícil em que se considera crucial manter os serviços às populações e a integridade das cadeias logísticas, sem prejuízo das iniciativas que venham a entender adequadas, incluindo no período de prorrogação, tendo em conta a necessidade de um contrato de concessão sustentável e equilibrado.
		Fenómenos climáticos extremos **Categoria:** Externo **Sub-Categoria:** Catástrofes O aumento da frequência e da severidade de fenómenos 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 fenómenos e dos prejuízos económicos diretos daí resultantes.	Os danos (humanos e materiais) em edifícios e frota causados por fenómenos meteorológicos extremos estão cobertos por seguros. Em caso de ocorrência destes fenómenos, 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.
		Danos ambientais **Categoria:** Estratégico **Sub-Categoria:** Marca/Reputação A atividade dos CTT acarreta impactes 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. O risco advém de danos reputacionais decorrentes de uma perceção dos CTT como empresa pouco amiga do ambiente.	Com o objetivo de minimizar a sua pegada ecológica, os CTT têm implementados programas e sistemas de gestão ambiental certificados. A eficiência energética e carbónica são asseguradas com medidas de racionalização de eletricidade, com a aquisição de energia verde e com a promoção de produtos e serviços ecológicos e/ou carbonicamente neutros. A mobilidade sustentável é também 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. Complementadas com ações de formação, estas iniciativas reforçam o envolvimento com os trabalhadores e *stakeholders*.

Expresso & Encomendas · Correio · Banco CTT e Serviços Financeiros · tendências

Temas emergentes

Existem algumas tendências emergentes de risco (a maior parte resultante da pandemia) que, não obstante não constituírem, de momento, uma ameaça imediata para os CTT, poderão vir a assumir, a médio prazo, uma posição muito relevante no perfil de risco, motivo pelo qual serão alvo de um acompanhamento especial durante 2021. Entre esses temas emergentes, destacamos os seguintes:

Instabilidade social

Os custos das medidas tomadas para mitigar os efeitos da pandemia, nomeadamente os confinamentos, foram enormes. Os analistas antecipam uma recessão profunda, com crescimento das taxas de desemprego e das dívidas públicas. Espera-se, igualmente, que a pandemia aumente ainda mais o hiato de riqueza, já que a mão de obra pouco qualificada suporta desproporcionalmente o peso da volatilidade económica. Este aumento da desigualdade poderá conduzir ao surgimento de tensões e conflitos sociais.

Incerteza geopolítica

Nos últimos anos, vários países tomaram medidas amplamente consideradas nacionalistas: políticas comerciais protecionistas no comércio global, barreiras à imigração ou mesmo o enfraquecimento ativo de organizações internacionais destinadas a promover a cooperação multilateral. A pandemia trouxe para cima da mesa algumas questões relativas aos riscos da dependência da indústria ocidental na manufatura e tecnologia chinesas. Os governos tenderão a tornar-se mais protetores de certas indústrias por causa da sua importância estratégica para a economia, introduzindo maiores restrições e entraves ao investimento estrangeiro.

Saúde mental

De acordo com alertas da ONU, a pandemia poderá vir a causar uma grave crise global de saúde mental. Além do trauma causado pela doença e morte, o isolamento social e a incerteza económica são, por si só, fatores desencadeadores de um aumento de casos de ansiedade e depressão. Neste cenário, se os sistemas de apoio à saúde mental não conseguirem dar uma resposta eficaz a uma procura que se espera venha a ser cada vez maior, é expectável um aumento dos níveis de absentismo, uma queda da produtividade e, se esta situação persistir no tempo, elevados impactos socioeconómicos.

Alterações climáticas

Ainda que tenha perdido algum destaque mediático, é crescente o consenso em torno da ameaça representada pelas alterações climáticas e as suas consequências económicas e geopolíticas. A pandemia e as medidas de confinamento tiveram como efeito colateral um reforço da consciencialização sobre o impacto dos comportamentos individuais no planeta, conduzindo a um gradual ajuste nos hábitos de consumo. A transição para uma economia verde e de baixo carbono é cada vez mais uma certeza no pós-pandemia e vai implicar profundas mudanças legais, regulatórias, jurídicas, tecnológicas e de mercado às quais as empresas terão, obrigatoriamente, de se adaptar.

ctt

De uma nova Loja CTT a tudo o que precisa

a nossa entrega é total

03

Negócios CTT



a nossa entrega é total

03
Negócios CTT

A nossa entrega é total

3.1. Correio

A pandemia acelerou a tendência de queda do tráfego do correio como resultado da aceleração da digitalização.

No 4T20 os **rendimentos operacionais do correio** atingiram 114,2 M€, 7,0 M€ abaixo (-5,8%) dos do período homólogo de 2019, tendo-se registado uma recuperação significativa do correio transacional (-7,5% que compara com -22,1% e -9,5% do 2T20 e 3T20, respetivamente), beneficiando de uma melhoria significativa do correio registado e do correio internacional de saída (categorias com um preço unitário superior), do correio publicitário endereçado e da filatelia face ao 3T20. Os rendimentos no ano atingiram 422,9 M€, 48,4 M€ abaixo do valor registado em 2019 (-10,3%), devido fundamentalmente à queda dos rendimentos do correio transacional (-47,5 M€; -11,7%) e do correio publicitário (-4,6 M€; -19,9%), atenuados pelo crescimento dos rendimentos das soluções empresariais (+5,6 M€; +54,8%). De referir que, excluindo o efeito do tráfego relacionado com as eleições legislativas em setembro de 2019, o decréscimo dos rendimentos no ano teria sido de 43,0 M€ (-9,2%).

Tráfego de correio
milhões de objetos

	4T19	4T20	Δ	2019	2020	Δ
Transacional	130,1	110,4	-15,1%	536,0	447,2	-16,6%
Publicitário	12,6	11,3	-10,9%	48,2	39,7	-17,6%
Editorial	9,3	7,9	-15,3%	34,8	30,0	-13,7%
Total endereçado	**152,1**	**129,6**	**-14,8%**	**619,0**	**516,9**	**-16,5%**
Publicitário não endereçado	**144,9**	**107,0**	**-26,1%**	**521,4**	**412,3**	**-20,9%**

Em 2020, o tráfego do **correio transacional** apresentou um decréscimo de 16,6%, devido às quedas em todos os produtos, com exceção do **correio verde** (+40,9%) que manteve o crescimento ao longo do ano, sobretudo pela substituição de produtos (após descontinuidade das linhas de pré-pagos de correio registado e de correio azul). O decréscimo do tráfego de **correio normal nacional** foi de 15,8%, sobretudo nos clientes contratuais dos setores da banca e seguros, telecomunicações e *utilities* e do Estado, e o do **correio registado** foi de 13,8% maioritariamente no segmento B2B no primeiro semestre.

O efeito pandémico influenciou também negativamente o tráfego do **correio internacional**. O decréscimo anual no correio internacional **de saída** foi de 28,1%; excluindo o efeito das eleições legislativas no mês de setembro de 2019 o decréscimo seria de 23,0%. O correio internacional **de chegada** apresentou uma descida anual de 20,7%, fruto dos constrangimentos no transporte aéreo de carga.

O negócio do **correio publicitário** foi bastante afetado com a crise pandémica a levar a um desinvestimento dos clientes, em alguns casos com suspensão integral dos envios e campanhas. Em relação ao tráfego de correio publicitário **endereçado**, o 4T20 registou uma recuperação no ritmo de queda face aos 9M20 (-10,9% e -20,0%, respetivamente). No ano, o tráfego de correio publicitário **não endereçado** registou um decréscimo de 20,9%.

Em 2020, **as soluções empresariais** registaram rendimentos de 15,9 M€, (+54,8%). Este crescimento resultou da aposta em produtos e serviços através de novas parcerias, da otimização da oferta existente e da intensa dinamização comercial.

A atualização de preços correspondeu a uma variação média anual de preços do Serviço Universal[45] face ao ano anterior de 1,76 %. Considerando o efeito da aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores[46], a variação média depreços face ao ano anterior foi de 1,42%.

Acessibilidade

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 cerca de 68 mil clientes/dia nas lojas CTT e uma média diária de um objeto postal endereçado distribuído por agregado familiar, 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 2 366 pontos de acesso em funcionamento, integrando 562 lojas CTT e 1 804 postos de correio (encontravam-se temporariamente encerrados 18 postos de correio, devido à situação de pandemia de COVID-19), e ainda 4 648 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 1 539 postos de vendas de selos e de 83 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas de correio era constituída por 10 732 equipamentos, localizados em 9 615 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existem ainda 5 133 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 conflituantes 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. Nesse sentido, em 2020 foram inauguradas 23 novas lojas.

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

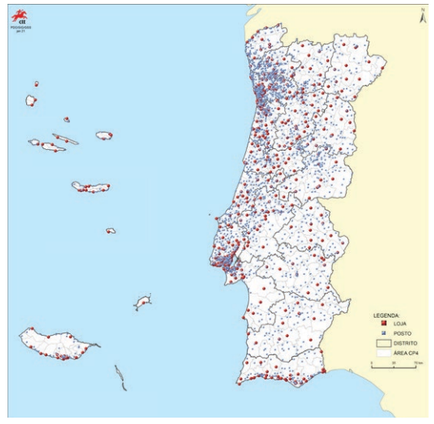
Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais, com uma densidade de cobertura postal acima da média comunitária.

[45] Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.
[46] Redução de alguns preços do cabaz dos serviços não reservados durante o mês de novembro, correspondente a -0,5 p.p. do aumento médio anual de preços permitido para este cabaz e dedução de 0,31% aos preços especiais do correio normal nacional durante os meses de novembro e dezembro.

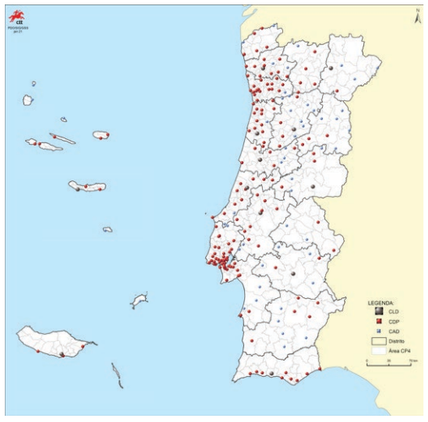
Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km² por estabelecimento posta				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Média UE	4 605	5 167	4 989	5030	n.d.	40	45	43	43	n.d.
Portugal	4 413	4 350	4 314	4 346	4 352	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. Assim, cerca de 95% do total das lojas apresentam atualmente condições de acessibilidade melhorada.

Portefólio eco

Os CTT têm vindo a constatar uma adesão continuada por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio amigos do ambiente, que são muitas vezes também um elemento de comunicação, dada a sensibilidade dos clientes a estes argumentos, contribuindo assim para a melhoria da imagem da Empresa junto do público. Desde o seu lançamento em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco CTT representam uma receita aproximada de 110 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 componente ambiental e garante a neutralidade carbónica dos seus produtos, sem custos adicionais para os clientes. Em 2020 houve um aumento, quer nas receitas, quer no tráfego, contabilizando cerca de 8,1 milhões de objetos vendidos, um aumento de 38% face ao ano anterior. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 50,5 gramas de CO_2.

Durante a quadra natalícia de 2020, os CTT juntaram-se à campanha de Natal da NOS, que reforça o compromisso de manter as pessoas e famílias portuguesas ligadas, com o correio verde. Milhares de saquetas de correio verde transportaram o Ursinho Presente, garantindo que a surpresa chegava a tempo do Natal e reforçando a missão dos CTT de ligar pessoas, num tempo atípico como o que vivemos com a pandemia de COVID-19. A venda do Ursinho Presente reverteu inteiramente a favor da Associação Coração Amarelo.

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 2020 a gama eco manteve seu peso relativo (46%) no tráfego nacional do *Direct Mail*, com cerca de 18,1 milhões de objetos.

Os CTT voltaram a colocar a seleção dos projetos para compensação do correio verde à votação do público, através do website CTT (www.ctt.pt). Os projetos vencedores foram o projeto nacional "Conservação dos Bosques" que promove a plantação de espécies autóctones, árvores e arbustos originais da flora portuguesa e o projeto 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. Esta iniciativa dá resposta a expectativas dos nossos *stakeholders* e permite-lhes participar ativamente no processo de decisão.

Filatelia

Em 2020 os rendimentos de **filatelia** situaram-se em 5,6 M€, representando um decréscimo de 17,4% face a 2019 (-1,2 M€), consequência da pandemia que afetou alguns eventos que não se realizaram e o comportamento dos balcões de venda. O 4T20 evidenciou alguma recuperação na queda face aos 9M20, -12,6% e -19,4%, respetivamente.

Os CTT lançaram a emissão "É tempo de esperança", o primeiro bloco filatélico em todo o mundo a ser produzido com uma inserção em grafeno que contém um circuito de informação impresso com um poema de Miguel Torga "Contágio", no âmbito das comemorações dos 500 anos do Correio.

Os CTT foram homenageados pela 12ª vez com um dos mais antigos e prestigiados galardões para o *design* filatélico no mundo. O bloco filatélico da emissão de selos "Natal", que se distingue por ser o primeiro no mundo com um selo com luz LED, venceu o Prémio Asiago 2019.

Desde 1962 já foram atribuídos à filatelia dos CTT 65 prémios internacionais de design filatélico e de edições, o que a torna das mais premiadas do mundo.

Emissões Filatélicas Comemorativas 2020

Acontecimentos Nacionais e Internacionais

- Vultos da História e da Cultura
- 250 Anos do Nascimento de Ludwig van Beethoven
- Arcebispos de Braga (3ª série)
- 75 Anos da TAP
- 300 Anos da Academia Real de História
- 800 Anos das Inquirições de D. Afonso II
- Museu da Fotografia da Madeira (emissão Madeira)
- 100 Anos do Nascimento de Amália Rodrigues
- Liga da Justiça
- Cabos Submarinos – 150 Anos
- 40 Anos do Fundo de Garantia Automóvel
- Obrigado Portugueses
- 500 Anos do Correio em Portugal (5ª Série)
- 100 Anos da Aeronáutica na Granja do Marquês
- Cinquentenário da Associação Caboverdeana
- 175 Anos da Escola Naval (CEMA)
- 200 Anos do Nascimento de Florence Nightingale
- É Tempo de Esperança

Emissões Filatélicas Comemorativas 2020 (cont.)	
• Raças Autóctones de Portugal (3ª série)	
• 500 Anos da Passagem do Estreito de Magalhães	
• Museus Centenários de Portugal (2ª série)	
• 30 Anos AICEP / Dia Mundial da Língua Portuguesa - UNESCO	
• Festas e Romarias – Lugares de Fé	
• EuroMed 2020 - Gastronomia Tradicional do Mediterrâneo	***Ambiente e Sustentabilidade***
• Festas do Divino Espírito Santo (emissão Açores)	
• Europa – Rotas do Correio Antigo	
• Roteiro Pré-histórico (2ª série)	
• 75 Anos da Organização das Nações Unidas e a Iniciativa 2020	
• Ano Internacional da Sanidade Vegetal – UNESCO	
• Numismática - Autoadesivos (1ª série)	
• *Booklet* Madeira	***Autoadesivo***s
• *Booklet* Açores	

Emissão Filatélica Base
• Numismática (1ª série)

Livros Filatélicos
• Museus Centenários de Portugal – Volume II
• Festas e Romarias – Lugares de Fé
• 500 Anos do Correio em Portugal
• Portugal em Selos 2020
• O Meu Álbum de Selos 2020

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

Os **rendimentos operacionais de Expresso e Encomendas** atingiram 193,0 M€ em 2020, mais 40,6 M€ do que em 2019 (+26,6%). No 4T20 os rendimentos atingiram um valor sem precedentes, 61,5 M€, o que corresponde a um crescimento de 19,1 M€ face ao 4T19 (+45,2%).

Em 2020 os **rendimentos em Portugal** situaram-se em 118,0 M€, 20,2% superiores aos de 2019. No 4T20 registaram-se rendimentos de 36,8 M€ (+33,1% do que no 4T19).

A performance do negócio em Portugal em 2020 resultou sobretudo do crescimento do **CEP** (*Courier, Express and Parcels*), cujos rendimentos ascenderam a 96,5 M€ (+28,6%) e com uma aceleração crescente de performance, terminando o 4T20 com 31,3 M€ (+41,7%). Em 2020, o negócio da **banca** ascendeu a 6,6 M€ (-1,4%), o negócio de **carga** a 11,4 M€ (-8,2%) e o da **logística** a 2,4 M€ (-23,5%).

Em 2020, as restrições impostas à maioria dos setores da economia em virtude da pandemia de COVID-19 tiveram um forte impacto no perfil de envios, tendo-se verificado uma redução do tráfego B2B no 1S20 e um forte crescimento da atividade de *e-commerce* (B2C) o que, aliado a um grande dinamismo comercial e reposicionamento dos CTT, resultou num elevado crescimento de volumes. No 2S20, verificou-se uma recuperação do B2B e manutenção do forte crescimento da atividade de *e-commerce*. Na carga manteve-se alguma pressão sobre o sector industrial e automóvel com impacto relevante nesta linha de negócio e na logística a saída já prevista de um cliente relevante não foi compensada com novos negócios.

Em 2020, o tráfego **CEP** em Portugal totalizou 25,9 milhões de objetos, mais 35,7% do que em 2019. A contribuir para este recorde de atividade está o forte impulso do *e-commerce*, com um crescimento muito relevante nos setores da alimentação, desporto e lazer, educação e cultura e eletrónica de consumo. No 4T20, o tráfego CEP foi de 8 milhões de objetos, 38,4% acima do 4T19, tendo-se atingido um novo máximo histórico diário de 270 mil objetos.

O ***marketplace* Dott**,[47] lançado em maio de 2019 em parceria com a Sonae, tinha no final de dezembro de 2020 1 394 vendedores presentes na plataforma (um aumento de 160 no 4T20) e mais de 3 milhões de produtos disponíveis. No final de dezembro de 2020 havia cerca de 200 mil utilizadores registados (+15% face a setembro de 2020), evidenciando o forte crescimento e aceleração da digitalização e do *e-commerce* no período de confinamento.

Os **rendimentos em Espanha** situaram-se em 72,3 M€ em 2020, 39,6% acima de 2019. No 4T20 atingiram 24,1 M€, representando mais 10,1 M€ (+72,7%) do que no 4T19, fruto de captação de novos clientes no 3T20 e do crescimento do *e-commerce*.

O tráfego em Espanha totalizou 24,9 milhões de objetos em 2020, crescendo 57,7% face a 2019. Esta evolução é reflexo do forte dinamismo comercial na captação de grandes contas com tráfego B2C e do efeito da pandemia de COVID-19, que ocasionou um elevado crescimento de tráfego resultante de alterações dos padrões de consumo, que estimularam as compras em *e-commerce*. No 4T20 o tráfego **CEP** foi de 8,2 milhões de objetos, 95,0% acima do 4T19, tendo sido movimentados mais de 200 mil objetos diários nos dias de maior atividade.

A Empresa prossegue a sua estratégia de se posicionar como um operador de referência no envio de encomendas urgentes no mercado ibérico, tendo aberto vinte novos centros e melhorado as instalações existentes, através de um forte investimento em máquinas de tratamento automatizado e triagem nos centros de Madrid, Barcelona, Valência e Múrcia. A par com este investimento em equipamentos, a Empresa tem investido também na aquisição de dispositivos móveis e novas ferramentas de *software* para otimizar o dia-a-dia dos distribuidores, a sua carga e rotas, contando já com numerosos veículos a operar desta forma, o que já está e continuará a contribuir para a melhoria da produtividade e da qualidade de serviço e para a redução de custos de entrega.

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se nos 2,7 M€ em 2020, 10,6% acima de 2019. Os negócios **CEP** e da **banca** contribuíram positivamente para este crescimento, este último suportado pela atividade na área da saúde (recolha de amostras biológicas), que teve início no segundo semestre de 2019, e também no setor bancário. O desempenho no ano foi penalizado não só pela pandemia, mas também pelo prolongamento dos conflitos militares nas zonas norte e centro do país que conduziram a uma contração da atividade económica.

Portefólio eco

Em 2020, os CTT procederam à neutralização integral da oferta de Expresso em Portugal, As emissões produzidas ao longo da cadeia de valor, que não são possíveis evitar, são integralmente compensadas através do apoio de dois projetos, com benefícios ambientais (combate às alterações climáticas e da conservação da biodiversidade) e sociais (apoio à geração de emprego e à melhoria da qualidade de vida das comunidades locais). Os projetos em causa foram selecionados, em 2019, pelo público e incluem o projeto nacional de "Conservação dos organismos fluviais", que visa preservar algumas das espécies de peixes de água doce mais ameaçadas no nosso país, através de ações de reprodução destas espécies para depois as devolver ao meio natural e de medidas de conservação do seu habitat e o projeto internacional "Bandeira e Capelli" que promove a utilização de biomassa renovável para a produção de tijolos, telhas e produtos estruturais cerâmicos, vendidos no mercado local por duas fábricas de cerâmica situadas no estado de Alagoas , no Brasil.

Também este ano, foi lançado o serviço *Green Deliveries* (Entregas Verdes) direcionado a clientes empresariais que permite que todas as entregas nos locais contratadas sejam feitas exclusivamente com veículos elétricos. Este serviço tem despertado o interesse por parte dos clientes CTT e contribui para a melhoria da qualidade do ar nas cidades, uma vez que os veículos elétricos não emitem partículas de NO_x durante a sua utilização. Destaca-se ainda o impacto carbónico neutro associado, dado que os CTT adquiriram 100% da eletricidade de origem renovável.

3.3. Banco CTT

Em 2020, num ano profundamente marcado pelo impacto da pandemia de COVID-19 no contexto económico, o **Banco CTT** atingiu pela primeira vez um resultado líquido consolidado positivo. Este importante marco de rentabilidade permite confirmar que o Banco é já uma instituição bancária de referência para as famílias portuguesas, com mais de 600 mil clientes com contas bancárias abertas, das quais 56 mil abertas durante o último ano, que certamente terão contribuído para o prémio alcançado de líder do Índice Nacional de Satisfação do Cliente (prémio ECSI 2020).

Os **rendimentos do Banco CTT** atingiram 82,1 M€ em 2020, um crescimento de 19,2 M€ (+30,5%) face ao ano anterior, sendo

[47] O investimento do *marketaplace* Dott é reconhecido pelo método da equivalência patrimonial (MEP).

12,9 M€ provenientes da 321 Crédito, adquirida em maio de 2019. Excluindo esse efeito inorgânico, os rendimentos teriam ascendido a 48,2 M€, mais 6,3 M€ (+15,1%) do que em 2019.

O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira** de 44,6 M€ em 2020, 15,3 M€ acima (+52,3%) da de 2019. Excluindo a 321 Crédito, a margem financeira seria de 17,3 M€, mais 4,5 M€ (+35,6%) do que no ano anterior.

As **comissões** recebidas do Banco CTT cresceram 4,7 M€ (+52,9%), sobretudo pelo aumento na transacionalidade dos clientes (+14,6%), do crédito à habitação (+64,4%) e das contas e cartões (+607,0%), este último impulsionado a partir do início no mês de abril de 2020 pela introdução de um modelo de comissionamento do cartão de débito.

As comissões recebidas relativas ao **crédito ao consumo,** em parceria com BNP Paribas, apresentaram uma quebra de 24,4% (-0,6 M€) face a 2019, devido à redução dos volumes de produção (-26,5%), em linha com o observado no mercado em face dos impactos económicos da crise sanitária.

As colocações do produto **PPR**, que deixou de ter capital garantido, caíram 78,2% face a 2019, para 72,2 M€, assistindo-se no 4T20 a uma ligeira recuperação da queda. Refere-se que a produção deste produto, face ao ano anterior, está influenciada pela alteração do perfil de risco do produto, o que por si só retraiu a procura, a que se acrescentaram os efeitos do período de confinamento. Em termos de comissões recebidas, o produto continua a crescer 1,2 M€ (+102,0%) face ao ano anterior. O volume de produtos PPR atingiu 428,8 M€ (valor fora de balanço), 20,3% acima de 2019.

A área de **pagamentos** registou em 2020 um decréscimo das comissões recebidas de 3,0 M€ (-14,7%) face ao mesmo período do ano anterior, com rendimentos totais de 17,2 M€, tendo vindo a recuperar durante 2020, atingindo no 4T20 4,5 M€ de rendimentos (-8,3% face ao 4T19, que compara com -14,3% e -30,1% nos 3T20 e 2T20, respetivamente). O pico da quebra ocorreu em abril, sobretudo no pagamento de portagens e faturas, recuperando progressivamente nos dois últimos trimestres do ano. Refere-se ainda o lançamento, em setembro, de uma nova solução de pagamentos: o Cartão Escolar Pré-Pago para Municípios.

A produção de **crédito automóvel** situou-se em 2020 em 193,8 M€ (+35,4%), com uma carteira líquida de imparidades de 560,4 M€ (+19,3% face a dezembro de 2019). O ano foi fortemente afetado pelo encerramento temporário dos pontos de venda no 2T20 por força das medidas de confinamento, afetando a angariação de novas propostas.

A carteira de **crédito habitação** líquida de imparidades situou-se em 524,6 M€ (29,5% superior a dezembro de 2019). A produção de crédito à habitação registou um decréscimo de 15,5% (-29,4 M€) face ao ano anterior.

A performance comercial do Banco CTT continuou a permitir o crescimento dos **depósitos** de clientes para 1 689,1 M€ (+31,6% face a dezembro de 2019) e do número de contas para 517 mil contas (mais 56 mil que no final do ano de 2019). O rácio de transformação no final do ano situava-se em 64,8%.

Em 2020, foi registado um total de 9,3 M€ de **imparidades e provisões**, dos quais 5,8 M€ no 2T20, refletindo o efeito da evolução da carteira de crédito. Em consequência da degradação da situação económica, as imparidades e provisões da 321 Crédito atingiram 8,3 M€ em 2020, dos quais 5,5 M€ no 2T20. Nos trimestres seguintes assistiu-se a uma redução significativa das imparidades, tendo o 4T20 registado 0,4 M€.

No final de 2020, os **pedidos de moratórias** formalizados atingiram uma exposição total de 40,4 M€ (31,1 M€ de crédito à habitação, 6,4 M€ de crédito automóvel e 2,9 M€ de outros créditos), representando 3,6% do total da carteira bruta de crédito.

As moratórias privadas de crédito automóvel terminaram em 30 de setembro e atingiam, à data, 27,6 M€, representando 40,1% do total das moratórias formalizadas na altura. No final de 2020, cerca de 86,3% destes créditos estavam em situação de cumprimento.

3.4 Serviços Financeiros

Os rendimentos operacionais dos **Serviços Financeiros e Retalho** em 2020 atingiram 44,0 M€ (30,8 M€ relativos aos Serviços Financeiros e 13,0 M€ ao Retalho), com um decréscimo de 3,3 M€ (-7,1%) face a 2019.

O 2T20 foi fortemente influenciado pelas medidas restritivas do estado de emergência, designadamente o efeito que gerou na preferência pela liquidez e consequente menor apetite por investimentos financeiros a médio/longo prazo, mas também pela limitação do acesso à rede de retalho dos CTT e pelas reduções de horários de atendimento das lojas.

Em 2020 os **produtos financeiros** obtiveram rendimentos de 30,8 M€, um decréscimo de 2,8 M€ (-8,3%) com a seguinte composição:

- Os **títulos da dívida pública** (Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento) com rendimentos de 22,1 M€, descendo 3,2 M€ (-12,8%) face a 2019, tendo sido efetuadas 3 834,7 M€ de subscrições (-2,0%). Não obstante o ligeiro decréscimo das subscrições, a quebra da receita foi sobretudo influenciada pela alteração das condições contratuais dos CTT com a Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., que afetou negativamente a receita.
- Os **seguros de capitalização** impactaram negativamente a evolução dos rendimentos em 0,5 M€ (-32,2%) face a 2019.
- Os rendimentos dos **vales** cresceram para 6,0 M€, +0,4 M€ face a 2019 (+7,5%), devido à angariação do serviço de emissão de vales para pagamento do subsídio de desemprego e outras prestações sociais, com início no final do ano de 2019.
- Os **serviços de pagamentos dos CTT** produziram rendimentos de 1,5 M€ em 2020, +0,4 M€ (+31,0%), beneficiando do encaminhamento para as lojas CTT do **pagamento de impostos**, reduzindo o efeito estrutural da substituição eletrónica deste tipo de serviço.

Os **produtos e serviços de retalho** atingiram 13,0 M€ de rendimentos no ano de 2020, um decréscimo de 0,3 M€ (-2,5%) face a 2019, penalizados pelos produtos e serviços de retalho de terceiros, essencialmente na lotaria, nos livros e no subsídio de transporte aéreo (Açores e Madeira), em que se registaram as maiores quebras. Inversamente, o *merchandising* registou um crescimento de 1,7 M€ (+307,2%) face ao ano anterior e a introdução, em setembro, na rede da lotaria instantânea ("raspadinhas") gerou receitas de 0,6 M€, estando presente em 315 lojas em 2020.

Os produtos e serviços de retalho registaram uma recuperação significativa nos dois últimos trimestres do ano, em especial no 4T20, com um crescimento de 10,7% face ao 4T19. Os CTT têm vindo a reforçar o seu posicionamento, com a venda de novas emissões de livros e lançamento de coleções exclusivas CTT, o aumento das vendas mensais de lotaria, o estabelecimento de novas parcerias nas telecomunicações e no *merchandising*, destacando-se a oferta de produtos de proteção individual e consolidação do portefólio de produtos de *gaming* e *wearables*.

3.5 Perspetivas futuras

Em virtude de um novo confinamento geral, a partir da segunda quinzena de janeiro de 2021, antecipa-se um impacto negativo a nível económico e social, que irá afetar a sociedade em geral e os negócios do Grupo, o que poderá impactar as atuais estimativas elaboradas. A Gestão irá continuar a monitorizar as suas implicações no negócio e facultar toda a informação necessária aos *stakeholders*.

Em 2021, os CTT, apoiados no dinamismo do Expresso e Encomendas decorrente do crescimento constante do comércio eletrónico, bem como no continuado bom desempenho do Banco CTT, esperam apresentar um crescimento de um dígito elevado no que se refere aos rendimentos operacionais, EBITDA a crescer dois dígitos, EBIT superior a 50 M€ e investimento de c. 35 M€ (dos quais 15 M€ referentes a investimento em crescimento).

Por outro lado, a Empresa pretende retomar o pagamento de dividendos em 2021, pelo que o Conselho de Administração irá propor à Assembleia Geral de Acionistas do corrente ano uma remuneração acionista referente ao exercício financeiro de 2020 de 0,085 € por ação, pagável em maio de 2021. A Empresa continuará a investir com vista ao desenvolvimento do *e-commerce* em Portugal.

ctt

Da escolha do melhor parceiro à sustentabilidade

a nossa entrega é total

04

Desempenho



a nossa entrega é total

04
Desempenho



4.1. Capital financeiro

Rendimentos operacionais

Os **rendimentos operacionais**[48], totalizaram 745,2 M€ em 2020, um crescimento de 5,0 M€ (+0,7%) face a 2019. Esta evolução foi suportada pelo crescimento dos rendimentos nas áreas de negócio do Banco CTT (+30,5%), e do Expresso e Encomendas (+26,6%), que compensaram o decréscimo verificado nos rendimentos do Correio e Outros[49] (-10,8%) e dos Serviços Financeiros e Retalho[49] (-7,1%).

Rendimentos operacionais
Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Rendimentos operacionais	**740,3**	**745,2**	**5,0**	**0,7%**
Correio e Outros	477,6	426,1	-51,5	-10,8%
Correio	471,3	422,9	-48,4	-10,3%
Estrutura central	6,3	3,2	-3,1	-49,6%
Expresso e Encomendas	152,4	193,0	40,6	26,6%
Banco CTT	62,9	82,1	19,2	30,5%
Serviços Financeiros e Retalho	47,4	44,0	-3,3	-7,1%

[48] Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.
[49] Em 2020 e no período homólogo (proforma) considera-se a migração dos produtos e serviços de retalho da AN Correio e Outros para a AN Serviços Financeiros e Retalho (anteriormente designada AN Serviços Financeiros).

Gastos operacionais

Os **gastos operacionais**[50] totalizaram 654,7 M€, um crescimento de 15,9 M€ (+2,5%) face a 2019, com um impacto de 12,5 M€ da 321 Crédito. Excluindo a 321 Crédito, os gastos operacionais totalizaram 642,2 M€ (+1,8%).

Gastos operacionais
Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Gastos operacionais	**638,8**	**654,7**	**15,9**	**2,5%**
Gastos com pessoal	344,1	338,6	- 5,5	-1,6%
FSE	264,7	282,5	17,9	6,8%
Outros gastos	30,0	33,6	3,5	11,8%

Os **gastos com pessoal** reduziram-se 5,5 M€ (-1,6%) face a 2019. Excluindo o efeito da 321 Crédito, os gastos desceram 7,5 M€ (-2,2%). Este comportamento justifica-se maioritariamente pela redução líquida da estrutura de pessoal iniciada em anos anteriores, com impacto positivo de -6,1 M€ em 2020. Pela poupança conseguida em atos médicos e gastos com saúde, resultantes não só da pandemia como também da renegociação do contrato de acidentes de trabalho de -2,2 M€.

Em contraposição, os benefícios de longo prazo aos empregados registaram uma evolução de +0,8 M€, em larga medida explicada pelo decréscimo da responsabilidade com o benefício "taxa de assinatura telefónica" ocorrido em 2019 e pela atualização dos pressupostos atuariais nos restantes benefícios, e o trabalho extraordinário observou um crescimento de 0,4 M€ devido ao aumento da atividade de Expresso e Encomendas.

Os **gastos com Fornecimentos e Serviços Externos** aumentaram 17,9 M€ (+6,8%), dos quais 1,6 M€ resultaram da incorporação da 321 Crédito. Excluindo o efeito inorgânico, o crescimento é de 16,3 M€ (+6,2%) o qual inclui essencialmente o aumento dos gastos diretos (+14,6 M€), nomeadamente dos gastos com o tratamento, transporte e distribuição, e dos gastos com trabalho temporário (+5,6 M€), ambos essencialmente na alavanca de crescimento do Expresso e Encomendas. Este aumento foi parcialmente compensado pela redução dos gastos com recursos físicos, comerciais e pós-venda (-3,9 M€).

Os **outros gastos** cresceram 3,5 M€ (+11,8%) quando comparados com os de 2019. Retirando o efeito inorgânico da 321 Crédito (+1,0 M€), estes gastos cresceram 2,5 M€ (+8,7%) essencialmente devido ao comportamento dos gastos de vendas de novos negócios de parcerias, lotaria e outros (+3,9 M€), que foram parcialmente compensados pela redução dos restantes gastos das vendas (-0,5 M€) e diminuição do valor de indemnizações pagas aos clientes (-1,5 M€).

EBITDA

No 4T20 o **EBITDA**[51] do Grupo cresce 16,4% (+4,6 M€) recuperando, de forma consistente, das quedas registadas no 2T20 e 3T20 de 48,2% e 9,6%, respetivamente. No ano a Empresa gerou um EBITDA de 90,5 M€, menos 11,0 M€ (-10,8%) do que em 2019, devido sobretudo ao forte impacto do Correio e Outros (-34,0 M€; -43,6%) e dos Serviços Financeiros e Retalho (-1,4 M€; -6,2%). O EBITDA das restantes áreas de negócio cresceu significativamente face a 2019, o do Banco CTT cresceu 15,5 M€ (+416,7%) e o do Expresso e Encomendas cresceu 8,9 M€ (+386,7%). Em 2020 a margem EBITDA situou-se em 12,1% (13,7% em 2019), enquanto no 4T20 foi 15,6% - a melhor dos últimos 15 trimestres.

[50] Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.
[51] Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

EBITDA por área de negócio
Milhões €

	4T19	4T20	Valor	Δ%	2019	2020	Valor	Δ%
EBITDA por AN	**28,2**	**32,8**	**4,6**	**16,4%**	**101,5**	**90,5**	**-11,0**	**-10,8%**
Correio e Outros	19,0	16,4	-2,5	-13,4%	78,0	44,0	-34,0	-43,6%
Correio	30,6	25,4	-5,2	-17,0%	120,6	85,5	-35,2	-29,2%
Estrutura central	- 11,6	- 9,0	2,6	22,7%	- 42,6	- 41,4	1,2	2,8%
Expresso e Encomendas	- 0,6	5,6	6,2	966,3%	- 2,3	6,6	8,9	386,7%
Banco CTT	3,4	6,5	3,1	92,7%	3,7	19,2	15,5	416,7%
Serviços Financeiros e Retalho	6,5	4,3	-2,2	-33,8%	22,1	20,7	-1,4	-6,2%

Itens Específicos

Em 2020, a Empresa registou **itens específicos** no montante de 7,0 M€, discriminados conforme abaixo se apresenta.

Itens específicos
Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Itens específicos	**18,2**	**7,0**	**-11,2**	**-61,7%**
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	16,9	4,2	-12,6	-74,9%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	1,4	2,8	1,4	101,3%

A variação de -12,6 M€ nas reestruturações empresariais e projetos estratégicos diz respeito essencialmente a: (i) gastos com indemnizações por rescisão de contratos de trabalho por mútuo acordo e por acordos de suspensão (-7,9 M€) no âmbito do Programa de Otimização de Recursos Humanos e gastos com serviços de consultoria (-1,6 M€), ambos enquadrados no Plano de Transformação Operacional, (ii) gastos relacionados com a aquisição da 321 Crédito (-1,4 M€) e (iii) gastos relacionados com o *set up* das alterações exigidas pela ANACOM ao sistema de medição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (-1,0 M€).

Em 2020 o montante de 7,0 M€ de itens específicos diz respeito a: (i) reestruturações empresariais, que se situaram em 3,3 M€ (-8,6 M€) face ao período homólogo, (ii) projetos estratégicos, que registaram 0,9 M€ (-4,0 M€) essencialmente em estudos de apoio à renegociação do novo contrato de concessão, e (iii) outros rendimentos e gastos, que registaram 2,8 M€ (+1,4 M€), dos quais se destaca a penalização em preços pela ANACOM (+1,0 M€) imposta pelo incumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço de 2019, os gastos relacionados com a pandemia de COVID-19, nomeadamente em equipamentos de proteção individual, nebulizações, medição de temperatura, reforço das limpezas (+1,1 M€) e o pagamento de um prémio extraordinário aos colaboradores que durante o período de confinamento estiveram sempre na linha da frente, com enorme profissionalismo e entrega total (+0,5 M€).

EBIT e Resultado Líquido

O **EBIT** no 4T20 cresce 32,1% (+4,2 M€) situandose em 34,5 M€ no ano de 2020, 12,8 M€ abaixo (-27,0%) do registado em 2019, fortemente penalizado pelo decréscimo do EBITDA (-11,0 M€), pelo crescimento das imparidades e provisões (+6,7 M€) e das depreciações e amortizações (+7,9 M€), que não compensaram o decréscimo verificado nos itens específicos (-11,2 M€).

EBIT por área de negócio
Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
EBIT	**47,3**	**34,5**	**-12,8**	**-27,0%**
Correio e Outros	42,9	9,9	-32,9	-76,8%
Correio	98,6	66,4	-32,2	-32,6%
Estrutura central	- 55,7	- 56,5	-0,7	-1,3%
Expresso e Encomendas	- 12,1	- 0,5	11,6	95,9%
Banco CTT	-4,9	4,6	9,5	193,1%
Serviços Financeiros e Retalho	21,5	20,5	-1,0	-4,5%

Os **resultados financeiros** consolidados atingiram -11,4 M€, refletindo uma melhoria de 0,4 M€ (3,2%) face a 2019.

Resultados financeiros
Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Resultados financeiros	**-11,8**	**-11,4**	**0,4**	**3,2%**
Rendimentos financeiros líquidos	-10,4	-9,6	0,7	6,9%
Gastos e perdas financeiros	-10,4	-9,7	0,8	7,3%
Rendimentos financeiros	0,1	0,02	-0,04	-68,4%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-1,4	-1,7	-0,3	-24,3%

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 9,7 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados de 4,5 M€, juros suportados dos passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,3 M€ e juros de financiamentos bancários no montante de 1,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2020 um **resultado líquido** consolidado atribuível a detentores de capital do Grupo CTT de 16,7 M€, 12,5 M€ (-42,9%) abaixo do verificado no ano anterior, fortemente impactado pela evolução negativa do EBIT (12,8 M€).

Investimento

O **investimento** situou-se em 33,4 M€, -26,4% (-12,0 M€) do que o realizado em 2019.

O esforço financeiro realizado, num enquadramento económico fortemente impactado pela pandemia, manteve o foco nas áreas de negócio em expansão, ou seja, Expresso e Encomendas (+10,7 M€) e Banco CTT (+6,3 M€), no sentido de melhorar e otimizar os sistemas que suportam as suas atividades. Em contrapartida, verificou-se uma diminuição do investimento em sistemas de informação (-7,4 M€) nas restantes áreas de negócio e em equipamento postal na área de Correio (-8,4 M€), em resultado do elevado investimento realizado em 2019.

Cash Flow

A Empresa gerou em 2020 um ***cash flow*** operacional de 42,9 M€, -1,6 M€ face a 2019.

Cash flow
Milhões €

	2019	2020	Valor
EBITDA	101,5	90,5	-11,0
Itens específicos*	16,8	7,0	-9,9
Investimento	45,4	33,4	-12,0
Δ Fundo de Maneio	5,3	-7,2	-12,5
***Cash Flow* operacional**	**44,5**	**42,9**	**-1,6**
Benefícios aos empregados	-14,4	-12,1	2,3
Impostos	2,2	-9,0	-11,2
***Cash Flow* livre**	**32,3**	**21,8**	**-10,5**
Dívida (capital + juros)	59,3	-1,5	-60,9
Dividendos	-15,0	0,0	15,0
Investimentos em empresas	-114,4	-0,3	114,1
Variação de Caixa Própria orgânica	**-37,7**	**20,0**	**57,8**
Inorgânico - Caixa 321C	6,8	0,0	-6,8
Variação de Caixa Própria	**-30,9**	**20,0**	**51,0**
Δ Responsabilidade liquidas dos Serv. Financ. & outros & Banco CTT[52]	30,9	63,9	33,0
Δ Outros saldos de Caixa[53]	20,3	-8,8	-29,0
Variação de Caixa	**20,3**	**75,2**	**54,9**

*Itens específicos com impacto no EBITDA.

A evolução negativa da variação do fundo de maneio face a 2019 (-12,5 M€) resultou essencialmente do elevado investimento verificado no final de 2019 (27,0 M€ no 4T19), valores que foram pagos principalmente no 1S20 e que comparam com um investimento inferior no final do ano (15,2 M€ no 4T20) tendo implicado uma evolução negativa de 20,6 M€ no fundo de maneio relacionada com o investimento face a 2019. Esta variação foi parcialmente compensada por uma evolução positiva do fundo de maneio relacionada com o negócio corrente, para a qual contribuiu fortemente uma gestão mais eficiente das contas a receber (+7,6 M€) e das contas a pagar (+2,0 M€).

[52] 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.
[53] 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
Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor	Δ
Ativo não corrente	1734,7	1984,3	249,6	14,4%
Ativo corrente	778,8	910,6	131,8	16,9%
Total do Ativo	**2513,4**	**2894,9**	**381,5**	**15,2%**
Capital próprio	**131,4**	**150,3**	**18,9**	**14,4%**
Total do passivo	**2382,0**	**2744,6**	**362,6**	**15,2%**
Passivo não corrente	512,8	493,4	-19,4	-3,8%
Passivo corrente	1869,2	2251,2	382,0	20,4%
Total capital próprio e passivo consolidado	**2513,4**	**2894,9**	**381,5**	**15,2%**

Na comparação da demonstração da posição financeira consolidada em 31.12.2020 com a de 31.12.2019, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 381,5 M€, maioritariamente de vido ao crescimento das rubricas de Ativos Fixos Tangíveis (+31,5 M€) em resultado do aumento verificado na classe dos Direitos de uso associado ao alargamento dos prazos dos contratos de locação, no Crédito a clientes bancários (+207,5 M€) com destaque para o crédito à habitação, nos Títulos de Dívida (+61,4 M€) e na Caixa e equivalentes de caixa (+75,2 M€), na sequência do aumento significativo de depósitos captados pelo Banco CTT.

- O **capital próprio** aumentou 18,9 M€ na sequência da geração do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2020 no valor de 16,7 M€ e do aumento da rubrica de Outras Variações no Capital Próprio (+2,1 M€) em resultado de ganhos atuariais reconhecidos com o Plano de Saúde dos CTT.

- O **passivo** aumentou 362,6 M€, destacando-se o acréscimo dos Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+367,0 M€) e o aumento dos Financiamentos obtidos (+31,5 M€) na sequência do incremento dos prazos dos contratos de locação, parcialmente compensados pelo decréscimo das rubricas de Outros passivos financeiros bancários (-28,1 M€) e Imposto a pagar (-4,6 M€).

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 Banco CTT
Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor	Δ
Ativo não corrente	615,8	638,8	23,0	3,7%
Ativo corrente	456,9	484,0	27,1	5,9%
Total do ativo	**1072,8**	**1122,8**	**50,1**	**4,7%**
Capital próprio	**131,4**	**150,3**	**18,9**	**14,4%**
Total do passivo	**941,3**	**972,5**	**31,2**	**3,3%**
Passivo não corrente	432,0	444,0	12,0	2,8%
Passivo corrente	509,3	528,5	19,2	3,8%
Total capital próprio e passivo consolidado	**1072,8**	**1122,8**	**50,1**	**4,7%**

As **responsabilidades com benefícios aos empregados** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) decresceram em 2020 para 283,0 M€, -3,7 M€ do que em dezembro de 2019, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados
Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor	Δ
Total das responsabilidades	**286,7**	**283,0**	**-3,7**	**-1,3%**
Cuidados de saúde	274,4	271,2	-3,3	-1,2%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,3	1,4	0,1	11,4%
Acordos de suspensão	3,1	2,8	-0,4	-12,1%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadore	7,1	6,9	-0,2	-2,8%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	0,0	9,1%
Plano de pensões	0,4	0,3	-0,1	-19,3%
Outros benefícios	0,1	0,2	0,1	42,1%

A redução observada na responsabilidade com o Plano de Saúde dos CTT, SA decorre essencialmente da introdução de um mecanismo de *stop loss* em 2020 conjugado com o efeito da menor utilização dos serviços de saúde devido ao impacto da COVID-19, efeitos estes parcialmente compensados pela redução da taxa de desconto.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada
Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor
Dívida líquida	**60,0**	**71,4**	**11,4**
Dívida CP & LP	**175,4**	**206,9**	**31,5**
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	84,0	115,2	31,3
Caixa própria (I+II)	**115,4**	**135,4**	**20,0**
Caixa e equivalentes de caixa	**443,0**	**518,2**	**75,2**
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	**414,9**	**498,8**	**84,0**
Outros saldos de caixa	28,1	19,4	-8,8
Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. (II)	**-299,5**	**-363,4**	**-63,9**

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2020 com a de 31.12.2019, destaca-se:

- **A caixa própria** aumentou 20,0 M€, uma vez que o comportamento positivo do *cash flow* operacional (+42,9 M€) mais do que compensou os pagamentos de benefícios aos empregados (-12,1 M€), dos impostos (-9,0 M€) e do serviço da dívida (-1,5 M€).

- **A dívida de curto e longo prazo** aumentou 31,5 M€ essencialmente devido ao aumento das responsabilidades com contratos de locação no âmbito da IFRS16 (+31,3 M€), na sequência da revisão dos prazos daqueles contratos.

Esta revisão dos prazos das locações foi realizada pelo Grupo CTT no seguimento de uma recente interpretação do *IFRS Interpretations Committee* sobre o conceito de prazo de uma locação que essencialmente determina que uma entidade deverá avaliar se o contrato é executável para além do período em que é cancelável tendo para isso em conta não apenas os termos restritos do contrato, mas também os seus aspetos económicos mais amplos.

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 Banco CTT
Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	**144,1**	**153,9**	**9,8**
Dívida CP & LP	**173,2**	**204,7**	**31,5**
Dos quais locações financeiras (IFRS16)	81,8	113,0	31,3
Caixa própria (I+II)	**29,1**	**50,8**	**21,7**
Caixa e equivalentes de caixa	**268,2**	**286,4**	**18,3**
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	**268,2**	**286,5**	**18,3**
Outros saldos de caixa	-0,02	-0,02	0,0
Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. (II)	**-239,1**	**-235,7**	**3,5**

Valor económico

A empresa distribuiu mais de 342 milhões de euros em salários e benefícios, é um importante pagador de impostos e investe na comunidade.

Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2019	2020	Δ 2020/2019
Valor económico direto gerado	**738 949**	**743 519**	**0,6%**
Receitas	738 949	743 519	0,6%
Valor económico direto distribuído	**727 889**	**726 752**	**-0,2%**
Gastos operacionais	336 467	364 641	8,4%
Salários e benefícios de empregados	356 004	342 488	-3,8%
Pagamento a fornecedores de capital	25 421	9 660	-62,0%
Pagamento ao Estado	8 979	9 080	1,1%
Investimentos na comunidade	1 018	883	-13,3%
Valor económico acumulado	**11 060**	**16 767**	**51,6%**

4.2. Capital humano

A gestão de recursos humanos é pautada pelas seguintes prioridades: definição e implementação de políticas de desenvolvimento do capital humano que permitam promover as competências, premiar o desempenho e a agilidade da organização; manutenção de um bom ambiente social; investimento contínuo em formação e qualificação; a otimização e adequação do quadro de trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado.

Quadro dos trabalhadores

	31.12.2019	31.12.2020	Δ 2020/2019	
Correio e Outros	10 709	10 445	-264	-2,5%
Expresso e Encomendas	1201	1319	118	9,8%
Banco CTT	406	435	29	7,1%
Serviços Financeiros e Retalho	39	35	-4	-10,3%
Total, do qual:	**12 355**	**12 234**	**-121**	**-1,0%**
Efetivos do quadro	10 979	10 767	-212	-1,9%
Contratados a termo	1376	1467	91	6,6%
Portugal	11 874	11 671	-203	-1,7%
Outras geografias	481	563	82	17,0%

A taxa global de ausências aumentou quer nos CTT, S.A. (+1,8 p.p.) para 8,8%, quer no Grupo CTT para 8,3% (+1,7 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (4,6%), absentismo por COVID-19 (0,7%) sinistralidade (0,8%), atividade sindical (0,4%) e maternidade/paternidade (0,5%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, foi de 7,8%. A taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI é de 6,3% (exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de horas para estudo). A taxa de retorno após licença parental foi de 90,9%.

4.2.2 Remuneração

Após um célere processo negocial, a 25 de novembro, a Empresa CTT Expresso e 6 associações sindicais – que representam mais de 93% dos trabalhadores filiados em associações sindicais - celebraram o seu primeiro Acordo de Empresa.

A conclusão com êxito deste processo negocial relativo ao primeiro AE da CTT Expresso representa o início de uma etapa com políticas de gestão de pessoas alinhadas com a nova estratégia Pessoas e Cultura, que contribui para o desenvolvimento pleno da atividade da Empresa, a sua afirmação como líder no mercado em que atua, na dupla dimensão económica e social, e a melhor experiência de serviço junto dos clientes.

Este Acordo tem em conta a valorização de um clima de estabilidade, diálogo e paz social na Empresa, que constitui objetivo dos CTT, visando a valorização do fator trabalho e estabelecendo os princípios e regras nas matérias de classificação profissional, remuneração e evolução na carreira. No decurso da celebração deste Acordo ficou definido o compromisso de a Empresa dar início ao processo de revisão salarial para 2021.

De acordo com os princípios da legislação laboral, não existe qualquer diferença na atribuição do salário base de homens e mulheres. No entanto, ao longo da carreira profissional, por motivos vários, historicamente ocorrem diferenças na remuneração média, dentro de cada grupo profissional, mais favoráveis para o género masculino, como se pode observar na tabela seguinte.

4.2.1 Caracterização do capital humano

O número de trabalhadores (efetivos do quadro e contratados a termo) nos CTT, a 31 de dezembro de 2020,[54] era de 12 234, menos 121 (-1,0%) do que em igual período de 2019. O número de saídas e entradas foi de 2 000 e 2 775, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 16,3%.

Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	1995,48	2 418,20	0,83
Quadros médios	1332,11	1377,08	0,97
Atendimento	1067,59	1140,91	0,94
Distribuição	823,34	897,49	0,92
Outros grupos	969,93	1005,75	0,96
Global	**1165,56**	**1092,92**	**1,07**

4.2.3 Desenvolvimento de carreira e gestão de talento

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.

Os CTT têm prosseguido uma atuação no sentido de reterem as competências adequadas e níveis de motivação elevados, capazes de acompanhar as exigências de inovação e de evolução do negócio. Numa ótica de gestão de talentos, consideram, quer ações de atração e recrutamento no mercado de novos conhecimentos e competências, quer ações de desenvolvimento dos quadros técnicos e chefias.

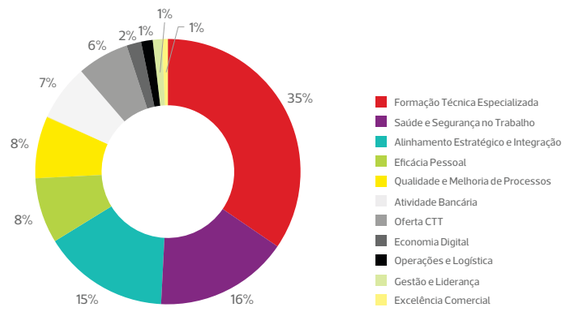
Neste domínio prosseguiu a 4ª edição do Programa *Trainee* 2019/21 – "Tudo o que precisas para começar", que integrou 12 *trainees*. Este programa visa captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade e posicionar os CTT como *Employer of first choice*.

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. Este ano, relativamente ao desempenho do exercício de 2019, foram envolvidos 9 901 trabalhadores, correspondendo ao total do universo elegível.

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

Durante o ano, na totalidade do Grupo CTT, 98% dos trabalhadores participaram em ações de formação,[55] num total de 187 mil horas, com uma realização média de 15 horas *per capita*, sendo a taxa de formação de 0,9% (horas formação/horas de trabalho). As horas de formação distribuem-se por onze programas, de acordo com o gráfico abaixo.



[54] Para mais informação consultar a Tabela – Trabalhadores, no Anexo III.

[55] Para mais informação consultar Tabela - Trabalhadores no Anexo III.

Devido à pandemia de COVID-19, o resultado global ao nível da formação e desenvolvimento resulta num decréscimo de 25% do volume de horas realizado, embora ao nível das participações esse decréscimo represente apenas 2%, refletindo a tendência genérica de diminuição da duração de cada evento formativo.

A aposta que os CTT já vinham fazendo na realização de formação a distância revelou-se uma forte aliada na manutenção da atividade de desenvolvimento das competências dos seus trabalhadores e representou 53% do volume realizado. Foi, inclusive, o meio de difusão utilizado para sensibilizar, apelar e apoiar as medidas preventivas a adotar no âmbito da pandemia, seja nos locais de trabalho, seja no trabalho a distância, envolvendo mais de 6 800 participações. Para além da oferta assíncrona, a utilização de plataformas colaborativas - como o MS TEAMS – potenciou a realização da maioria dos eventos formativos.

A formação na certificação dos profissionais das lojas próprias para a venda da oferta de seguros, de acordo com o novo regime jurídico previsto na Lei 7/2019 e regulamentação subsequente emitida pelo regulador ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões) teve um foco importante. Envolveu 1 705 trabalhadores durante 42 580 horas.

As equipas das lojas foram ainda alvo de outros programas formativos, dos quais se destaca:

• Conhecimento da oferta comercializada no segmento B2C (seguros, poupança, investimento, pagamentos, expresso, retalho, etc.), com 4 270 participações e 9 832 horas;

• Formação inicial bancária (Operações bancárias gerais e Oferta, processos e crédito), com 492 participações e 9 002 horas;

• Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, com 981 participações e 3 611 horas;

• Certificação em Moeda e Nota Euro, com 450 participações e 900 horas;

Foi ainda apoiado, com um programa formativo específico centrado na melhoria da experiência de cliente na sua jornada em loja, o lançamento das novas lojas de Lamaçães, Sete Rios e Picoas, com um conceito inovador.

Ainda no segmento B2C realça-se a formação dinamizada para os trabalhadores dos pontos CTT, que conta já com sete cursos difundidos a distância: Código de Conduta CTT, Oferta de correio e encomendas, Oferta CTT Expresso, Aceitação e entrega de envios expresso, *Easy return, Orion service* - portal suporte cliente e Sistema NAVe, para além dos cursos difundidos pelos Gestores Comerciais de Canais Externos, de Formação inicial, RGPD, Certificação e *refresh* em Produtos, serviços e procedimentos. Foram abrangidos mais de 1 200 pontos, com mais de 2 mil participações e mais de 7 mil horas.

Ao nível do segmento B2B, prosseguiu-se a excelência na comercialização da Oferta CTT, nomeadamente das soluções empresariais, de carga, logística e pagamentos, com mais de 900 participações e mais de 1 900 horas. Foram ainda integrados 14 novos Gestores Comerciais com um programa dirigido ao desenvolvimento de competências de venda e gestão da agenda comercial.

Devido à pandemia de COVID-19 não foi realizada formação em condução ecoeficiente no formato habitual, ou seja, sem formação presencial. Contudo foi mantido o Programa de Prevenção Rodoviária que visa reduzir a sinistralidade rodoviária nos CTT e que abrangeu mais de 20 temas, desde a nova sinalização rodoviária, condições meteorológicas, ecoeficiência, segurança, manutenção preventiva, entre outras, contando com 13 402 horas de formação e mais de 26 mil participações. Destaca-se ainda a formação de acolhimento e integração a 780 novos trabalhadores, em mais de 17 mil horas e a internalização da realização da formação em movimentação mecânica de cargas, com a certificação de uma bolsa de 12 formadores que asseguraram já esta formação a outros 78 trabalhadores, num volume de 296 horas.

Continuando na transformação digital da atividade, o Programa ORION abrangeu mais de 3 500 participantes, (>12 000 horas) na plataforma de *Customer Relationship Management* (CRM) e no portal de suporte. Houve ainda formação em várias plataformas de apoio à atividade (Hubspot, Nexbitt, Work Force Management, ...) num total de 188 participações e mais de 1 000 horas.

Num ano em que assume particular importância - inclusive pela migração para o referencial ISO 45001 - a formação em Saúde e Segurança no Trabalho ultrapassou as 3 400 participações e 8 500 horas.

Para além da oferta formativa necessária ao desempenho eficaz na atividade exercida e à promoção do desenvolvimento individual de cada trabalhador, iniciou-se ainda a sistematização de um programa de apoio ao autodesenvolvimento de competências, com a disponibilização numa plataforma específica de oportunidades de realização de formação modular certificada e outros recursos de autoestudo.

No sentido de acompanhar a transformação de negócio, das pessoas e da cultura na Empresa, a Formação e Desenvolvimento nos CTT iniciou uma nova lógica de organização, constituindo-se como uma Academia CTT, caraterizada por:

• Construir uma relação de parceria estratégica com as áreas de negócio, nomeando um Learning Business Partner para os segmentos B2C, B2B e Áreas de Operações;

• Se focar em quatro vetores estratégicos de desenvolvimento: Experiência de cliente, Excelência operacional, Cultura e liderança, Diversidade e Ética;

• Promover o desenvolvimento em cinco áreas de competência cruciais: Corporativa, Pessoas e Cultura, Negócio, Inovação e Sustentabilidade;

• Estabelecer Programas de desenvolvimento resultantes da matriz de vetores estratégicos de atuação e competências cruciais a desenvolver, iniciando pelo que mais impacta na jornada do trabalhador nos CTT, o Acolhimento e Integração, tendo sido já identificados também a Experiência de cliente em loja, Pontos CTT, Excelência comercial B2B, Liderança e Lean Management;

• Potenciar, como vias de desenvolvimento, a predefinição de programas de acordo com a função e necessidades de melhoria, mas também o autodesenvolvimento de competências por iniciativa dos trabalhadores.

4.2.5 Gestão das relações laborais

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 111 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) 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 CT, quer com cada um dos sindicatos.

A 31 de dezembro de 2020 89,7% dos trabalhadores estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 73,6%[56] eram sindicalizados (efetivos e contratados), verificando-se respetivamente, um decréscimo de 0,7 p.p. e de 0,3 p.p. face ao ano anterior.

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

4.2.6 Regalias Sociais

Está em vigor desde 2015, um Regulamento de Obras Sociais (ROS) que regulamenta o plano de saúde dos CTT, na 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 CGA, atribuindo abonos de família para crianças e jovens, alem de outras bonificações.

Os benefícios de saúde são assegurados aos trabalhadores efetivos no ativo, aposentados, pré-reformados, reformados e familiares em certas condições, desde que tenham aderido ao Plano de Saúde. Os trabalhadores 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 ambulatória, 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%.

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 beneficiários e trabalhadores do Plano de Saúde CTT nas mais diversas problemáticas, nomeadamente, deficiência, doença crónica, aguda e/ou grave, carência económica, disfunções sociais, questões laborais entre outras. Mediante estudo socioeconómico e análise casuísta da situação, poderá verificar-se apoio específico para responder a situações de vulnerabilidade e/ou carência económica.

Em ano de pandemia de COVID-19, o Serviço Social integrou a Linha de Apoio ao Colaborador para responder a questões relacionadas com a pandemia e seus enquadramentos legais, oferecendo também a possibilidade de assistência médica através de teleconsulta, alternativa relevante nos períodos de confinamento.

No final do ano, o plano de saúde dos CTT tinha 38 781 beneficiários, sendo 19 592 titulares (dos quais 9 396 no ativo); 19 189 familiares (dos quais 12 836 no ativo). Ocorreram 730 rescisões especiais (titulares e familiares).

4.2.7 Saúde e segurança no trabalho

No âmbito da Saúde no Trabalho, os serviços foram assegurados pela Viva Mais. Neste período realizaram-se 4 101 exames médicos, menos 45,1% que em idêntico período do ano anterior, devido à pandemia.

Foram realizadas 318 intervenções para avaliação das condições de trabalho e dos riscos em estabelecimentos dos CTT, incluindo subsidiárias.

Deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ergonomia, nos centros de distribuição postal e lojas CTT.

Ocorreram 805 acidentes e incidentes laborais, menos 25,5% do que em 2019. Uma diferença muito positiva que se enquadra no âmbito do ano atípico que se viveu e como resultado de medidas de contingência implementadas pela empresa: redução

[56] Para mais informação consultar Tabela - Trabalhadores no Anexo III.

de horário das lojas CTT; teletrabalho das pessoas dos serviços centrais; redução de horário de trabalhadores dos centros de tratamento. Esta situação traduziu-se numa menor exposição ao risco profissional durante um período relevante.

No mesmo sentido, verifica-se igualmente uma diminuição de 24,6% no número de acidentes rodoviários, apesar de fatores como: ausência de trabalhadores da distribuição devido a isolamento ou quarentena e consequentes dobras de giros por colegas. Também o aumento substancial do número de EMS e o aumento do número de quilómetros percorridos, potenciou o risco de acidente pela circulação de motociclos com maior peso e volume. Assim, verificou-se o aumento do número de dias perdidos por acidente, face ao ano anterior, indiciando a maior gravidade de alguns sinistros. No entanto, em termos globais, os dias perdidos registaram uma redução de 19,6%, como resultado do reforço da prevenção e da adoção de atitudes mais cautelosas por parte dos trabalhadores.

Os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes, foram a sinistralidade rodoviária (34,7%) em que se incluem acidentes de viação e atropelamentos. Seguem-se os movimentos em falso (16%), mais 3% que em 2019 e escorregamentos/tropeções (15%). As doenças profissionais não se refletiram em dias perdidos.

Acidentes e lesões nos CTT

Grupo	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos	Nº doenças ocupacionais
Feminino	205	138	2,2	5 245	83,5	4
Masculino	600	439	3,4	14 319	111,2	3
Total	**805**	**577**	**3,0**	**19 564**	**102,1**	**7**

Sem dados do serviço 321 Crédito, CORRE e da CTT Express Espanha.
No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 100 000, para que este seja mais legível, senão os resultados seriam na ordem dos 0,00

Em termos de segurança, o cenário de contingência vivido face à pandemia de COVID-19, com a redução do horário das lojas e o aumento do pagamento de vales ao domicílio, implicou o reforço e a vigilância das nossas instalações e o acompanhamento à distância da distribuição, para prevenção de conflitos e assaltos.

4.2.8 Diversidade e igualdade de oportunidades

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.

Neste ano, em contexto de pandemia, os CTT focaram-se primeiramente em garantir que todos os seus trabalhadores se sentissem seguros. Foi criado um Comité de Gestão de Crise, para assegurar o plano de continuidade e contingência CTT e garantir a informação e apoios adequados, promovendo as medidas mitigantes dos principais riscos, preservando sempre a integridade dos seus trabalhadores. Uma das medidas foi a implementação do trabalho à distância em todos os serviços em que tal se revelou possível.

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 nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional;

• Renovação do acordo de adesão dos CTT ao Fórum Empresas para a Igualdade de Género (IGEN), de que é membro fundador, promovido pela CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, assumindo compromissos em matéria de diferenças salariais. Participação em reuniões de trabalho no início do ano com o Fórum e Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE) mas as atividades programadas foram suspensas devido à pandemia de COVID-19.

• Criação de grupo de trabalho para o cumprimento dos compromissos assumidos no âmbito do Plano para a Igualdade da Empresa

Manteve-se o protocolo com a CERCI Lisboa – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, que proporciona experiências de integração laboral a jovens com deficiência, no âmbito do qual foram abrangidos 14 jovens adultos. Esta parceria CTT/CERCI é um caso de sucesso já com 17 anos de experiência. Em março, face ao atual contexto pandémico, a prestação de serviços foi suspensa.

Os trabalhadores e suas famílias foram incentivados a participar em passatempos internos e foram desafiados a escrever as suas histórias vividas na empresa. Ao longo do período de confinamento receberam muita informação sobre prevenção e conselhos para a gestão do trabalho e da família. O programa "Sou CTT" de parcerias com entidades diversas continuou a ser dinamizado, oferecendo preços preferenciais e oportunidades lúdicas para trabalhadores e suas famílias. Na Revista CTT foram continuamente divulgados artigos de interesse sobre nutrição e cuidados de saúde.

Em matéria de diversidade, o Conselho de Administração cumpriu o objetivo estabelecido no Plano para a Igualdade CTT e na Lei 62/2017, passando a integrar 33,3% de mulheres nos órgãos do Conselho de Administração e de Fiscalização. Relativamente ao peso da gestão feminina de 1ª linha este subiu 0,4 p.p. para 20,4% e a liderança de segunda linha desceu 2 p.p. para 47%.

4.3 Capital intelectual

As transformações digitais que continuam a perpassar todas as organizações obrigam também os CTT a adaptarem a sua atividade a novos paradigmas. Assim, as referidas transformações inspiraram várias realizações em matéria de I&D da Empresa, a saber:

• Reforço do negócio de Correio:

– Criação do serviço de "Informação de entrega" para o Correio Normal Nacional em Quantidade (Zonas A e B), até 50gr. Tem código de barras com informação sobre entrega conseguida ou não conseguida e indicação dos motivos de não entrega;

– Lançamento de mais uma emissão filatélica inovadora: selos aromáticos, incorporaram no processo de produção um aroma a flor de laranjeira, que se mantém ativo por muito tempo.

• Dinamização do comércio eletrónico:

– Disponibilização de *Parcel Lockers* nacionais de marca CTT Parcerias para dinamização do negócio de *e-commerce* com: LIDL (disponibilização do serviço de Cacifos24h), UBER (viabilização do alargamento do serviço CTT Now/Expresso para Hoje a cidades onde os CTT não atuavam), Mar Shopping e CGD, entre outras; OLX (solução "Envios online", numa nova modalidade de serviço de entrega de produtos porta a porta); e AliExpress (associada ao *Singles' Day*, via promoção de compras neste *marketplace* e entregas em Portugal pelos CTT).

– Incentivo ao lançamento dos serviços: lojas online (para as PME nacionais criarem facilmente lojas *online* para venda dos seus produtos), CTT Comércio Local (serviço digital, suportado em *app*, para facilitar a presença online dos comerciantes locais e pequenos produtores) e comércio de pequenos produtores em articulação com *marketplace Dott* (ex.: Feiras Digitais do Queijo DOP e Produtos de Viseu Dão Lafões). Lançamento de *Plug-ins de shipping CTT* que permitirá aos clientes expedir de forma integrada os produtos vendidos *online* a partir das lojas criadas em Prestashop, Shopify, Magento e Woocommerce.

– Organização dos eventos *CTT e-commerce Moments* e CTT *e-commerce Day* em que se discutiram os temas mais relevantes da atualidade no domínio do *e-commerce*, com a participação de especialistas.

• Reforço de aspetos operacionais:

– Efetuado *upgrade* nas máquinas de leitura dos endereços (OCR–RMS): melhorias no reconhecimento dos caracteres manuscritos, que visam maior qualidade e fiabilidade nas decisões do sistema, com um aumento médio de 10% na taxa de reconhecimento OCR (*Optical Character Recognition*).

• Na Rede de Retalho

– Implementação de novo conceito de loja, focado na maior conveniência dos clientes através de espaços *self-service* que permitem o envio e receção de correio, a compra de produtos de retalho e a disponibilização de dispositivos para acesso a novas funcionalidades e portefólio CTT.

– Implementação de solução de auscultação "Cliente em loja", através de um *QR Code* disponível em diversos pontos de acesso na loja para uma página de recolha de NPS (*Net Promoter Score*).

• Na área financeira, sobretudo no Banco CTT:

– Desenvolvimentos para o lançamento de uma nova plataforma que permitirá aos clientes investir, suportada numa plataforma de *robot-advisory*, pelos canais digitais.

– Novo serviço Conta Escolar Pré-Paga, em parceria com a Edubox, para simplificar a interação entre os Municípios e as Escolas. É uma *wallet* digital que permite fazer o pagamento de serviços escolares (refeições, papelaria, ...), integrada com o sistema de gestão escolar SIGA da EduBox.

– Reforço de parcerias Payshop permitiu alcançar o marco histórico de 5 133 Agentes reforçando o seu posicionamento de Maior Rede de Pagamentos Presenciais do país.

– Parceria Payshop com EPAY com ampliação da oferta de produtos pré-pagos na Rede de Agentes Payshop (ex. Rakuten Kobo) que permite comprar *online* milhões de livros digitais e com a Spotify Premium que permite subscrições do serviço de *streaming* de música).

• Iniciativas de alcance corporativo:

- INOV +: nova plataforma para gestão de ideias. Lançamento do 9º ciclo interno de desafios;

- Fomento I&D: preparação das candidaturas CTT e Banco CTT ao programa SIFIDE;

- 1ª edição interna dos Prémios de Inovação CTT para as categorias: soluções, produtos & serviços, transformação interna e impacto ambiental e social;

- 1520 CTT StartuProgram: newsletter que visa comunicar e captar soluções alinhadas com os objetivos e estratégia da empresa e suscitar manifestações de interesse que possam conduzir a parcerias (*startups*).

- Realização da 13ª edição do *Innovation Forum* e da 4ª edição do *Innovation Award*, da PostEurop, cujo grupo de trabalho é liderado pelos CTT.

4.4 Capital social

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.

A política de mecenato social e ambiental dos CTT tem dado prioridade aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade, biodiversidade e inovação. Neste ano de pandemia apoiou-se sobretudo iniciativas de apoio à comunidade e a grupos carenciados ou de risco em termos de inclusão, saúde e bem-estar, não descurando a biodiversidade com um investimento de cerca de 0,9 M€. No início do ano organizaram-se ações de voluntariado que procuraram marcar a diferença pela presença dos trabalhadores, mas que tiveram de ser suspensas devido à pandemia de COVID-19.

Destacam-se de seguida algumas das iniciativas de investimento social e ambiental, concretizadas ao longo do ano:

No contexto da **solidariedade** os CTT entregaram cinco computadores à Associação "Nasce e Renasce para apoiar as suas necessidades informáticas, enviaram 2000 máscaras sociais produzidas a partir de cachecóis da Seleção Nacional em stock na Federação Portuguesa de Futebol FPF), tendo a receita sido alocada à Rede de Emergência Alimentar. Apoiaram na distribuição e logística no âmbito da plataforma criada pela Galp e pela FPF permitindo fazer doações diretas através da compra de cabazes ou de produtos necessários para cada instituição - Movimento "Energia do Natal" para apoiar a Rede de Emergência Alimentar, o Banco do Bebé, a Vida Norte e a UPPA – União Para a Proteção dos Animais.

Atingido o 15º ano de apoio consecutivo à Fenacerci para a angariação de fundos com a venda de milhares de Pirilampos Mágicos nas lojas dos CTT, não foi possível este ano aos CTT efetuarem a respetiva venda, devido a restrições impostas pela pandemia.

No entanto, apoiou-se a Cruz Vermelha Portuguesa, com a campanha "Eu ajudo quem ajuda", para angariar fundos para a compra de equipamentos de proteção individual e de bens alimentares. Por cada postal personalizado, 0,50 € reverteria para o movimento da Cruz Vermelha Portuguesa. Esta pretendeu aproximar gerações, encurtar distância e agradecer às equipas da linha da frente no combate à pandemia. O valor entregue como donativo à CVP foi de 751,50 €. Os CTT também se associaram à NOS para apoiar a Associação "Coração Amarelo" com o envio gratuito do Ursinho Presente em correio verde e à Campanha XXS-XXL da Associação Portuguesa de Apoio ao Bebé Prematuro.

A Payshop deu continuidade aos protocolos de apoio a IPSS, tendo angariado donativos para estas no montante de 2 384€. A CTT Expresso Espanha patrocinou mais uma vez a organização *Save the Children*.

Promoveram a **integração social**, com a oferta de portes ao Refúgio Aboim Ascensão e organizaram a ação Pai Natal Solidário pelo 11º ano consecutivo, tendo angariado "padrinhos" para crianças em situação socialmente desfavorecida. Foram enviados 1 365 presentes às crianças, até aos 12 anos, que enviaram cartas de 43 Instituições de Solidariedade Social, que cuidam destas crianças. As cartas estiveram disponíveis em www.painatalsolidario.pt/ possibilitando a qualquer pessoa o seu apadrinhamento e a realização destes sonhos. Os presentes foram 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 mais de 13 000 presentes a crianças carenciadas.

Os CTT respondem anualmente, em média, a 100 mil cartas escritas por muitas crianças do país, dirigidas ao Pai Natal. A partir de 1985 a iniciativa "Pai Natal dos CTT" começou a responder a todas as cartas, enviando também uma pequena lembrança.

No âmbito da **saúde e desporto** não se patrocinaram eventos. Do mesmo modo, não foi possível realizar as recolhas habituais de sangue no edifício CTT com o IPST – Instituto Português do Sangue e da Transplantação.

Para a preservação do **ambiente e da biodiversidade**, continuou-se a apadrinhar o lince ibérico no Jardim Zoológico de Lisboa e aderimos à Semana Europeia da Mobilidade.

Em parceria com a Quercus foi lançada a 7ª edição do projeto "Uma Árvore pela Floresta", apelando uma vez mais à população para a aquisição dos respetivos *kits*, com vista à reflorestação do território nacional. Estes *kits* estão à venda nas lojas CTT e na loja *online*, com portes gratuitos. Na primavera de 2020 não foi possível plantar 8 000 árvores que se acumularam com as de 2020. Atingiu-se no final do ano o marco de venda de 100 mil *kits*, ou seja, igual número de árvores autóctones plantadas com este projeto. Em breve, os CTT esperam ser possível realizar as plantações com o apoio de centenas de voluntários externos e de empresas que aderem a esta causa. Lançou-se ainda um passatempo na Revista CTT alusivo a este projeto e ofereceram-se *kits* que valiam uma árvore, aos 30 participantes vencedores.

No âmbito da **ajuda ao desenvolvimento**, apoiou-se o Campus da Nova *School of Business and Economics* e a Ordem de Malta, a Fundação Serralves.

Na promoção da dinamização da escrita A Fundação Portuguesa das Comunicações lançou o 50ª concurso internacional da União Postal Universal "A Melhor Carta" junto dos jovens residentes em Portugal. O tema deste ano foi "Escreve uma mensagem para um adulto sobre o mundo em que vivemos". Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU. A carta que representou Portugal no concurso internacional foi do escalão dos 9-11 anos. Os três prémios foram atribuídos à Bielorrússia, Macedónia e Vietname.

No início do ano, continuou-se a apostar no **voluntariado**, mas as ações tiveram de ser suspensas. Apenas 6 iniciativas foram realizadas até março, envolvendo 110 voluntários e familiares e perfazendo um total de 413 horas. Continua 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. No entanto, introduziu-se há sete anos o voluntariado de longa duração com regras próprias, associadas à especificidade de cada projeto.

Apesar das restrições, o programa de Voluntariado *Mentoring* EPIS/CTT continuou. Foi lançada a 3ª edição de três anos com voluntários e explicadores CTT para apoiar jovens em risco de insucesso escolar. Este é uma ação de voluntariado de continuidade que exige proximidade, mas que foi transferida para o meio digital. O papel do mentor é o de, através de um acompanhamento de proximidade e do estabelecimento de 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 para construir um projeto de vida positivo. Os CTT ofereceram computadores para alguns dos alunos poderem acompanhar o ensino a distância.

A continuidade das ações de voluntariado junto da Liga dos Amigos do Hospital de Santa Maria, das equipas de rua da Associação Vitae e no Jardim Zoológico, que exigiam presença física, tiveram de ser suspensas a partir de março de 2020.

Satisfação dos clientes

Comunicação com o cliente

Os CTT têm um impacto significativo na sociedade portuguesa, pela sua presença em todo o território nacional e também em mercados internacionais, chegando aos lugares mais remotos, pelo seu elevado peso ao nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional. Disponibilizam informação no seu *website* sobre as características dos produtos e serviços e também sobre os seus desempenhos agregados de qualidade de serviço.

São uma poderosa plataforma de conveniência e multisserviços com vocação postal, financeira e bancária, em termos de qualidade, eficiência e criação de valor, que visa a 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 dos clientes e dos trabalhadores, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

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, desde o correio e soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing* e *finishing*, etc. Desta forma é garantida a cada cliente 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. São 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

Neste ano transformámos os canais de Apoio ao Cliente com o objetivo de melhorar os serviços de apoio ao cliente e a simplificação dos canais de entrada, facilitando o contacto e estimulando os serviços *self care*, disponibilizados nos canais digitais CTT.

No canal voz passámos de 5 linhas de apoio para apenas 3. Foram criadas duas linhas de apoio para o segmento B2C e uma para o segmento B2B. No segmento B2C passámos a disponibilizar uma Linha para Serviços de Correio e Expresso (prefixo 21) e uma Linha para os Serviços de Pagamentos (prefixo 707) em que se inclui o serviço de cobrança de portagens e Payshop. Para o segmento B2B disponibilizámos uma Linha de Serviços Empresariais (prefixo 707). Procurámos também uniformizar os horários de atendimento das linhas de apoio em ambos os segmentos.

Paralelamente, no canal *email*, iniciámos de forma faseada a substituição de 12 *mailboxes* por um formulário único e inteligente no site ctt.pt que ficará concluído no início de 2021.

Recebemos através dos canais de Apoio ao Cliente um total de 3 005 730 contactos representando um crescimento de 28% em termos globais, face ao ano anterior. No canal voz recebemos 1 898 423 chamadas representando 63% do total dos contactos recebidos e registando um crescimento de 33% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito recebemos 1 107 307 representando 37% do total de contactos recebidos, correspondendo a um crescimento de 19%.

O aumento geral do número de contactos recebidos é reflexo da pandemia de COVID-19 que originou um forte crescimento de tráfego, resultante das alterações dos padrões de consumo, que, por sua vez, estimularam as compras *e-commerce* durante o período do confinamento. Também o facto de os CTT terem adotado medidas de proteção de carater excecional (contacto zero) adaptadas ao estado de emergência, resultaram em reclamações adicionais de clientes, como por exemplo, a entrega do correio registado no recetáculo postal sem recolha de assinatura), entre outras.

De realçar que as linhas CTT e CTT Expresso mantiveram o Selo de Qualidade APCC- Associação Portuguesa de Contact Centers relativamente às operações de *Contact Center* CTT e CTT Expresso, após auditoria de acompanhamento realizada este ano. Esta distinção 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 para a melhoria da imagem e credibilidade do setor e promovendo a sua autorregulação.

Satisfação do cliente

Os CTT estiveram atentos às consequências sociais e económicas que a pandemia de COVID-19 provocou na população portuguesa e no mundo e desencadearam diversas iniciativas de proximidade com implementação facilitada devido à sua capilaridade em todo o território nacional. A pandemia acelerou a adaptação da oferta CTT ainda muito baseada no negócio físico, ao mundo digital.

Nesse sentido, assumindo o seu papel de motor da economia, lançaram serviços e campanhas para empresas e entidades locais, permitindo que estas continuassem, em segurança, a gerir a sua atividade remotamente e em contexto cada vez mais digital. Destacam-se três soluções lançadas neste contexto e que revolucionaram a forma como as empresas passaram a interagir com o digital, trazendo para a plataforma *online* empresas e negócios que, até esse momento, tinham apenas presença física: a oferta "Criar lojas *online*", a oferta CTT Comércio Local e as Feiras e *showrooms* digitais.

Estabeleceram-se parcerias de distribuição e logística em diversas áreas: com a Hovione, a Associação Nacional de Farmácias, a Uber, a Cruz Vermelha, a Federação Portuguesa de Futebol, entre outras.

Os CTT decidiram também antecipar a emissão de vales e alargar o prazo de pagamento das pensões, de forma a promover a segurança e o bem-estar dos pensionistas portugueses no contexto de pandemia e Estado de Emergência.

São medidas de responsabilidade social que refletem o envolvimento dos CTT com a comunidade envolvente, a par da sua estratégia de sustentabilidade.

Em termos de qualidade de serviço, a opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica que 83% dos clientes que responderam a questionários de satisfação consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa, elevando-se para 92,1% a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento. Sobre o tempo em fila de espera 76,2% expressaram opinião positiva. No que concerne à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 79,5%, ascendendo a 77,8% no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário e a 67% relativamente aos prazos de entrega de correio normal.

Algumas subsidiárias auscultaram os seus clientes das quais se destacam: CTT Express em Espanha com 75% dos clientes finais satisfeitos com a marca; Banco CTT com 84% 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 as certificações que constam do quadro a seguir, tendo os CTT assegurado a migração para a norma de Segurança e Saúde no Trabalho ISO 45001 e expandido a Certificação de Postos de Correio a mais unidades (total de 350 no final do ano). As certificações podem ser consultadas também em: www.ctt.pt.

Certificações Reconhecimentos	Qualidade	Ambiente	Segurança e Saúde no Trabalho	Segurança da Informação	Serviços Pontos CTT
Referenciais	**ISO 9001**	**ISO 14001**	**ISO 45001**	**ISO 27001 IEC**	**Referencial de certificação de serviços**
Corporativa CTT (1)	X	X	X		
Operações (2)	X	X	X	X	
CTT Expresso	X	X	X		
CTT Contacto (3)	X	X			
Rede de Postos de Correio (4)					X

(1) 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, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente e Suporte Comercial B2B/Pós-Venda Empresarial.
(2) A certificação 27001 aplica-se às soluções empresariais (printing e finishing), incluídas na certificação das operações.
(3) O âmbito desta certificação é "Gestão e Distribuição de Correio semi-endereçado e não endereçado, bem como um leque de bens e serviços de logística".
(4) A certificação de pontos CTT aplica-se a 350 unidades.

Reclamações

Os processos relativos a reclamações de clientes constituem uma forma única e privilegiada de deteção de anomalias verificadas na utilização dos produtos e serviços do universo CTT. Nesse sentido, a área de pós-venda e apoio a clientes tem a responsabilidade na difusão da voz do cliente pela organização, na procura de novas soluções que permitam aumentar a satisfação dos nossos clientes.

Neste ano deram entrada 428 494 processos das áreas de negócio Correio e Expresso e Encomendas, revelando um crescimento de 14% face ao ano anterior. Esta evolução é reflexo do efeito da pandemia de COVID-19 que originou um forte crescimento de tráfego, resultante das alterações dos padrões de consumo, estimulando as compras *e-commerce* durante o período do confinamento.

Reclamações

	'19	'20	Δ '19/'20
Reclamações recebidas[57]	374 808	428 494	14%
Reclamações recebidas respondidas	359 287	405 969	13%

Na área de negócio Correio foram registados na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 162 111 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados[58], registando um aumento de 13% face ao ano anterior.

Os principais motivos das reclamações estão relacionados com a perceção de atrasos na entrega e extravio de objetos.

As reclamações respondidas, no serviço internacional e na vertente *inbound* (reclamações sobre objetos entrados em Portugal) têm como principal origem a China seguida de Singapura e Alemanha. Em termos de *outbound* os principais destinos dos objetos reclamados são dos E.U.A, Reino Unido e França.

Relativamente à área de negócio Expresso e Encomendas foram registados 266 383 processos relativos a reclamações, crescendo 15% face a 2019. Os motivos de maior impacto nas reclamações Expresso e Encomendas são a localização, o extravio e danos no objeto.

O Banco teve 313 reclamações no Livro de Reclamações, recebeu 417 reclamações online e 189 foram dirigidas ao Banco de Portugal.

4.5 Capital natural

4.5.1 Política e sistemas de gestão ambiental

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. Vê em 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 0,2‰ para as emissões

[57] Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT;
[58] Inclui reclamações sobre Serviços Financeiros.

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 três riscos, estratégicos e externos, associados à frequência e severidade de ocorrência de fenómenos climatéricos extremos, à perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes *stakeholders* no que respeita à sua reputação ambiental e à incapacidade de resposta ao surgimento de novos paradigmas no mercado, a exigências por parte do consumidor e a nova regulamentação e legislação. A resposta aos mesmos está assente numa estratégia que visa mitigar os riscos e potenciar as oportunidades, com impacto ao nível operacional, do reforço da marca e reputação, da otimização da cadeia de valor e da fidelização de clientes.

A procura e implementação de iniciativas de gestão ambiental, energética e carbónica é efetuada activamente 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.

A convite do BCSD Portugal, os CTT aderiram ao manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável", com o objetivo de contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo, promoção do crescimento, busca da eficiência, reforço da resiliência e reforço da cidadania corporativa.

4.5.2 Energia

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 consequente aumento da temperatura da média da superfície da Terra. Assim a gestão da energia é um dos maiores desafios da atualidade.

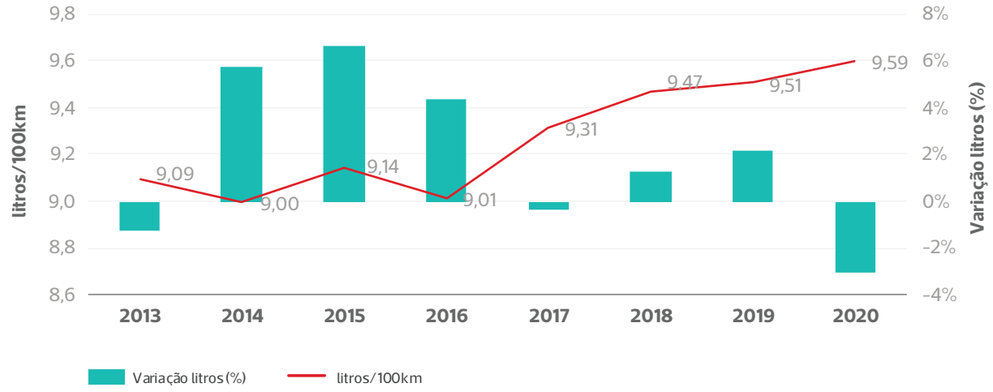
Nos CTT, com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo direto de energia representa cerca de 5% do valor dos fornecimentos e serviços externos totais da empresa, sendo um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética. O aumento da eficiência 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 2020, o consumo de energia elétrica correspondeu a cerca de 37% 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 7,7%, 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 da Maia. Consomem também energia térmica para climatização no edifício sede, em Lisboa (único edifício que utiliza esta fonte de energia).

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (61%). A eficiência global da frota CTT, medida em litros/100 km, apresentou uma ligeira quebra de 0,8% face a 2019.

Evolução do consumo médio da frota dos CTT



No entanto verificou-se um aumento de volumetria da frota para transporte de Encomendas e Expresso devido ao aumento de tráfego do *e-commerce* pelo que, ajustando os consumos reais ao perfil da frota no ano anterior, estima-se um aumento de eficiência na ordem dos 2%. De notar que se verificou ainda uma maior atividade da frota própria operacional de distribuição e transporte (+2,52% de km e +0,71% de litros em relação a 2019), enquanto que a frota ligeira de passageiros reduziu a atividade, o que aumentou o peso relativo dos quilómetros percorridos e litros consumidos da frota de veículos operacionais, em particular dos ligeiros e pesados de mercadorias.

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 3,2% face a 2019. No centro de produção e logística do Centro, um maior número de trabalhadores afeto ao local provocou um maior número de refeições e banhos. No centro de produção e logística do Norte admite-se que devido a um ano mais frio se tenha consumido mais gás para manter a água acima dos 60 graus, medida de prevenção contra a *Legionella*.

Consumo de energia dos CTT

GJ	'19	'20	Δ '20/'19
Consumo total de eletricidade verde	142 892,2	131 880,7	-7,7%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	127,2	127,2	0,0%
Consumo de energia térmica	6 575,7	5 785,0	-12,8%
Consumo total de combustíveis	231 367,0	221 577,0	-4,1%
Consumo total de gás	1 058,4	1 091,9	3,2%
Total	**382 020,5**	**360 461,9**	**-5,6%**

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

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 13,3 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. Foi também dado o seguimento a obrigações legais aplicáveis ao parque imobiliário CTT, nas vertentes de certificação energética, num lote de 13 edifícios. Foram ainda concluídos Planos de Racionalização Energética nos centros de produção e logística do Norte e do Sul, no âmbito do SGCIE – Sistema de Gestão dos Consumos Intensivos de Energia. Adicionalmente, foi adjudicado um projeto de monitorização de consumos energéticos de 72 instalações CTT para o triénio 2020-2022 com vista à identificação de oportunidades de melhoria e propostas de ação. No âmbito deste projeto foi já introduzida uma plataforma de gestão de energia em 38 instalações, representando 90% do consumo total das 72 instalações.

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 (-4,6%) dos consumos de eletricidade no centro de produção e logística do Sul.

No CPL Norte foi dada continuação ao trabalho de otimização da programação da iluminação e das áreas a iluminar, dos horários ajustados aos períodos de produção do sistema de climatização e a substituição de campânulas e blocos autónomos por iluminação LED. Ocorreu também uma alteração substancial do parque de máquinas de tratamento de correio, não havendo ainda histórico fiável de consumos para avaliar o real impacto no consumo de eletricidade. No entanto, a principal causa para o aumento do consumo total face a 2019 verificou-se sobretudo nos meses de junho e julho devido às portas do edifício se manterem abertas por causa da pandemia de COVID-19, o que implicou maior gasto de energia arrefecer vários espaços interiores do edifício.

Já no CPL Sul a redução deve-se principalmente a uma reformulação de máquinas de tratamento de correio, tendo sido retiradas 13 máquinas e instaladas 4 novas máquinas tecnologicamente mais evoluídas e energeticamente eficientes.

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

- Reformulação de sistemas de iluminação, incluindo a instalação de soluções LED em 12 instalações;

- Remodelação de 1 CLD e 3 CE com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;

- Reinstalação de 1 CLD e 1 CE com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética.

Edifício de serviços administrativos

O edifício sede dos CTT, em Lisboa, é responsável por 4,5% dos consumos totais de energia dos CTT. 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

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram efetuadas 219 intervenções em edifícios, 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:

- Abertura de 3 novas lojas com novo conceito CTT em novos locais e reabertura de 23 lojas, com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;

- Intervenções em rampas de acesso numa loja CTT;

- Melhorias do ambiente de climatização das instalações com a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada;

- Intervenção em elevadores, beneficiação de quadros elétricos, substituição de compressores de ar comprimido e revisão da respetiva rede.

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, está previsto um investimento em unidades de produção para autoconsumo, nomeadamente, nas instalações da CTT Expresso localizadas no MARL.

Procedeu-se à instalação de pontos de carregamento de veículos elétricos nas instalações CTT em Estarreja e no Centro Operacional da CTT Expresso em Sacavém, devido à tendência crescente do alargamento da frota elétrica para distribuição de correio.

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 ditadas pelo estado de emergência de 12 de março a 2 de maio e de 4 de novembro a 31 de dezembro, bem como as medidas no período intercalar de 3 de maio a 3 de novembro.

Mobilidade

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3 851 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 335 veículos menos poluentes.

Veículos dos CTT

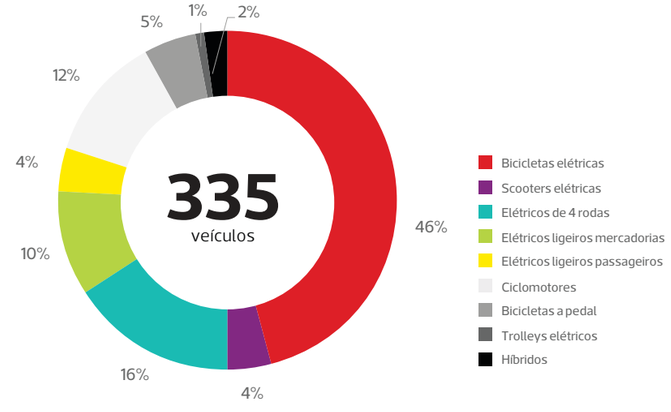
	'19	'20	Δ '20/'19
Veículos totais em exploração[59]	3 697	3 851	4%
Veículos menos poluentes	315	335	6%

A uma atividade global de 64,0 milhões de km percorridos pela frota própria dos CTT (-5,7% do que em 2019), somam-se ainda 65,5 milhões de km percorridos pela frota rodoviária subcontratada (+5,0% do que em 2019).

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 335 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.

Tipologia dos veículos alternativos



[59] Não inclui a frota da CORRE e da 321 Crédito.

Os quilómetros percorridos pela frota de veículos alternativos dos CTT aumentaram 29% face a 2019, devido não só ao aumento na quantidade desde tipo de veículo, mas também por otimização e expansão da sua atividade.

Em 2020 entraram em operação os seguintes veículos, fruto da política de renovação de frota CTT: 8 furgões ligeiros de maior capacidade (15 m3), 4 conjuntos trator e semirreboque, 200 motociclos, 2 triciclos, 646 furgões ligeiros (entre 4 e 12 m3 de capacidade) e 14 furgões elétricos.

Foram ainda adquiridos 3 furgões ligeiros de maior capacidade (16 m3) e 5 motociclos elétricos, que irão entrar em operação no 1º trimestre de 2021.

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. diminuiu face ao ano anterior, situando-se agora nos 2,7 anos.

Idade média da frota dos CTT S.A.

	'18	'19	'20
Idade média global	2,3	3,1	2,7

Os CTT elaboraram um novo 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. Em 2020 prosseguiu a realização do plano de renovação de frota, o trabalho constante na otimização de rotas distribuição e transporte, no controlo de abastecimentos e na 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 2019 a redução acumulada atingia os 6,2% (gep/viatura.km), correspondendo a uma redução de 421 363 litros (superior ao exigido legalmente de 3,3%). Para 2020 não existe ainda informação final disponível, no entanto prevê-se que se mantenha uma evolução semelhante aos dois anos anteriores, com uma redução na ordem dos 280 000 litros de combustível.

Em 2019 a frota operacional de distribuição foi alvo de 30 ações de acompanhamento em local, realizadas por técnicos pertencentes aos CTT, para sensibilização aos condutores dos veículos relativamente a cuidados e melhores práticas na utilização e manutenção de frota. Em virtude do contexto da pandemia de COVID-19 estas ações foram interrompidas em 2020, prevendo-se o seu regresso assim que se revelar exequível.

Na prossecução da aposta em veículos com motorizações alternativas, menos poluentes e mais sustentáveis, foram realizados testes piloto com diversos veículos elétricos, em contexto operacional: bicicletas, cargo-bikes, triciclos e furgões de mercadorias. Todos estes veículos, por serem 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. 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.

Ainda em relação à frota elétrica dos CTT, foi iniciado no final de 2020 um projeto piloto de gestão de mobilidade elétrica, 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 CTT organizaram a edição do *Drivers' Challenge* Portugal em 2019, acolhendo 17 equipas participantes de todo o país, no CPLC em Taveiro, Coimbra. Este evento integra o Programa de Sustentabilidade do IPC e tem por objetivo reconhecer as melhores práticas de condução no setor postal, em matéria de redução de consumos e emissões de CO_2, segurança rodoviária e qualidade de serviço ao cliente, entre outros. A equipa vencedora prova da nacional (CDP Penafiel) irá representar os CTT na final internacional do *IPC Drivers' Challenge*, que ocorrerá na Holanda, prevista inicialmente para 2020, mas adiada em resultado da pandemia e estando a data por confirmar.

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT diminuíram a sinistralidade com causa rodoviária em 9,1%, face a 2019 (acidentes laborais e danos materiais), num total de 28,6 acidentes por milhão de km percorridos. Desde que se iniciou este programa, em 2015, foi possível reduzir o absentismo laboral com causa rodoviária em 47 690 dias, não obstante se ter verificado um aumento anual na sinistralidade laboral (mais 15,6%).

Os CTT aliaram-se às campanhas de prevenção Rodoviária Natal 2019 e Ano Novo 2020, 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 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. Neste âmbito, foram promovidas ações de formação e sensibilização internas com um total de mais de 5 500 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. Portugal está entre os 16 países que atingiram este objetivo em 2020. 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 60 serviços, na sua maioria em centros de distribuição postal, mas também em centros de operações. Cerca de 600 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 2020, 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 2020 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

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 2020, verificou-se uma diminuição (-2,9%) nas emissões totais de CO_2 (*scopes* 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, derivado maioritariamente da diminuição das emissões da atividade da frota própria e das viagens casa-trabalho-casa (*commuting*), diretamente ligadas à pandemia de COVID-19.
As emissões resultantes da atividade da frota própria sofreram uma redução anual (-4,2%), 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, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 73,6% 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 (26,1%) e as do *scope* 2 referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,3%).

Emissões carbónicas dos CTT

t CO_2	'19	'20	Δ '20/'19
Emissões diretas – *Scope 1*	16 491,0	15 798,4	-4,2%
Emissões indiretas – *Scope 2*	190,1	165,8	-12,8%
Emissões indiretas – *Scope 3*	45 703,3	44584,8	-2,4%
Total de emissões (*Scopes* 1, 2 e 3)	**62 384,5**	**60 549,0**	**-2,9%**

As emissões diretas (*scope* 1) sofreram uma redução, derivado da diminuição do consumo de combustíveis pela frota própria (referido anteriormente no subcapítulo Energia).

Emissões atmosféricas diretas dos CTT (toneladas)

Emissões de GEE (t CO_2)	**'19**	**'20**	**Δ '20/'19**
Frota [60]	16 426,4	15 731,6	-4,2%
Gás	64,6	66,8	3,4%
Total de Emissões diretas (*scope* 1)	16 491,0	15 798,4	-4,2%
Outros poluentes e GEE (t)			
NO_x	178,3	175,2	-1,7%
SO_x	47,0	45,2	-4,0%
CH_4 e N_2O	79,1	70,5	-10,9%

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 motociclos 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 13,06 kt CO_2 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 [61]	**'19**	**'20**	**Δ '20/'19**
Consumo de eletricidade	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	190,1	165,8	-12,8%
Total de Emissões indiretas (*Scope* 2)	190,1	165,8	-12,8%

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se um aumento de atividade (+5,0% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram um aumento face ao ano anterior. Apesar da pandemia de COVID-19 ter provocado uma redução no número de voos disponíveis e dos CTT terem recorrido a menos milhas aéreas subcontratadas, o peso do tráfego postal transportado por esta via aumentou, com impacto direto na quantidade de emissões afetas. De notar que houve também alguma transferência de tráfego para a via marítima no sentido de minimizar os efeitos negativos para com os clientes dos CTT. Parte do tráfego postal internacional foi também desviado para transporte por rodovia.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores sofreram uma acentuada redução, originada pelas medidas de combate à pandemia de COVID-19 aplicadas nos CTT. Dentro destas medidas encontram-se aquelas ditadas pelo estado de emergência de 12 de março a 2 de maio e de 4 de novembro a 31 de dezembro, bem como as medidas no período intercalar de 3 de maio a 3 de novembro.

As emissões de carbono associadas às viagens de serviço ao estrangeiro sofreram uma enorme redução, fruto principalmente das restrições à circulação em contexto de pandemia, mas também pela continuação dada à realização de reuniões por áudio/videoconferência.

[60] Não inclui a frota da CORRE e do serviço 321 Crédito.
[61] Não inclui a CORRE e o serviço 321 Crédito.

Outras emissões atmosféricas indiretas

t CO_2	**'19**	**'20**	**Δ '20/'19**
Transporte aéreo	11 696,7	11 762,2	0,6%
Transporte marítimo	56,6	105,9	87,0%
Transporte rodoviário por frota subcontratada [62]	25 523,8	27 320,4	7,0%
Distribuição por motociclos carteiros	2 141,3	2 459,2	14,8%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço [63]	7,0	0,6	-91,6%
Commuting	6 278,0	2 936,6	-53,2%
Total transporte subcontratado (*Scope* 3)	**45 703,3**	**44 584,9**	**-2,4%**

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope* 1) e as indiretas (*scope* 2), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 16,0g de CO_2, o que resultou num aumento de 14,0% face ao ano anterior. Esta degradação resulta de uma diminuição de tráfego global superior à diminuição do consumo de combustível. Incorporando as emissões do *scope* 3 verifica-se um aumento de 15,8%, 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 17,4% da receita total dos CTT.

Aderiram à iniciativa "*Business Ambition* for 1.5ºC", 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 576 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.

O setor postal executa o seu próprio programa de sustentabilidade e gestão carbónica desde 2008, promovido pelo IPC - *International Post Corporation*. O setor atingiu as metas de redução carbónica a que se propôs para 2020 antes do tempo e o grupo de trabalho avançou para um novo programa de sustentabilidade, o SMMS - Sistema de Monitorização e Medição de Sustentabilidade. Este 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 alcançaram o 2ºlugar a nível mundial no *ranking*, de entre dezanove participantes do setor postal de todo o mundo, refletindo o nível de proficiência dos CTT nas várias áreas de intervenção abordadas.

Os CTT aderiram pelo segundo ano consecutivo ao *Green Postal Day*, promovido pelo IPC, juntamente com outros 14 operadores postais mundiais, uma iniciativa 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 mais elevado de *Leadership*, na vertente *Climate Change*, com a pontuação A no rating CDP – *Carbon Disclosure Project*, o índice do mercado de capitais que é o principal rating de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial.

Aderiram ainda o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, a convite da Câmara Municipal de Lisboa e do BCSD Portugal, que visa assegurar a contribuição dos vários agentes económicos para o alcance dos objetivos e metas definidas no âmbito do Plano de Ação para as Energias Sustentáveis e o Clima e que promove uma nova visão da cidade de Lisboa com vista à neutralidade carbónica em 2050. Para o efeito, os CTT submeteram 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 5 eventos, destacando-se tempesta-

[62] Não inclui a CORRE, a Transporta e o serviço 321 Crédito.
[63] Apenas inclui as viagens internacionais dos CTT, S.A..

des de inverno e queda de neve. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto de 18 mil € a nível operacional e de 1,2 mil € ao nível do potencial de trabalho.

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;
- Envolver-se ativamente com parceiros, trabalhadores, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, no sentido da divulgação e promoção destes princípios.

4.5.4 Consumos, resíduos e biodiversidade

Água

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

Verificou-se uma redução nos consumos de água, fortemente influenciado pelas medidas de confinamento e de segurança dos trabalhadores adotadas, para fazer frente à pandemia de COVID-19. Em complemento, as medidas que têm vindo a ser implementadas com vista à racionalização de consumos, poderão ter também impacto neste valor. Este ano, manteve-se 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 246,2 mil euros.

Consumo de água dos CTT

	'19	'20	Δ '20/'19
Consumo (m³) [64]	40 856,3	31 680,5	-35,0%

Consumo de materiais

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.

Este ano, contabilizaram-se cerca 3 434,2 de toneladas de consumo de materiais, um aumento de 8,9% face ao ano anterior. No global, os consumos mais representativos são o papel e o plástico com um peso de 72,2% e 20,0% respetivamente. O aumento registado está associado ao consumo de plástico e de madeira, fruto de alterações operacionais associadas à COVID-19.

De realçar também que o fator COVID-19 gerou, a partir de março, uma poupança generalizada dos restantes consumíveis, como o papel e os *toners*, efeito da passagem de várias áreas de natureza mais administrativa para o regime de teletrabalho.

A incorporação de materiais reciclados nos produtos representa atualmente 6,2%.

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 serviço *cash on delivery*, para "pré-pagos", em que as faturas são enviadas

Foram também efetuadas ações de informação e sensibilização para a minimização do consumo de materiais aos trabalhadores, através dos meios de comunicação interna. Neste âmbito cabe realçar a distinção dos CTT enquanto finalista, no Grande Prémio APCE 2020, com a campanha "Melhor do que Reciclar é Não Chegar a Gastar". Esta campanha teve como objetivo consciencializar e estimular a mudança de atitude interna com vista à diminuição dos consumos de impressão. Os efeitos positivos da campanha permitiram alcançar uma redução de 9% no total de folhas impressas o equivalente a duas centenas de resmas de papel.

Resíduos

Dando continuidade à prática de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, são privilegiadas as soluções de valorização, em detrimento do envio de resíduos para aterro. Este ano verificou-se um aumento da quantidade anual de resíduos produzidos, assim como da taxa de valorização global que se posiciona nos 97,9%, decorrente do abate de equipamentos obsoletos e por inutilização de campanhas físicas devido à pandemia de COVID-19.

Resíduos

	'19	'20	Δ '20/'19	Destino
Papel e cartão	595,5	1212,7	103,6%	Valorização
Plástico	143,8	222,4	54,7%	Valorização
Paletes madeira	209,9	532,0	153,5%	Valorização
Resíduos indiferenciados	191,9	236,6	23,3%	Valorização/ Eliminação
Outros	156,2	230,2	47,4%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	**1297,3**	**2433,8**	**87,6%**	

Resíduos por perigosidade e destino [66]

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	18,7	16,1	34,8
Resíduos não perigosos	2364,7	34,3	2399,0
Total	**2383,4**	**50,4**	**2433,8**

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

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, os CTT celebraram um protocolo com o Electrão para recolha de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicas, de pilhas e baterias usadas e respetivo encaminhamento para reciclagem.

Biodiversidade

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.

[64] Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE e do serviço 321 Crédito.

[65] 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.

[66] A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta.

Os CTT assinaram o compromisso "Act4nature", uma iniciativa promovida pelo BCSD Portugal, com o objetivo de 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 7º 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 2020 foi colocado à venda um novo *kit*, o *Fraxinus angustifolia* ou freixo-nacional, nas lojas CTT em todo o território nacional e na loja *online* dos CTT, que continua disponível até ao lançamento da próxima edição. Já foram plantadas até à data mais de 90 mil árvores, com a colaboração de centenas de voluntários, externos à empresa que se uniram a esta iniciativa.

Os CTT foram novamente parceiros do governo português no "Portugal Chama", a campanha de sensibilização e prevenção de incêndios e território nacional, fazendo parte de um grupo de 25 empresas que estão comprometidas com esta causa. 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 ara travar as ignições causadoras de incêndios.

O lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais, contou em 2020, com a publicação de 2 emissões, dedicados aos temas "Raças Autóctones de Portugal (3ª série)" e "Ano Internacional da Sanidade Vegetal", num total de 1,03 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 e tem uma difusão interna de cerca de 21 mil exemplares por edição, com vista à sensibilização dos trabalhadores. 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 Terra, do Dia Nacional de Energia, do Dia Internacional da Biodiversidade, do Dia Mundial da Conservação da Natureza, do Dia Europeu sem Carros e do Dia Europeu sem mortes na Estrada – EDWARD. 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 e, pela altura do Natal, realizou-se uma ação de sensibilização com dicas para realização de embrulhos sustentáveis.

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 "Os efeitos do plástico no ambiente e na saúde", com vista à sensibilização dos trabalhadores para as consequências nocivas dos microplásticos e da utilização de plástico, um tema relevante nos tempos atuais.

A nível externo, os CTT partilham regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook – Esfera CTT, que conta atualmente com mais de 48 mil fãs. Os CTT estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 76,5 mil seguidores. Em 2020, foi lançado um passatempo "Uma Árvore pela Floresta 2020" no Instagram, que teve um alcance de 10,8 mil utilizadores e contou com mais de 50 participações.

Em acréscimo, foram também publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT nos *sites* da Marketeer, da Executive Digest e da plataforma digital ECO - Capital Verde. Os CTT transmitem ainda informação neste âmbito através do canal de TV da rede de lojas a nível nacional, para os clientes.

Numa ação conjunta dos CTT com duas associações da indústria papeleira foi lançada, 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 voltaram a patrocinar a iniciativa *Smart Cities* que organizou um conjunto de conferências e *showcases* de algumas das soluções mais avançadas de sustentabilidade urbana e deu a conhecer várias iniciativas que visam tornar as cidades portuguesas mais inteligentes e mais sustentáveis. Destaca-se a participação dos CTT na conferência *Smart Cities Tour* 2020, na qual foram apresentadas um conjunto de iniciativas de sustentabilidade implementadas pelos CTT, o serviço CTT *Green Deliveries* (Entregas Verdes) e a oferta verde CTT. Os CTT participaram também no *Green Fest*, integrando o painel de oradores com o tema "A sustentabilidade na Cadeia de valor dos CTT", no grupo de trabalho "Neutralidade Carbónica" do BCSD Portugal, no âmbito do qual apresentaram um *pich* sobre "Baterias de veículos elétricos", e no evento *online* do Programa Act4Nature Portugal – Empresas pela Biodiversidade, que contou com a publicação e divulgação dos compromissos CTT, de entre um conjunto de outras empresas aderentes.

Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2020, foi cerca de 3,4 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 €)[67]	'19	'20	Δ '20/'19
Manutenção, conservação dos edifícios	82,47	431,0	422,6%
Renovação da frota convencional	1243,8	2719,1	118,6%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	121,0	86,4	-28,5%
Equipamentos informáticos	742,4	71,7	-90,3%
Renovação da frota elétrica	0,0	72,9	-
Certificações e conformidade legal	40,6	35,6	- 12,3%
Gestão energética e carbónica	88,8	27,9	-68,0%
Total nacional	**2319,0**	**3444,7**	**48,6%**

[66] A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta.

[67] Não inclui a CORRE e o serviço 321 Crédito.

De uma encomenda a uma operação digital

a nossa entrega é total

05

Governo societário



a nossa entrega é total

05
Governo societário

A nossa entrega é total

5. GOVERNO SOCIETÁRIO[68]

ÍNDICE

PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE 126

5.1. ESTRUTURA ACIONISTA 126
5.1.1. Estrutura de capital 126
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)) 126
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)) 128
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)) 128
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) 128
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 129
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) 129

5.1.2. Participações Sociais e Obrigações detidas 129
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 129
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] 130
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 132
10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade 132

5.2. ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES 133
5.2.1. Assembleia Geral 133
11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim) 133
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) 133
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 134
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 134

5.2.2. Administração e Supervisão 134
15. Identificação do modelo de governo adotado 134
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) 135
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 135
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 137
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 138
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 139
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 140
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 148
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 148
24. Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos 149
25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos 149

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 149
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 150
28. Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s) 150
29. Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências 150

5.2.3. Fiscalização **153**
30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado 153
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 17 153
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 18 154
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 nº21 154
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 rlatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 22 156
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 23 156
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 26 158
37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo 158
38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras 158

5.2.4. Revisor Oficial de Contas **160**
39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa 160
40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo 160
41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade 160

5.2.5. Auditor Externo **160**
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 naCMVM. 160
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 161
44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções 161
45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita 161
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 161
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) 162

5.3. ORGANIZAÇÃO INTERNA **163**

5.3.1. Estatutos **163**
48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 245.º-A, n.º 1, al. h) 163

5.3.2. Comunicação de irregularidades **163**
49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade 163

5.3.3. Controlo interno e gestão de riscos **164**
50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno 164
51. Explicitação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade 165
52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos 165
53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade. 165
54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos. lo e gestão de riscos. 165
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.) 165
56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto. 166
57. Representante para as relações com o mercado 166
58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores 166

5.3.4. Sítio da Internet **166**
59. Endereço(s) 166
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 166
61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões 166
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 167
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 167
64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada 167
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 167

5.4. REMUNERAÇÕES 167

5.4.1. Competência para a determinação 167
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 167

5.4.2. Comissão de remunerações 168
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 168
68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações 169

5.4.3. Estrutura das remunerações 169
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 169
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 172
71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente 174
72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento 176
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 178
74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício 178
75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários 180
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 180

5.4.4. Divulgação das remunerações 180
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 180
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 184
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 184
80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício 184
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 185
82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral 185

5.4.5. Acordos com implicações remuneratórias 185
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 185
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. l) 186

5.4.6. Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options') 1 186
85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários 186
86. Caraterização 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) 186
87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa 187
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)) 187

5.5. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS 187

5.5.1. Mecanismos e procedimentos de controlo 187
89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas 187
90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência 188
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 189

5.5.2. Elementos relativos aos negócios 189
92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24 189

PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO 190

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))

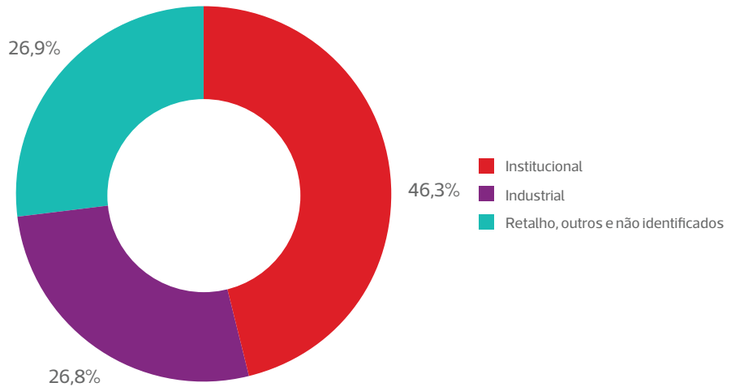
O capital social dos CTT é de 75 000 000 €, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 150 000 000 de ações ordinárias (não existindo diferentes categorias), nominativas, escriturais, com valor nominal de 0,50 € cada, admitidas à negociação no mercado regulamentado gerido pela Euronext Lisbon – Sociedade Gestora de Mercados Regulamentados, S.A. ("Euronext Lisbon").

Caracterização da estrutura de capital

Um estudo com vista à caracterização da estrutura de capital dos CTT foi realizado no final de 2020, tendo sido identificados 139 acionistas institucionais detentores de cerca de 46% do capital social da Empresa e 2 investidores industriais que detinham aproximadamente 27%, sendo esta última percentagem similar à detida por investidores de retalho e outros.

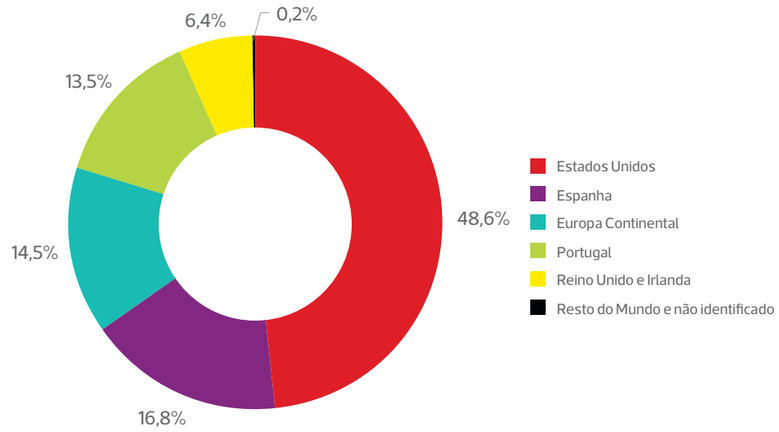
Segundo este estudo, a composição acionista em termos de perfil dos investidores apresentava-se conforme segue:

ESTRUTURA DE CAPITAL POR PERFIL DE INVESTIDOR



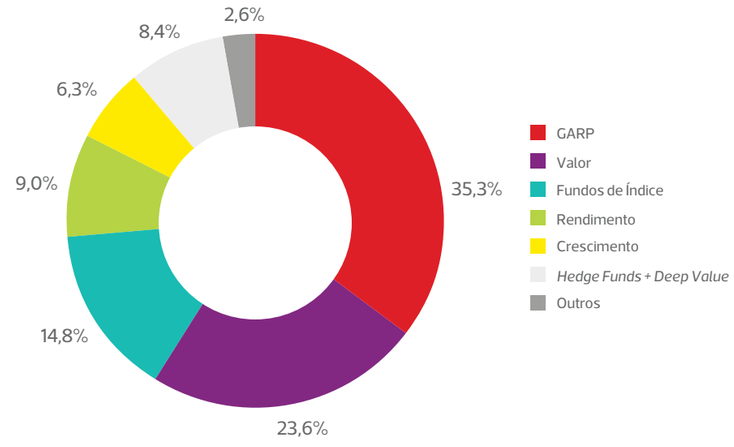
De acordo com o mesmo estudo, no que se refere à distribuição geográfica, a base acionista institucional dos CTT encontrava-se maioritariamente nos Estados Unidos da América (cerca de 49%), seguidos pela Espanha (aproximadamente 17%), Europa continental (incluindo Alemanha e França) com cerca de 15% e Portugal com cerca de 14%. Finalmente, no Reino Unido e Irlanda encontrava-se mais de 6% da base acionista institucional dos CTT. Esta distribuição geográfica é ilustrada no gráfico seguinte:

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA



O estudo em causa incluiu ainda uma análise da composição acionista dos CTT por estratégia de investimento. De acordo com essa análise, no final de 2020, os investidores institucionais com uma estratégia de investimento de tipo GARP (*Growth at A Reasonable Price*) representavam mais de 35% do investimento institucional dos CTT, enquanto que os que seguiam uma estratégia orientada para Valor representavam cerca de 24%, seguidos pelos Fundos de Índice com aproximadamente 15%. Os investidores com uma estratégia de Rendimento representavam 9% do investimento institucional nos CTT e os investidores com uma estratégia de Crescimento mais de 6%, enquanto o somatório do investimento de *Hedge Funds* (4,6%) e *Deep Value* (3,8%) se situava acima dos 8%, como se ilustra graficamente abaixo:

COMPOSIÇÃO ACIONISTA POR ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO



Finalmente, o estudo demonstrou que, no final de 2020, os 10 maiores acionistas dos CTT (incluindo institucionais e industriais) detinham cerca de 51% do capital da Empresa (que compara com 50% no final de 2019), enquanto os 25 maiores detinham um total superior a 63% (no final de 2019, esta percentagem era de 65%).

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 102º 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 104º 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))

A 31 de dezembro de 2020, e na presente data, os **CTT detinham, e detêm, 1 ação própria, com o valor nominal de 0,50€, correspondente a 0,000% do seu capital social**, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos por força do previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 324º do Código das Sociedades Comerciais ("CSC").

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 2020, 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 celebrado para a **comercialização de produtos de crédito Cetelem** na Rede de Lojas e no *website* dos CTT, em 23 de junho de 2014, com o **BNP Paribas Personal Finance, S.A.**, cujo âmbito foi alargado ao Banco CTT em 31 de agosto de 2016. O referido contrato foi objeto de Aditamento em 20 de dezembro de 2018 não tendo sofrido alterações quanto à possibilidade de resolução unilateral por qualquer das partes, em determinadas circunstâncias, caso ocorra uma mudança de controlo acionista;

- O contrato celebrado, em 16 de julho de 2013, com a **Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.** para a mediação de seguros desta entidade, cujo âmbito de aplicação havia sido alargado ao Banco CTT em 22 de julho de 2016, foi revogado pelas partes, tendo sido substituído por novo contrato celebrado a 2 de setembro de 2020 com a **Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.** para a mediação de seguros desta entidade. Mantém-se 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;

- Mantém-se em vigor 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 3 **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, mantêm-se em vigor, 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.**

Por outro lado, a Sociedade **não é parte de 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 2020, **tendo por referência as comunicações efetuadas à Sociedade**, a estrutura das participações qualificadas nos CTT, calculadas nos termos do artigo 20º do Código dos Valores Mobiliários ("Cód. VM"), era como segue (sem prejuízo das alterações divulgadas ao mercado até à presente data, as quais se encontram igualmente identificadas nas anotações infra):

Acionistas		Nº 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]		10 020 000	6,680%	6,680%
GreenWood Investors LLC[3]	**Total**	**10 020 000**	**6,680%**	**6,680%**
Norges Bank [4]	**Total**	**5 250 000**	**3,500%**	**3,500%**
BBVA Asset Management, SA SGIIC [5]	**Total**	**3 495 499**	**2,330%**	**2,330%**
BPI Gestão de Activos [6]	**Total**	**3 044 307**	**2,030%**	**2,030%**
CTT, S.A. (ações próprias)	**Total**	**1**	**0,000%**	**0,000%**
Restantes acionistas [7]	**Total**	**93 448 987**	**62,299%**	**62,299%**
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 empresascontroladas através das quais são detidos os direitos de voto inclui a GreenWood Investors, LLC e a GreenWood Performance Investors, LLC.

[4] Dado que o número exato de ações não foi comunicado pelo acionista, o número apresentado corresponde a um cálculo baseado na percentagem total indicada na comunicação respetiva. Em 05.01.2021, o Norges Bank comunicou o aumento da sua participação qualificada nos CTT, passando a deter 3,51% do seu capital social e direitos de voto, tendo, em 19.01.2021, comunicado a redução da sua participação qualificada para 2,83% do capital social e direitos de voto dos CTT, conforme comunicados de participação qualificada disponíveis no *website* dos CTT, respetivamente em https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/comunicados/index?topic=participacao&year=2021&search= e https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/0add6afa-463f-45a0-9345-7ebd431211fa/ficheiroPdf/Norges%20Bank%2019jan2021_PT.pdf?bylnode=true.

[5] O BBVA ASSET MANAGEMENT, SA, SGIIC exerce os direitos de voto não em seu nome próprio, mas em nome dos fundos BBVA BOLSA FI, BBVA BOLSA EURO FI, BBVA BOLSA EUROPA FI e BBVA BOLSA PLUS FI na qualidade de sociedade gestora. A Cidessa Uno SL é a entidade controladora direta do BBVA ASSET MANAGEMENT, SA, SGIIC.

[6] Participação correspondente ao conjunto de ações dos CTT detidas por fundos de investimento mobiliários portugueses geridos pela BPI Gestão de Activos bem como detidas por carteiras relativamente às quais a BPI Gestão de Activos Fundos tem a respetiva gestão discricionária, conforme comunicado de participação qualificada efetuado em 31.10.2019 e publicado no *website* dos CTT em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/7ab7ba0d-cce1-4abd-84b2-030bb98b2fe0/ficheiroPdf/BPI%2031out2019_PT.pdf?bylnode=true.

[7] Em 04/01/2021, o Citigroup Global Markets Limited apresentou uma notificação de participação qualificada em virtude de considerar que, após 31/12/2020 deixou de cumprir os critérios para recorrer à isenção da carteira de negociação, na sequência da saída do Reino Unido da União Europeia e da conclusão do período de transição do Brexit (v. comunicado no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/grupoctt/ investidores/comunicados/index. Em 22 de fevereiro de 2021C o Citigroup Global Markets Limited comunicou uma redução da sua participação acionista para 1,9042% pelo que deixou de deter participação qualificada nos CTT(ver press release no website dos CTT em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/8b8a93a9-4017-4940-9e93- c184a61fe4f1/ficheiroPdf/Citigroup%2004jan2021_PT.pdf?bylnode=true

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 2020 (seja no âmbito do mandato 2017/2019, seja do mandato 2020/2022, em curso desde 29 de abril de 2020), os quais constituem dirigentes dos CTT nos termos do artigo 248º B do Cód.VM e 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 em 2020, bem como pelas entidades com eles estreitamente relacionadas, incluindo todas as suas aquisições, onerações ou cessações de titularidade, conforme segue:

Conselho de Administração [a]	Nº de Ações em 31.12.2019	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	Nº de Ações em 31.12.2020
Raul Catarino Galamba de Oliveira	0[b]	14.05.2020	2 500			1,9160	
		14.05.2020	2 500			1,9180	
		14.05.2020	2 500			1,9060	
		14.05.2020	2 500	---	---	1,9200	
		15.05.2020	1750			1,9860	
		15.05.2020	3 250			1,9880	
		15.05.2020	5000			1,9660	20 000
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	20 000[c]	20.03.2020	2 000			1,913	
		20.03.2020	2 000			1,960	
		20.03.2020	2 000			1,908	
		06.11.2020	1000	---	---	2,1750	
		06.11.2020	1500			2,1750	
		09.11.2020	1000			2,1550	
		09.11.2020	1000			2,1900	
		11.11.2020	1000			2,1650	31500
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	3 500[d]	13.05.2020	3 500	---	---	1,96	7 000
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	6 000[e]	19.03.2020	1000	---	---	1,871	
		19.03.2020	1000			1,875	8 000
João Carlos Ventura Sousa	300[f]	13.05.2020	2 551	---	---	1,9400	2 851
João Miguel Gaspar da Silva	0[g]	11.05.2020	11 435	---	---	2,055	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	---	---	---	---	---	0
João Eduardo Moura da Silva Freixa [h]	0	---	---	---	---	---	0
Jürgen Schröder	0	---	---	---	---	---	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	0	---	---	---	---	---	0
María del Carmen Gil Marín	0	---	---	---	---	---	0
Susanne Ruoff	0	---	---	---	---	---	0

[a] Composição do Conselho de Administração a 31/12/2020. Inclui os membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria.

[b] Número de ações detidas à data da sua eleição como Presidente do Conselho de Administração dos CTT na Assembleia Geral de 29/04/2020. Aquisições divulgadas ao mercado em comunicado de transações de dirigente de 18/05/2020 disponível no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/ff34e81d-1bdd-4a37-870c-3295e60ff783/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%B5es%20dirigente_RGalamba%2018mai20_PT.pdf?bylnode=true.

[c] Aquisições divulgadas ao mercado em comunicados de transações de dirigente de 20/03/2020, 09/11/2020, 10/11/2020 e 22/01/2021 disponíveis no *website* dos CTT, em: https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/d7dbb6b7-4838-4793-a458-9e148060cb53/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%B5es%20de%20dirigente-CEO%2020mar2020_PT.pdf?bylnode=true, https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/21738726-032f-4105-b5ad-475d3ea91292/ficheiroPdf/CEO%20Jo%C3%A3o%20Bento%2009nov2020_PT.pdf?bylnode=true, https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/e7e1e7fe-a30e-4751-ba20-0f14d3985fb3/ficheiroPdf/CEO%20Jo%C3%A3o%20Bento%2010nov2020_PT.pdf?bylnode=true, e https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/53f001bb-1a27-4702-8aa0-e82df3af6dac/ficheiroPdf/CEO%20Joao%20Bento%2022jan2021_PT.pdf?bylnode=true.

[d] Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de transações de dirigente de 15/05/2020 disponível no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/ff5a4911-8d45-4b2a-bafb-750a8526e857/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%B5es%20dirigente_APSilva%2015mai20_PT.pdf?bylnode=true.

[e] Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de transações de dirigente de 19/03/2020 disponível no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/131c63d5-922b-48bf-8060-5b712f295359/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%B5es%20de%20dirigente%20-%20CFO%2019mar2020_PT.pdf?bylnode=true.

[f] Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de transações de dirigente de 15/05/2020 disponível no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/63cd1037-4f62-4c1b-a62f-c53ebccd08a3/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%B5es%20dirigente_JSousa%2015mai20_PT.pdf?bylnode=true.

[g] Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de transações de dirigente de 12/05/2020 disponível no *website* dos CTT, em https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/465227ab-73e4-4470-acac-c0a9becee08f/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20de%20dirigentes%20-%20ADJGS%2012mai2020_\PT.pdf?bylnode=true.

[h] Apresentou renúncia ao cargo de Vogal do Conselho de Administração dos CTT, conforme comunicado ao mercado a 10/12/2020, a qual produziu efeitos nos termos legais a 31/01/2021.

Conselho de Administração [a]	Nº de Ações em 31.12.2019	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	Nº de Ações em 31.12.2020
António Sarmento Gomes Mota	0	---	---	---	---	---	0 [b]
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	0	---	---	---	---	---	0 [b]
José Manuel Baptista Fino	0	---	---	---	---	---	0 [b]
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	0	---	---	---	---	---	0 [b]
Maria Belén Amatriain Corbi	0	---	---	---	---	---	0 [b]
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	0	---	---	---	---	---	0 [b]
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão	0	---	---	---	---	---	0 [c]

[a] Membros do Conselho de Administração que cessaram funções antes de 31/12/2020. Inclui membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria.

[b] Número de ações detidas à data da cessação de funções a 29/04/2020.

[c] Número de ações detidas a 06/01/2020, data de produção de efeitos da renúncia ao cargo pelo Administrador executivo, comunicada ao mercado no dia 18/12/2019.

Pessoas estreitamente relacionadas	Nº de Ações em 31.12.2019	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	Nº de Ações em 31.12.2020
Manuel Champalimaud SGPS, S.A. [a]	19 146 815	(c)	---	---	---	---	19 246 815
GreenWood Builders Fund I, LP [b]	8 759 082	(c)	---	---	---	---	10 020 000

[a] Entidade estreitamente relacionada com Duarte Palma Leal Champalimaud, da qual o Administrador não executivo dos CTT é Vice-Presidente do Conselho de Administração.

[b] Entidade estreitamente relacionada com Steven Duncan Wood, Administrador não executivo e membro da Comissão de Auditoria dos CTT e *Managing Member* da GreenWood Investors, LLC, sociedade gestora do GreenWoodBuilders Fund I, LP.

[c] O detalhe das transações consta do Anexo II a este Relatório.

Revisor Oficial de Contas	Nº de Ações em 31.12.2019	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	Nº de Ações em 31.12.2020
KPMG & Associados, SROC, S.A.	0	---	---	---	---	---	0
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão	0	---	---	---	---	---	0
Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho [1]	0	---	---	---	---	---	0

[1] 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 2020 correspondem às **transações com partes relacionadas** identificadas no ponto 92 da Parte I *infra*.

5.2 ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

5.2.1 Assembleia Geral

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.

À data da Assembleia Geral Anual realizada em 29 de abril de 2020, a composição da Mesa da Assembleia Geral era a seguinte:

a) Composição da Mesa da Assembleia Geral

11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim)

Titulares	Cargo	Mandato [1]
Júlio de Lemos de Castro Caldas [2]	Presidente	2017/2019
Francisco Maria Freitas de Moraes Sarmento Ramalho	Vice-Presidente	2017/2019

[1] Membros inicialmente eleitos em 12/11/2013 para completar o mandato 2012/2014, tendo na Assembleia Geral de 24/03/2014 sido deliberado prolongar as suas funções para o mandato 2014/2016. Reeleitos para o mandato 2017/2019 na Assembleia Geral de 20/04/2017.

[2] Júlio de Lemos de Castro Caldas faleceu a 04/01/2020.

Na Assembleia Geral de 29 de abril de 2020 foram eleitos os membros da Mesa da Assembleia Geral para o mandato 2020/2022, sendo a mesma, a 31 de dezembro de 2020 e na presente data, composta por:

Titulares	Cargo	Mandato
Pedro Miguel Duarte Rebelo de Sousa	Presidente	2020/2022
Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares	Vice-Presidente	2020/2022

Segundo a mesma disposição estatutária, os membros da Mesa da Assembleia Geral são assistidos pela Secretária da Sociedade, funções desempenhadas em 2020, 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 7º e 8º dos Estatutos, têm direito de voto na Assembleia Geral os Acionistas que, na **data de registo**, correspondente às 0 horas (GMT) do 5º 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 2020, e considerando por um lado as "**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 as 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 foi realizada 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 tais direitos por via 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 que se encontrem em alguma das relações previstas no n.º 1 do artigo 20º do Cód.VM.

14. Identificação das deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada, para além das legalmente previstas, e indicação dessas maiorias

Os Estatutos dos CTT **não preveem maiorias qualificadas** para a tomada de deliberações para além das legalmente previstas.

5.2.2. Administração e Supervisão

a) <u>Composição</u>

15. Identificação do modelo de governo adotado

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 desde 29 de abril de 2020, e atualmente, 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 promover e monitorar a independência do ROC e da auditoria interna da Sociedade, com vista a contribuir para a qualidade da informação financeira e 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 9º e 12º 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 16º 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

Segundo o artigo 12º 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.

Até à data da Assembleia Geral Anual, realizada em 29 de abril de 2020, o Conselho de Administração era composto por **14 Administradores**, dos quais 5 integravam a Comissão Executiva:

Titulares	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditorial	Independência [1]	Data da 1ª Designação [2]
António Sarmento Gomes Mota[8]	Presidente			Sim	12/11/2013
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento[3]	Vogal	Presidente			20/04/2017
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz[8]	Vogal		Vogal	Sim	24/03/2014
José Manuel Baptista Fino[8]	Vogal			Sim	19/12/2014
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas[8]	Vogal			Sim	04/08/2016
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal	Vogal			20/04/2017
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Vogal		Presidente	Sim	20/04/2017
Maria Belén Amatriain Corbi[8]	Vogal		Vogal	Sim	20/04/2017
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde[8]	Vogal			Sim	20/04/2017
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal	Vogal			19/12/2017
Steven Duncan Wood [4]	Vogal				23/04/2019
Duarte Palma Leal Champalimaud [5]	Vogal				19/06/2019
João Carlos Ventura Sousa [6]	Vogal	Vogal			18/09/2019
João Miguel Gaspar da Silva [7]	Vogal	Vogal			06/01/2020

[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 414º do CSC para os membros não executivos que integram a Comissão de Auditoria.

[2] Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

[3] João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento foi designado para o exercício das funções de Presidente da Comissão Executiva (*Chief Executive Officer* ("CEO")) a 13/05/2019 com produção de efeitos a 22/05/2019, tendo até essa data e desde 20/04/2017 desempenhado funções como Vogal do Conselho de Administração dos CTT.

[4] Eleito para o cargo de Vogal do Conselho de Administração na Assembleia Geral Anual de 23/04/2019.

[5] Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 19/06/2019, com produção de efeitos imediata, ratificada em Assembleia Geral de 29/04/2020, para o cargo de Vogal do Conselho de Administração.

[6] Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 03/09/2019, com produção de efeitos a 18/09/2019, ratificada em Assembleia Geral de 29/04/2020, para o cargo de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

[7] Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 18/12/2019, com produção de efeitos a 06/01/2020, ratificada em Assembleia Geral de 29/04/2020, para o cargo de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

[8] Cessaram funções a 29/04/2020.

Na Assembleia Geral Anual de 29 de abril de 2020 foram eleitos os membros do Conselho de Administração para o novo mandato 2020/2022. A partir dessa data, e a 31 de dezembro de 2020, o Conselho de Administração era composto pelos seguintes 15 Administradores:

Titulares	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditorial	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
João Eduardo Moura da Silva Freixa[3]	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 414º do CSC para os membros não executivos que integram a Comissão de Auditoria.

[2] Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

[3] Apresentou renúncia ao cargo de Vogal do Conselho de Administração dos CTT, conforme comunicado ao mercado a 10/12/2020, a qual produziu efeitos nos termos legais a 31/01/2021.

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

O Conselho de Administração integrava **a 31 de dezembro de 2020, 5 membros executivos e 10 membros não executivos, incluindo 7 membros independentes**. Na presente data, e após a renúncia ao cargo do Vogal não executivo João Eduardo Moura da Silva Freixa, conforme comunicado ao mercado a 10 de dezembro de 2020, com produção de efeitos nos termos legais a 31 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração integra 5 membros executivos e **9 membros não executivos, incluindo 6 membros independentes, de entre os quais o Presidente do Conselho de Administração,** indicados na tabela do ponto 17 da Parte I *supra*.

São considerados independentes 47% da totalidade dos membros do Conselho de Administração e 70% dos seus membros não executivos, em funções a 31 de dezembro de 2020, 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 414º 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, uma visão integrada da atividade dos CTT, e a salvaguarda dos interesses de todos os *stakeholders* nas suas diferentes vertentes. Acresce que o número de membros executivos e não executivos e, de entre estes, o número de independentes, conforme identificado na tabela constante do ponto 17 da Parte I *supra*, permite, igualmente, uma supervisão e avaliação eficazes do desempenho executivo, que a Sociedade considera ser ajustada e equilibrada aos seus interesses, pelo que se considera estarem amplamente acolhidas as Recomendações III.2., III.3. e III.4. do Código IPCG.

Com vista a assegurar a coordenação e eficácia no desempenho de funções pelos Administradores não executivos a Sociedade adota, para além dos mecanismos destinados a tornar efetiva a supervisão da Comissão Executiva (cfr. ponto 21.2 da Parte I *infra*), os seguintes procedimentos:

Os Administradores não executivos (incluindo os membros da Comissão de Auditoria) podem solicitar:

a. Ao Presidente do Conselho de Administração ou ao Presidente da Comissão Executiva a prestação da informação necessária ou conveniente para o exercício das suas atribuições, competências e deveres, em particular, informação relativa a competências delegadas na Comissão Executiva e ao seu desempenho, à implementação do orçamento e planos anuais e plurianuais e ao estado da gestão, devendo esta informação ser prestada de forma adequada e atempada;

b. A presença, nas reuniões dos órgãos/comissões em causa, de membros dos órgãos sociais, quadros diretivos ou outros colaboradores do Grupo CTT, em articulação com a Comissão Executiva.

19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo

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), os CTT têm definidos os princípios gerais pelos quais pautam a sua atuação quanto às questões relacionadas com a diversidade e inclusão relativamente aos seus recursos humanos incluindo no que se refere à composição 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.

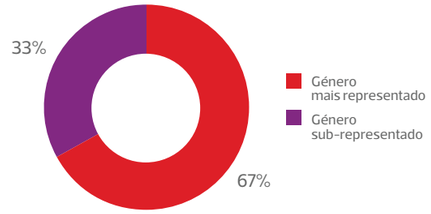
Tal como evidenciado nas recomendações e Termos de Referência da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações divulgadas aos Acionistas em fevereiro de 2017 e em março de 2020 disponíveis para consulta em "Grupo CTT", "Investidores", "Assembleias Gerais", no ***website*** **dos CTT** (www.ctt.pt), para efeitos dos processos eletivos dos membros dos órgãos sociais e concretamente para os mandatos de 2017/2019 e 2020/2022, a Política de Diversidade dos CTT visa promover uma diversidade de género e idade adequadas, bem como capacidades e experiência académica e profissional complementares, no seio dos órgãos de administração e fiscalização, destacando-se em particular os seguintes aspetos a ter em conta nos processos de seleção:

- A diversidade de capacidades, conhecimentos, experiência e de género como um fator crucial para o desempenho com sucesso daquelas funções;
- Um 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 atentos os desafios estratégicos que se colocam aos CTT nomeadamente nas seguintes áreas de conhecimento e experiência profissional: 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.

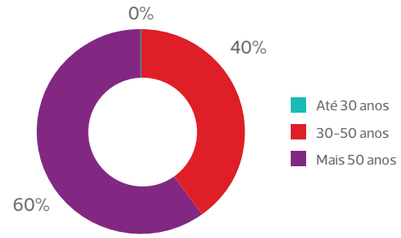
A proposta de um conjunto de acionistas de eleição dos membros dos órgãos de administração e fiscalização para o mandato de 2020/2022 foi acompanhada de parecer da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações acerca dos atributos individuais (independência e condições para o exercício de funções 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 a 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 2020**:

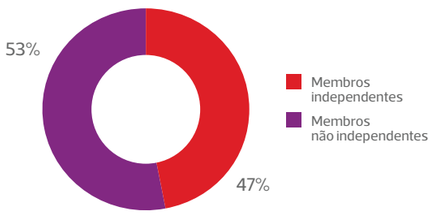
GÉNERO: 33% DE ADMINISTRADORES DO GÉNERO SUB-REPRESENTADO



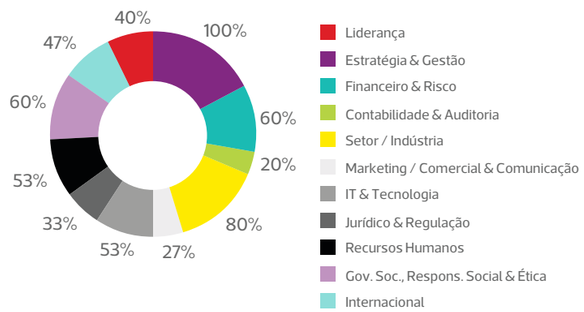
IDADE: MÉDIA DE 52 ANOS



INDEPENDÊNCIA: 47% DE ADMINISTRADORES INDEPENDENTES, CORRESPONDENDO A 70% 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 exerce o cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A., acionista qualificado dos CTT.

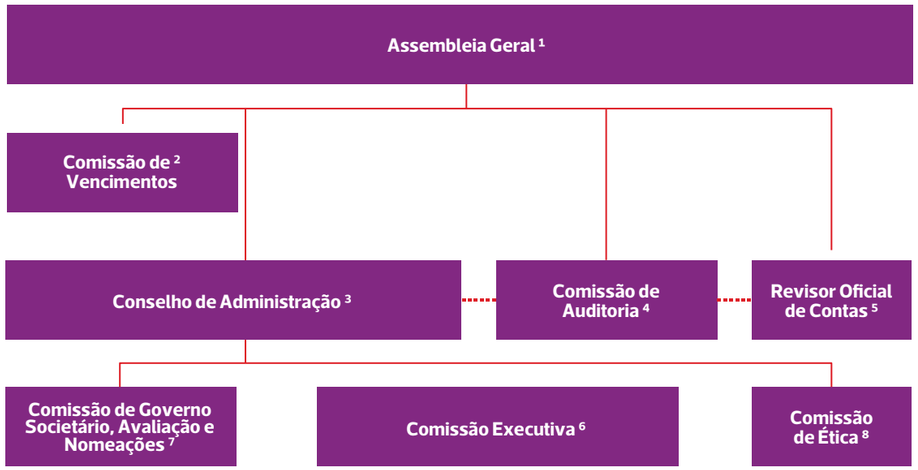
O **Administrador não executivo** Steven Duncan Wood exerce funções de Administrador da GreenWood Investors LLC, sociedade gestora do GreenWood Builders Fund I, LP, acionista qualificado dos CTT.

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 2020 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 2020, 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.

Além dos órgãos e comissões acima indicados, note-se que a Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional, criada no mandato 2017/2019, se manteve em funções até 29 de abril de 2020, data de realização da Assembleia Geral dos CTT.

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

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 13º dos Estatutos e no artigo 5º do seu Regulamento.

Principais competências do Conselho de Administração

- 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

- 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

A Comissão Executiva exerce todos os poderes que lhe são delegados pelo Conselho de Administração nos termos dos artigos 13º dos Estatutos e 6º 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.

G34 G42 G39

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 20 M€;
- A realização de investimentos pelo Grupo não incluídos no orçamento anual cujo valor por operação supere 10 M€ e o cancelamento de investimentos do Grupo de valor por operação superior a 10 M€;
- 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 20 M€;
- Contratação de dívida, sob a forma de financiamento ou emissão de valores mobiliários, em valor por operação superior a 150 M€ 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

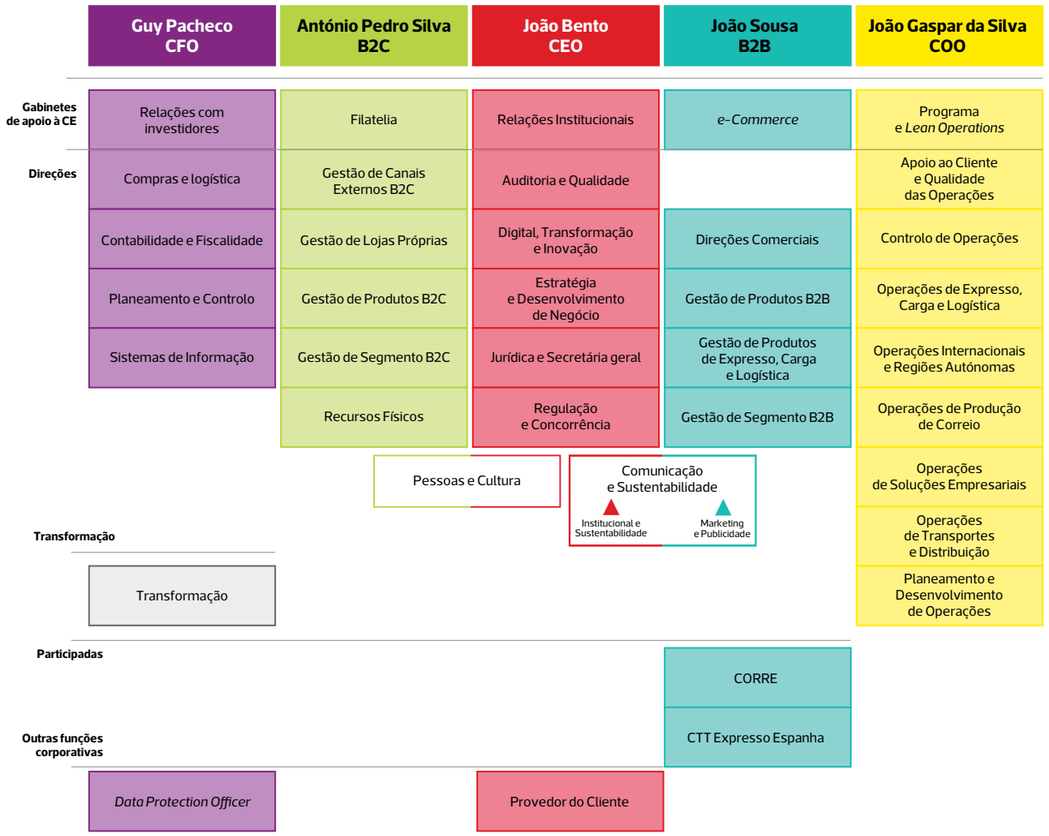
- Assegurar que seja prestada toda a informação aos demais membros do Conselho de Administração relativamente à atividade e às deliberações da Comissão Executiva;
- Assegurar o cumprimento dos limites da delegação e da estratégia da Sociedade e propor ao Conselho de Administração o elenco de matérias 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 Comités de apoio à Comissão Executiva

Os Comités de apoio à Comissão Executiva a 31 de dezembro de 2020, e na presente data, eram, e são, os seguintes:

COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS	
Comité de Gestão de Risco	
Composto pelos membros da Comissão Executiva e pelo Diretor de Auditoria e Qualidade, responsável pela gestão do risco. O Comité é presidido pelo Administrador com o pelouro de Auditoria e Qualidade onde se encontra a gestão do risco e coordenado pelo Diretor de Auditoria e Qualidade. Podem participar outros Diretores sempre que sejam 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 pelo Administrador executivo com o pelouro Financeiro, pelos Administradores executivos com os pelouros comerciais e pelos Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, Auditoria e Qualidade, Comerciais (Pequenas Empresas, Grandes Empresas Sul, Grandes Empresas Norte, Médias Empresas, Administração Pública), de Gestão de Lojas Próprias e Gestão de Segmento B2B, e Gestão de Segmento B2C. O Comité é presidido pelo Administrador com o pelouro Financeiro e coordenado pelo Diretor de Contabilidade e Fiscalidade. Os membros da Comissão Executiva e outros Diretores participam sempre que sejam convidados.	Definir e submeter à Comissão Executiva as políticas de crédito dos Clientes. Apreciar 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 identificação das medidas para cumprimento dos objetivos definidos.
Comité de Investimento	
Composto pelo Administrador executivo com o pelouro financeiro, pelos Administradores proponentes de projetos elegíveis e pelos responsáveis pela direção de Planeamento e Controlo e pela direção de Auditoria e Qualidade. O Comité é presidido pelo Administrador com o pelouro Financeiro e coordenado pelo Diretor de Auditoria e Qualidade. Os membros da Comissão Executiva e outros Diretores participam sempre que sejam 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	
Composto pelos Administradores executivos, pelos responsáveis das Direções de Comunicação e Sustentabilidade, Pessoas e Cultura, Recursos Físicos, Compras e Logística, Operações de Transportes e Distribuição e Auditoria e Qualidade e pelo responsável pela Sustentabilidade dentro da direção de Comunicação e Sustentabilidade. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pelo Diretor da Comunicação e 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, pelos responsáveis das Direções de Pessoas e Cultura, Operações de Produção de Correio, Operações de Transportes e Distribuição, Operações de Expresso, Carga e Logística e Gestão de Lojas Próprias. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pelo Diretor 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 responsáveis das Direções de Digital, Transformação e Inovação, Gestão de Produtos 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, económico, cultural, social, organizacional, etc.).

Para além dos Comités de apoio à Comissão Executiva referidos *supra*, a 31 de dezembro de 2020, e na presente data, existiam, e existem, os seguintes Comités Executivos:

Comités Executivos das Áreas de Negócio e seus objetivos	
Comité Executivo de Correio	
Constituído pelo Administrador executivo responsável pelo B2C, que exerce as funções de Presidente do Comité, pelo Administrador (COO) responsável pelas Operações e pelos Diretores de Gestão de Produtos B2C, Gestão de Segmento B2C, Operações de Transporte 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 B2B que exerce as funções de Presidente do Comité, pelo Administrador (COO) responsável pelas Operações, pelo representante da Sucursal em Espanha da CTT Expresso, pelos Diretores dos CTT de Gestão de Produtos de Expresso, Carga e Logística e de Planeamento e Controlo e pelos Diretores Financeiro e de Operações da Sucursal em Espanha da CTT Expresso. 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 B2C, que exerce as funções de Presidente do Comité, bem como pelos Diretores de Gestão de Lojas Próprias, Gestão de Segmento B2C e Gestão de Produtos B2C. 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 pela área comercial 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

- 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 anual sobre remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, ou de capítulo no relatório anual sobre governo societário que o substitua, a ser submetido anualmente à apreciação da Assembleia Geral;
- 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 Presidente da Comissão Executiva (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

Esta Comissão tem por missão acompanhar e supervisionar todas as matérias relacionadas com a aplicação do Código de Conduta CTT e Subsidiárias, 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 ambiente laboral por todas as pessoas que nele exercem atividade, incluindo os membros dos órgãos sociais e os titulares de cargos de direção e chefia, no seu relacionamento com dirigentes, colegas e subordinados.

21.6 Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional

A Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional, que cessou funções em 29 de abril de 2020, era composta pelo Presidente do Conselho de Administração, António Sarmento Gomes Mota, que presidia, e pelos Administradores não executivos, Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia, Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde, Steven Duncan Wood e Duarte Palma Leal Champalimaud, tendo sido criada *ad hoc* com a missão de acompanhar a implementação do referido Plano, reforçando a informação prestada ao Conselho de Administração e a contínua atividade de supervisão por parte da totalidade dos membros não executivos do Conselho de Administração.

Esta Comissão realizou, durante o exercício de 2020, e até à cessação das suas funções, 1 reunião de acompanhamento da execução das várias iniciativas do Plano de Transformação Operacional e de desenvolvimento de outros temas compreendidos no âmbito das suas competências (*vide* ''Grupo CTT'', ''A Empresa'', ''Governo da Sociedade'','' Órgãos da Sociedade'', ''Reuniões'' no ***website* dos CTT** (www.ctt.pt)).

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

- Os membros do órgão de administração e de fiscalização e das suas comissões societárias devem informar este 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 seja 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 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 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 **18 vezes em 2020** (*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%	13	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	100%	18	0	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	100%	18	0	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	100%	18	0	0
João Carlos Ventura Sousa	100%	18	0	0
João Miguel Gaspar da Silva	100%	18	0	0
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	94%	17	1	0
Steven Duncan Wood	100%	18	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	94%	17	0	1
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	100%	13	0	0
João Eduardo Moura da Silva Freixa [3]	62%	8	0	5
Jürgen Schröder	92%	12	0	1
Margarida Maria Correia de Barros Couto	100%	13	0	0
María del Carmen Gil Marín	100%	13	0	0
Susanne Ruoff	100%	13	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.
[3] Apresentou renúncia ao cargo de Vogal do Conselho de Administração dos CTT, conforme comunicado ao mercado a 10/12/2020, a qual produziu efeitos nos termos legais a 31/01/2021.

Titulares [1]	Percentagem de assiduidade [1]	Presenças	Representação	Ausências
António Sarmento Gomes Mota [2]	100%	5	0	0
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz[3]	100%	5	0	0
José Manuel Baptista Fino[4]	100%	5	0	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas[4]	80%	4	1	0
Maria Belén Amatriain Corbi[3]	100%	5	0	0
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde[4]	100%	5	0	0

[1] Percentagem por referência às presenças.
[2] Cessou a 29/04/2020 as funções de Presidente do Conselho de Administração.
[3] Cessou a 29/04/2020 as funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria.
[4] Cessou a 29/04/2020 as funções de Vogal do Conselho de Administração.

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

De acordo com o artigo 9º dos Estatutos dos CTT, compete à Comissão de Vencimentos a fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais e, consequentemente, 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, em particular destaca-se o **ponto 71 da Parte I *infra* onde se detalham os critérios para avaliação de desempenho aplicáveis**.

26. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício

Os cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e demais atividades dos Administradores da Sociedade encontram-se discriminados no Anexo I deste Relatório.

O desempenho de funções executivas, pelos Administradores executivos, em entidades que não integram o Grupo CTT, encontra-se sujeito à emissão de parecer pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, conforme Regulamento desta Comissão (*vide* ponto 27 da Parte I *infra*).

A título de informação complementar, considera-se importante referir:

- A total disponibilidade dos Administradores executivos para o desempenho do cargo em 2020, a qual pode ser confirmada pela assiduidade de 100% nas 18 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 2020, como evidenciado pela sua assiduidade média de 97% nas 18 reuniões do Conselho de Administração, 21 reuniões de Comissão de Auditoria e 7 reuniões de Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

G44 G39

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 2020, 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

Tal como já referido anteriormente, Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão integrou a Comissão Executiva dos CTT até 6 de janeiro de 2020, data em que a renúncia ao cargo, comunicada ao mercado no dia 18 de dezembro de 2019, produziu efeitos.

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 2020, 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:

- A implementação da estratégia de *turnaround* em Espanha.
- A implementação de iniciativas específicas ao nível da rentabilidade no negócio de expresso e encomendas em Portugal.
- A revisão estrutural e integral dos mecanismos de *pricing*.
- A criação da sociedade CTT Soluções Empresariais para o desenvolvimento de novos negócios e acompanhamento da nova dinâmica comercial.
- A implementação de um novo conceito de loja CTT, com ênfase em self-service e disponibilidade 24x7.
- • Ao nível do digital, a implementação da app "CTT comércio local" vocacionada para o muito pequeno comércio e dinamizada em parceria com os municípios, o lançamento da solução para a criação de lojas *online*, bem como a reconstrução digital de inúmeras feiras regional.
- Ao nível da distribuição e dos serviços de proximidade disponibilizados pela Sociedade, a distribuição de medicamentos ao domicílio em parceria com a Associação Nacional de Farmácias (ANF), a distribuição de álcool-gel em lares e estabelecimentos de saúde, a entrega de cartões de cidadão ao domicílio, bem como a oferta do pagamento de pensões ao domicílio durante o pico da crise sanitária.
- O lançamento da campanha CTT #FiqueEmCasa.

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

Até 29 de abril de 2020, esta Comissão era composta por **4 Administradores não executivos independentes**:

Titulares	Cargos
António Sarmento Gomes Mota	Presidente
José Manuel Baptista Fino	Vogal
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	Vogal
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	Vogal

A 31 de dezembro 2020 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 **7 vezes** em **2020**, (*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%	4	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	100%	4	0	0
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	100%	4	0	0

[1] Iniciaram funções a 29/04/2020.
[2] Percentagem por referência às presenças.

Titulares [1]	Percentagem de assiduidade [2]	Presenças	Representação	Ausências
António Sarmento Gomes Mota (Presidente)	100%	3	0	0
José Manuel Baptista Fino	100%	3	0	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	100%	3	0	0
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	100%	3	0	0

[1] Cessaram funções a 29/04/2020.
[2] Percentagem por referência às presenças.

Durante este exercício, esta Comissão levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Acompanhamento do processo eletivo dos órgãos sociais dos CTT para o mandato 2020/2022 **nomeadamente, através da formulação de recomendações designadas de "Termos de Referência" e da apreciação da proposta apresentada por um grupo de acionistas**;

- Acompanhamento e apoio nos processos de **avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração, de avaliação qualitativa da Comissão Executiva e dos seus membros**, e de autoavaliação da Comissão, com informação posterior à Comissão de Vencimentos sobre o resultado da avaliação qualitativa do desempenho dos membros da Comissão Executiva, e aprovação dos modelos de questionário a serem utilizados para o efeito;

- **Definição dos modelos para avaliação da independência e da ausência de incompatibilidades pelos membros dos órgãos Sociais dos CTT** e apreciação do **cumprimento dos requisitos de independência por parte dos Administradores não executivos que não integram a Comissão de Auditoria**, para efeitos do Relatório Anual de Governo Societário;

- 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 relativo ao exercício**;

- **Emissão de parecer sobre a declaração anual da Comissão de Vencimentos** relativa à política remuneratória dos órgãos sociais, submetida à Assembleia Geral em 29 de abril de 2020 e acompanhamento da preparação pela Comissão de Vencimentos do Regulamento de remunerações dos membros dos órgãos sociais para o mandato 2020/2022;

- Apreciação das iniciativas desenvolvidas pelos CTT no âmbito das suas **políticas de sustentabilidade e responsabilidade social**;

- Apresentação ao Conselho de Administração de proposta de composição da Comissão de Ética para o mandato 2020/2022. Definição do Regulamento interno da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, e reapreciação do mesmo com vista a acomodar as alterações ao Cód. VM, resultantes da Lei n.º 50/2020, de 25 de agosto;

- Revisão do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflitos de Interesses com vista a acomodar as alterações ao Cód. VM, resultantes da Lei n.º 50/2020, de 25 de agosto.

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 29 de abril de 2020, esta Comissão era composta pelos seguintes **3 membros**:

Titulares [1]	Cargos
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz [2]	Presidente
Julieta Aurora Barracho Gomes Jorge Cainço [3]	Vogal
Marisa Luz Bento Garrido Marques Oliveira [4]	Vogal

[1] António Augusto Labrincha Correia Marques cessou funções a 31/01/2020.
[2] Na qualidade de Administrador não executivo independente e membro da Comissão de Auditoria.
[3] Na qualidade de Diretora de Auditoria e Qualidade.
[4] Integrou esta Comissão em 19/01/2020 na qualidade de Diretora de Recursos Humanos.

A partir de 14 de julho de 2020 e a 31 de dezembro de 2020 a composição da Comissão de Ética era a seguinte:

Titulares	Cargos
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Presidente
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Vogal
Marisa Luz Bento Garrido Marques Oliveira [1]	Vogal
Julieta Aurora Barracho Gomes Jorge Cainço [2]	Vogal

[1] Na qualidade de Diretora de Pessoas e Cultura, anterior Direção de Recursos Humanos.
[2] Cessou estas funções a 31/01/2021, tendo sido substituída por Rui Pedro Dias Fonseca Silva que integrou esta Comissão na qualidade de Diretor de Auditoria e Qualidade.

Durante 2020, esta Comissão realizou **3 reuniões** (*vide* "Grupo CTT", "A Empresa", "Governo da Sociedade"," Órgãos da Sociedade", "Reuniões", **no *website* dos CTT**(www.ctt.pt)) tendo a sua atividade durante o ano de 2020 sido centrada no acompanhamento das comunicações rececionadas nos canais existentes para situações de violação do Código de Conduta, bem como na monitorização dos índices de concretização da formação relacionada com o Código de Conduta CTT e Subsidiárias e o Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, e no acompanhamento da evolução dos processos das áreas disciplinares e de contencioso relacionados com o tema de assédio.

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 19º dos Estatutos dos CTT, a Comissão de Auditoria é composta por 3 Administradores, 1 dos quais é o respetivo Presidente, todos eleitos em Assembleia Geral (para um mandato de 3 anos renovável), em conjunto com os demais Administradores, devendo as listas propostas para a composição do Conselho de Administração discriminar os membros que se destinam a integrar a Comissão de Auditoria e indicar o respetivo Presidente.

Até 29 de abril de 2020 a Comissão de Auditoria da Sociedade era composta pelos seguintes 3 membros:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação [1]	Independência [2]
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	20/04/2017	Sim
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Vogal	19/12/2014	Sim
Maria Belén Amatriain Corbi	Vogal	20/04/2017	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 414º do CSC.

A 29 de abril de 2020, foram eleitos os novos membros da Comissão de Auditoria para o mandato 2020/2022, pelo que, desde a referida data, assim como a 31 de dezembro de 2020 e, na presente data, a Comissão de Auditoria 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 423º-B do CSC, do artigo 3º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, e do artigo 19º 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 414º do CSC.

Assim, o órgão de fiscalização da Sociedade integra um número de membros, na maioria independentes, que cumpre amplamente a subrecomendação III.2.(2) do Código IPCG. 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, designadamente face 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 nº21

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	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 de10 anos de experiência profissional como membro de órgãos de administração e fiscalização em grandes empresas em Portugal (cotadas e não cotadas), sendo atualmente Membro da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A., Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A., Membro do Conselho de Administração da SFS – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A (anteriormente denominada Sonaegest – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.) e Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar S. João, EPE. 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 2011 que é árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa e Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa
Steven Duncan Wood	Vogal	2005: BA em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, Tulane University, EUA	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 (*deep value investment*). Desempenhou funções como Analista na Carr Securities entre 2009 e 2013 tendo, na sequência da experiência adquirida nestas áreas, criado a GreenWood Investors. Faz parte, desde 2016, do Conselho Consultivo de Investimentos da Cortland Associates, um consultor de investimentos sedeado 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, desempenhando atualmente funções de gestão em várias das empresas GreenWood por si fundadas.

Menbros	Cargo	Qualificações Académicas	Experiência Profissional
María del Carmen Gil Marín	Vogal	1996: Licenciatura Superior em Engenharia Eletrotécnica, Universidad Pontificia Comillas (ICAI), Espanha (Prémio Nacional) 1999: Ciclo académico do Doutoramento em Meio Ambiente e Energias Alternativas, UNED, Espanha 1999: MBA Programme, INSEAD, França (*Dean´s list*) 2019: The *Women´s Leadership Forum*, Harvard Business School, EUA 2019: Corporate Governance: A liderança dos Boards, Nova School of Business & Economics Executive Education 2019: Santander-UCLA W50, UCLA Anderson School of Management, EUA 2020: *Cyber Security and Executive Strategy*, Stanford University, EUA 2021: Inscrita no *International Directors Programme* (IDP), INSEAD, França	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, *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, tendoigualmente 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. Iniciou em 2001 o seu percurso profissional no Grupo Novabase como responsável pelo lançamento da área de Capital de Risco, 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. Atualmente desempenha as funções de membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva da Novabase, SGPS, S.A., com os pelouros de *Chief Operations Officer* do segmento *Value Portfolio*, *Chief Cybersecurity Officer* e *Chief Investors Officer*. Designada em 2018 para os referidos cargos, coordenou os trabalhos da Comissão Executiva no processo de reformulação estratégica, de onde resultou um novo plano de transformação com forte aposta nos serviços tecnológicos de nova geração e nos mercados internacionais da Europa e do Médio-Oriente

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 412-447) 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 **21 vezes em 2020**, (*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%	21	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.

Titulares [1]	Percentagem de assiduidade [2]	Presenças	Representação	Ausências
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	100%	7	0	0
Maria Belén Amatriain Corbi	100%	7	0	0

[1] Cessaram a 29/04/2020 as funções de Vogais da Comissão de Auditoria.
[2] Percentagem por referência às presenças.

Durante 2020, a Comissão de Auditoria levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Acompanhamento do funcionamento da Sociedade, em observância da lei, regulamentos e Estatutos, em particular as decisões de importância fundamental para os CTT, designadamente no que respeita à definição das linhas estratégicas, ao impacto da pandemia COVID-19 na Sociedade e ao futuro contrato de concessão do serviço postal universal, nomeadamente através de (i) participação dos seus membros nas reuniões do Conselho de Administração (ii) realização de contactos e reuniões com membros da Comissão Executiva dos CTT, com os responsáveis pelas competentes Direções, Gabinetes e departamentos da Sociedade bem como com o ROC;

- Fiscalização da qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas dos CTT, em particular através do (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, a nível individual e consolidado; (iv) análise dos Relatórios e Contas anuais das empresas subsidiárias; e (v) análise do Relatório Integrado semestral e anual, com emissão de parecer sobre estes e sobre a proposta de aplicação de resultados;

- Supervisão do sistema de controlo interno, incluindo auditoria interna, *compliance* e gestão do risco da atividade, designadamente através: (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 ao 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; e (v) apreciação *à priori ou à posteriori* das transações com partes relacionadas submetidas nos termos definidos no respetivo regulamento; e (vi) verificação de eventuais situações de irregularidades (*whistleblowing*) comunicadas;

- Supervisão da execução das funções desempenhadas pelo ROC, incluindo em particular: (i) apreciação das propostas de contratação dos serviços de revisão legal das contas e autorização / aprovação prévia dos serviços distintos de auditoria; (ii) acompanhamento, análise e discussão com o ROC, sobre o seu plano anual de trabalhos, as conclusões dos trabalhos intercalares e de revisão limitada semestral, as principais questões da auditoria e da avaliação do ambiente geral de controlo interno, e sobre as conclusões da revisão às contas anuais, bem como sobre as recomendações de aspetos de natureza contabilística e de controlo interno; (iii) análise do Relatório de Revisão Limitada às Demonstrações Financeiras consolidadas intercalares, das Certificações Legal de Contas e Relatórios de Auditoria às Demonstrações Financeiras consolidadas e individuais e do Relatório Adicional anual; e (iv) avaliação anual da independência e dos trabalhos da KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.;

- Conclusão do processo de seleção do novo Revisor Oficial de Contas para as empresas do Grupo CTT (exceto Banco CTT e suas subsidiárias), culminando na designação da Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. como ROC dos CTT para o mandato 2021/2023, representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes (ROC inscrito na OROC sob

o n.º 1841 e registado na CMVM sob o n.º 20170024), ou por Rui Abel Serra Martins (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1119, registado na CMVM sob o n.º 20160731) e de 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.

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 412-447). 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 e o Banco CTT, enquanto entidade de interesse público integralmente detida 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 e à Comissão de Auditoria do Banco CTT** 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 245º-A do Cód. VM.

Fiscalização do Sistema de Controlo Interno, incluindo Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão do Risco

- Fiscalizar e avaliar a eficácia e adequação dos sistemas de auditoria interna e compliance, avaliando anualmente tais sistemas e propondo à Comissão Executiva as medidas, destinadas a melhorar o seu funcionamento, que se mostrem necessárias;
- Avaliar anualmente os controlos internos relativos (i) ao processo de preparação e divulgação da informação financeira, (ii) a matérias contabilísticas e auditoria e (iii) a matérias de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos da direção de Auditoria 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 18 de abril de 2018, foi reeleita para o mandato 2018/2020, como ROC dos CTT, 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), tendo, na mesma Assembleia Geral, sido nomeado como ROC Suplente Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1081, registado junto da CMVM sob o n.º 20160693).

Por sua vez, na Assembleia Geral Anual realizada em 29 de abril de 2020, 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) foi eleita ROC da Sociedade para o mandato 2021/2023 tendo, na mesma Assembleia Geral, sido nomeado como ROC Suplente João Carlos Miguel Alves (ROC inscrito na OROC sob o n.º 896, registado junto da CMVM sob o n.º 20160515), sendo que as referidas designações do ROC Efetivo e Suplente só produziram efeitos a 1 de janeiro de 2021.

40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo

A KPMG exerce funções de ROC dos CTT **desde 5 de maio de 2014**, tendo sido eleita nessa data para completar o mandato 2012/2014, tendo o seu mandato sido renovado em 5 de maio de 2015 (triénio 2015/2017) e em 18 de abril de 2018 (triénio 2018/2020).

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, sem prejuízo da KPMG assegurar o cumprimento das suas responsabilidades legais relativas ao exercício 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 2020.

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.

Em linha com a Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, na sua redação atual, e com as alterações nesse âmbito efetuadas ao Cód.VM, em 2020 as funções de Auditor dos CTT foram desempenhadas pela KPMG, **registada na CMVM sob o n.º 20161489** e representada pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão.

A partir de 1 de janeiro de 2021, e conforme deliberação tomada na Assembleia Geral realizada no dia 29 de abril de 2020, as referidas funções foram assumidas 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 KPMG exerceu funções de ROC/Auditor (externo) desde 2014, tendo, até 1 de maio de 2017, sido representada pela sócia Maria Cristina Santos Ferreira e, a partir dessa data, pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão.

Em 2012 e 2013, a KPMG desempenhava funções de auditor independente da Sociedade.

A EY exerce funções de ROC desde 1 de janeiro de 2021 representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou por 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 Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro ("Estatuto da Ordem dos ROC") prevê regras imperativas em matéria de rotação do ROC e respetivo sócio responsável aplicáveis aos CTT enquanto "entidade de interesse público", encontrando-se as mesmas refletidas no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo ROC aprovado pela Sociedade.

Neste âmbito, considerando que a KPMG (i) foi contratada para exercer funções de **auditor independente em 2012 e 2013 e de ROC a partir de 2014**, e que (ii) procedeu à substituição do sócio responsável com efeitos a 1 de maio de 2017, conforme ponto 43 da Parte I *supra*, a Sociedade encontra-se em cumprimento dos períodos de rotação legal do ROC e do respetivo sócio responsável definidos no Estatuto da Ordem dos ROC.

Considerando, no entanto, que o mandato do ROC em funções no exercício de 2020 terminaria nesse ano e por forma a garantir que (i) o novo ROC designado cumpria na totalidade os requisitos legais em matéria de independência, conforme previsto no Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, aprovado pela Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro e no Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria, aprovado pela Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, e (ii) uma melhor transição no desempenho das respetivas funções, possibilitando que o novo ROC/Auditor inicie atempadamente os trabalhos de revisão legal das contas do exercício de 2021, na Assembleia Geral Anual dos CTT realizada a 29 de abril de 2020 foi eleita a 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 2020.

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 2020 a KPMG e entidades da sua rede/grupo realizaram para os CTT e para sociedades com estes em relação de domínio, os seguintes serviços distintos de auditoria (considerando o entendimento expresso pela CMVM nas "*Respostas às perguntas mais frequentes sobre a entrada em vigor do novo Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e do Regime Jurídico de Supervisão de Auditoria*"), de ora em diante os "**Serviços Distintos de Auditoria Prestados em 2020**":

- Serviços de revisão limitada sobre as demonstrações financeiras consolidadas intercalares dos CTT do período de seis meses findo em 30 de junho de 2020;
- Serviços de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade dos CTT para o ano de 2020;
- Serviços de avaliação da adequação 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 5/2013 do BdP, e respetivos serviços adicionais solicitados pelo BdP reportados a 30 de junho de 2020;

- Serviços de avaliação da adequação e da eficácia da parte do sistema de controlo interno subjacente ao processo de preparação e de divulgação de informação financeira, nos termos da alínea b) do n.º 5 do artigo 25.º do Aviso n.º 5/2008 do BdP, no Banco CTT, na 321 Crédito e na Payshop;

- Serviços de apoio técnico sobre a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno do Banco CTT, da 321 Crédito e da Payshop ao respetivo órgão de fiscalização, de modo a suportar a emissão do parecer deste órgão, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 5 do artigo 25.º do Aviso n.º 5/2008 do BdP;

- Serviços de apoio técnico, aos órgãos de administração e fiscalização assim como às funções de controlo do Banco CTT e da 321 Crédito, na adoção do Aviso n.º 3/2020 do BdP e da Instrução n.º 18/2020 que regulamenta os sistemas de governo e controlo interno e define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das instituições; e

- Serviços de apoio técnico ao Banco CTT no processo de remediação de alertas de monitorização da prevenção do branqueamento de capitais / financiamento do terrorismo em formato de *secondement*.

O **Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo ROC** 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 e da Comissão de Auditoria do Banco CTT (enquanto entidade de interesse público integralmente detida pelos CTT), exceto os que resultem de obrigação legal para o ROC da Sociedade, como indicado no ponto 37 da Parte I *supra*, procedimentos estes verificados na contratação dos Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2020.

Assim, a concessão da autorização para a contratação de tais Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2020: a) teve subjacente, em particular, a análise e confirmação (i) 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 KPMG no contexto do trabalho de revisão legal de contas, não potenciando, ainda, qualquer situação de interesse pessoal, assim como (ii) a contratação dos mesmos não excede o montante anual recomendado para a contratação de referidos serviços ao ROC, quando não exigidos por lei; e b) foi fundamentada, na generalidade dos casos, no conhecimento que a KPMG tem da Sociedade e respetivas entidades em relação de domínio, assegurando a posse apropriada da informação relevante para tal prestação (em particular considerando a natureza da maioria dos Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2020) e na experiência no desenvolvimento de trabalhos similares.

Além de Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2020, foram parcialmente prestados pela KPMG, durante o ano de 2020, serviços distintos de auditoria contratados no ano de 2019, encontrando-se o valor total de tais serviços refletido no quadro constante do ponto 47 *infra* sob a designação "Serviços Contabilizados".

Conforme se afere da análise à informação constante do referido quadro, **os Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2020 representam 34,7 % do valor total dos serviços contratados ao ROC**, representando a totalidade de serviços distintos de auditoria **32,8** % do valor total dos serviços prestados pelo ROC e entidades da sua rede/grupo no ano de 2020.

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 adiante são indicados os valores correspondentes aos honorários da KPMG e entidades da sua rede/grupo relativos a 2020:

	Serviços Contratados[1]		Serviços Contabilizados[2]		Serviços Pagos[1]	
	Montante (€)	**%**	**Montante (€**	**%**	**Montante (€)**	**%**
Pela sociedade	373 090	44,5%	388 102	33,4%	195 435	19,5%
Valor dos serviços de revisão de contas	336 190	40,1%	349 321	30,1%	186 130	18,5%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	36 900	4,4%	35 727	3,1%	6 150	0,6%
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%	3 055	0,3%	3 155	0,3%
Por entidades que integrem o grupo	464 605	55,5%	773 646	66,6%	808 268	80,5%
Valor dos serviços de revisão de contas	210 770	25,2%	430 846	37,1%	478 726	47,7%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	200 429	23,9%	292 591	25,2%	263 835	26,3%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	53 407	6,4%	50 209	4,3%	65 707	6,5%
TOTAL	**837 695**	**100%**	**1 161 748**	**100%**	**1 003 703**	**100%**
Valor dos serviços de revisão de contas	**546 960**	**65,3%**	**780 167**	**67,2%**	**664 856**	**66,2%**
Valor de outros serviços que não revisão de contas[3]	**290 735**	**34,7%**	**381 581**	**32,8%**	**338 847**	**33,8%**

[1] Inclui IVA à taxa legal em vigor.
[2] Inclui valores faturados e valores especializados no exercício.
[3] Ver ponto 46 *supra* deste capítulo.

O quadro *supra* foi elaborado 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 emi ti dos, 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	• 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: Email: irregularidades@ctt.pt Morada: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 , Lisboa • Após a receção e registo de qualquer comunicação de irregularidades, a Comissão de Auditoria promove as ações tendentes à aferição da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação
INVESTIGAÇÃO	• 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.
DECISÃO	• 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. • 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 2020 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

Em alinhamento com as melhores práticas o **Conselho de Administração** é o órgão responsável por garantir a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna da Sociedade, fomentando uma cultura de controlo em toda a organização, alicerçada num sistema de controlo interno que visa garantir 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, bem como em:

- 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;
- Mecanismos internos de informação e comunicação que permitem acompanhar, monitorizar e melhorar o desempenho de toda a organização;
- 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 dos CTT, é responsável por acompanhar e avaliar: (i) o processo de preparação e divulgação da informação financeira, (ii) a eficácia dos sistemas de gestão de riscos, auditoria interna e controlo interno, (iii) a independência do Revisor Oficial de Contas, acompanhando a atividade de revisão oficial de contas e auditoria externa.

A **função de auditoria interna**, é assegurada pela área de Auditoria integrada na direção de Auditoria e Qualidade que garante a avaliação independente dos sistemas de controlo interno quer dos CTT, quer das diversas sociedades integrantes do Grupo, através da monitorização contínua dos principais riscos e o reporte atempado aos Órgãos de Gestão e Fiscalização dos planos de ação mitigadores dos riscos identificados, cuja implementação é sistematicamente monitorizada através de ações de acompanhamento.

Assim, (i) cabe ao **Conselho de Administração** fixar os objetivos em matéria estratégica e de assunção de riscos da Sociedade e criar sistemas para o seu controlo, com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos são consistentes com aqueles objetivos e, por sua vez, (ii) cabe à **Comissão de Auditoria** avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e gestão do risco, o que se verificou em 2020 nos termos explicitados no presente ponto, bem como nos pontos 51 e 55 apresentados na Parte I *infra* e subcapítulos 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, e 2.7.2. Identificação de Riscos (Matriz de Risco) e resposta CTT, no capítulo 2.7. Gestão de Riscos, deste Relatório.

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 **direção de Auditoria e Qualidade** reporta hierarquicamente à Comissão Executiva (através do seu Presidente) e funcionalmente à Comissão de Auditoria.

Em conformidade com os Estatutos e com o respetivo Regulamento destacam-se as seguintes responsabilidades da **Comissão de Auditoria**:

- Acompanhar de forma permanente, avaliar e fiscalizar os procedimentos internos relativos a matérias contabilísticas e auditoria, bem como a eficácia e adequação dos sistemas de controlo interno, incluindo de gestão de riscos, de compliance e de auditoria interna;
- Acompanhar e 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, propondo à Comissão Executiva as medidas destinadas a melhorar o seu funcionamento que se mostrem necessárias;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos da direção de Auditoria e Qualidade, e proceder à apreciação da sua objetividade e independência;
- Ser destinatária dos relatórios realizados pela direção de Auditoria e Qualidade 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;
- Desenvolver, de forma articulada com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, o acompanhamento das matérias de auditoria interna e compliance: (i) apreciando o conteúdo dos relatórios da direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de Compliance da Sociedade e (ii) solicitando à Direção de Auditoria e Qualidade a informação considerada relevante, incluindo no que respeita aos procedimentos e controlos de auditoria interna;
- Fiscalizar a eficácia e adequação do sistema de gestão de riscos, avaliando anualmente tal sistema e propondo à Comissão Executiva as medidas destinadas a melhorar o seu funcionamento q ue se mostrem necessárias.

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.

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)

O processo de divulgação de informação financeira é acompanhado tanto pelos órgãos de administração e

fiscalização como pelas áreas Corporativas e de Negócio. Os documentos de prestação de contas e demais informação financeira são elaborados pela direção de Planeamento e Controlo e Gabinete de Relações com Investidores, com base na informação disponibilizada pela direção de Contabilidade e Fiscalidade e pelas áreas de Negócio.

Todos os documentos de apresentação de informação financeira são aprovados pelo **Conselho de Administração e revistos pela Comissão de Auditoria e pelo ROC**.

Cabe, em particular, à Comissão de Auditoria supervisionar a adoção dos princípios e das políticas de identificação e gestão dos principais riscos financeiros e operacionais associados à atividade dos CTT, designadamente acompanhando as atividades da direção de Auditoria e Qualidade.

A Comissão de Auditoria é também responsável por fiscalizar a independência do ROC e o processo de preparação e de divulgação de informação financeira da Sociedade. Neste âmbito, este órgão:

- Realiza reuniões de acompanhamento destes processos com os membros da Comissão Executiva, com o ROC, assim como com os responsáveis pelas direções de Contabilidade e Fiscalidade e Planeamento e Controlo e pelo Gabinete de Relações com Investidores;
- Aprecia os relatórios da direção de Auditoria e Qualidade (designadamente a propósito dos procedimentos de auditoria interna e ao controlo interno do relato financeiro), com vista a efetuar eventuais propostas à Comissão Executiva;
- Acompanha, de forma articulada com a Comissão Executiva, as matérias de auditoria interna, designadamente no que respeita aos procedimentos relativos ao relato financeiro, à deteção de riscos, irregularidades e conflitos de interesses e à salvaguarda do património;
- Acompanha as principais vulnerabilidades identificadas pela Sociedade e respetivos planos de mitigação.

As tarefas realizadas ao longo de 2020 pela Comissão de Auditoria neste âmbito visaram, sobretudo, supervisionar a adequação do processo de preparação e divulgação de informação financeira e assegurar que as auditorias interna e externa tinham condições para desenvolver a sua atividade com independência e objetividade.
Por sua vez, com vista à emissão da certificação legal das contas e do relatório de auditoria, o ROC avalia os mecanismos de controlo interno dos principais processos de negócio das empresas do Grupo com efeitos no relato financeiro.

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

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

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", na aceção dos artigos 248º-B do Cód.VM e 3º do Regulamento EU, 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 9º dos Estatutos e dando acolhimento à **Recomendação V.2.2. do Código IPCG**.

De acordo com o artigo 26.º-B do Cód.VM, introduzido pela Lei n.º 50/2020, de 25 de agosto, 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

Até à data da realização da Assembleia Geral Anual dos CTT, a 29 de abril de 2020, a Comissão de Vencimentos era composta pelos seguintes membros:

Titulares [1]	Cargos	Data da 1ª designação
João Luís Ramalho de Carvalho Talone	Presidente	24/03/2014
Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão	Vogal	24/03/2014
Manuel Fernando Macedo Alves Monteiro	Vogal	28/04/2016

[1] Membros reeleitos na Assembleia Geral realizada em 20/04/2017 para o mandato 2017/2019.

Todos os referidos membros da Comissão de Vencimentos eram independentes face à administração dos CTT, já que nenhum (i) integrava qualquer órgão social da Sociedade, nem de sociedades com esta em relação de domínio ou grupo e/ou (ii) tinha qualquer relação familiar (i.e., por via do seu cônjuge, parentes e/ou afins em linha reta até ao 3º grau, inclusive) com qualquer Administrador.

O Presidente da Comissão de Vencimentos esteve presente na Assembleia Geral Anual havida em 29 de abril de 2020, pelo que se considera acolhida a **Recomendação V.2.4. do Código IPCG**.

No dia 29 de abril de 2020 foram eleitos, em Assembleia Geral, os novos membros da Comissão de Vencimentos para o mandato 2020/2022, tendo a referida Comissão, desde então e até à presente data, 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 referida Comissão de Vencimentos é **composta por três membros, na sua maioria membros independentes face à administração dos CTT** tendo em conta os critérios referidos em (i) e (ii) *supra*. 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 ano de 2020 e até à sua cessação de funções em 29 de abril de 2020, a Comissão de Vencimentos dos CTT manteve o apoio da Mercer para o exercício das suas funções, na qualidade de consultora especializada em matéria remuneratória e de recursos humanos, tendo a Comissão de Vencimentos atendido, no contexto do processo de contratação, à experiência acumulada pela Mercer no âmbito da definição da política remuneratória referente ao anterior mandato, bem como ao rigor e profissionalismo com que sempre desenvolveu os trabalhos que lhe foram solicitados.

Por sua vez, a Mercer foi contratada para a prestação de outros serviços à Sociedade em 18 de dezembro de 2020. Nesta data, a Comissão de Vencimentos à qual tinha prestado apoio, conforme referido no parágrafo anterior, não se encontrava já em funções.

Após 29 de abril de 2020, a Comissão de Vencimentos contratou os serviços da EY para a definição da política de remunerações dos órgãos sociais dos CTT, tendo esta prestação de serviços terminado no dia 31 de dezembro de 2020. Conforme detalhado no ponto 39 *supra* deste Relatório, a EY foi eleita como Revisor Oficial de Contas dos CTT pela Assembleia Geral realizada em 29 de abril de 2020, sendo que esta eleição só produziu efeitos a partir de 1 de janeiro de 2021.

Neste contexto, a Sociedade entende ter dado pleno cumprimento às **Recomendações V.2.5. e V.2.6. do Código IPCG**.

68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações

Os *curricula vitae* dos membros da Comissão de Vencimentos eleita a 29 de abril de 2020 constam do Anexo I a este Relatório (*vide* Pág 412 a 447). 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

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

Na sequência da sua eleição na Assembleia Geral de 29 de abril de 2020, **a Comissão de Vencimentos dos CTT deliberou manter em vigor a política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização no mandato findo em 2019 até à aprovação de uma nova política de remunerações**, bem como iniciar um processo de reflexão e estudo, com o apoio de consultores especializados, para efeitos da preparação da referida nova política.

A política de remuneração aplicada em 2020 continuou a assentar nos seguintes principais princípios constantes da declaração aprovada na Assembleia Geral de 29 de abril de 2020:

- Funcionar como instrumento da política de gestão de talento;
- Recompensar o trabalho, estimular o desempenho, premiar os resultados, atento o desempenho e o mérito individual;
- Contribuir para atrair, desenvolver e reter profissionais competentes, procurando ser competitiva face às práticas do mercado português para empresas de idêntica complexidade;
- Promover o alinhamento de interesses com os valores e a cultura CTT, com a estratégia de negócio, com os Acionistas da Sociedade e, em geral, com os restantes stakeholders;
- Contribuir para a criação de valor sobretudo no médio e longo prazo, seguindo práticas de gestão sustentadas.

A política aplicada em 2020 manteve assim como base **a análise de *benchmarking*** realizada para efeitos do mandato 2017/2019, que atendeu a um *peer group* constituído por 20 empresas selecionadas com base em 3 critérios não cumulativos - setor, mercado regulado / não regulado e estabilidade dos *cash-flows*, cobrindo assim as práticas remuneratórias aplicadas:

- Por 8 empresas europeias do setor (Bpost, Deutsche Post DHL, La Poste, Poste Italiane, PostNL, Post Nord, Royal Mail e TNT);
- Por 12 empresas em Portugal, consideradas mais relevantes à data, incluindo grandes empresas portuguesas e cotadas no PSI-20 (BPI, Brisa, EDP, EDP Renováveis, Galp, Jerónimo Martins, Millennium BCP, NOS, Navigator, REN, Semapa e Sonae);
- Especificamente no caso dos benefícios detalhados em 75 e 76 *infra*, atendeu-se a *peer group* distinto focado nas funções de topo de empresas portuguesas; e
- No que respeita especificamente aos membros da mesa da Assembleia Geral, considerou-se *peer group* também distinto composto por empresas portuguesas, incluindo cotadas no PSI-20.

Adicionalmente, 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 proposta de política de remuneração a aplicar aos Administradores executivos da Sociedade.

A **proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual pela Comissão de Vencimentos 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 a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual 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 a apresentar pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual).

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 a submeter à próxima Assembleia Geral Anual pela Comissão de Vencimentos e, no que respeita a 2020, atenderá à política remuneratória vigente no mandato findo em 2019 (como indicado na referida proposta à próxima Assembleia Geral Anual); 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 proposta de política de remuneração a submeter à aprovação da próxima Assembleia Geral Anual pela Comissão de Vencimentos.

De acordo com a política de remuneração aplicada em 2020 e constante da proposta a apresentar pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual para o mandato em curso, os **Administradores não executivos auferem exclusivamente uma remuneração fixa** anual, paga 14 vezes ao ano.

Desde abril de 2020 verificou-se uma redução em 15% da RBA do Presidente do Conselho de Administração, quando comparada com a política aprovada pela Comissão de Vencimentos então em funções para o mandato 2017/2019, 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 que a Comissão de Vencimentos submeterá à próxima Assembleia Geral assenta nos seguintes pilares e princípios alinhados com as **melhores práticas de governo**:

***Mix* remuneratório**	• 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	• 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	• 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 (*cap* 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 (*malus/clawback provisions*); • 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	• 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 proposta de **política remuneratória a submeter pela Comissão de Vencimentos, nos termos e para os efeitos dos artigos 26.º-A e seguintes do Cód.VM, a aprovação pela Assembleia Geral Anual** a realizar em 21 de abril de 2021, proposta esta objeto de parecer favorável da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

Na política remuneratória a submeter pela Comissão de Vencimentos a aprovação pela Assembleia Geral Anual é divulgada a informação devida ao abrigo do artigo 26.º-C do Cód.VM, introduzido pela Lei n.º 50/2020, de 25 de agosto, 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

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 2020** 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;

- Estes limites mantêm-se para efeitos dos **demais exercícios** do mandato em curso de acordo com a proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual;

- **O peso dos critérios de avaliação de desempenho não financeiros** que, para efeitos da avaliação de desempenho no exercício de 2020, estão repercutidos na avaliação qualitativa e, para efeitos da avaliação dos exercícios de 2021 e 2022, 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 proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual, 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, a ser submetido a aprovação da próxima Assembleia Geral Anual pela Comissão de Vencimentos, 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 prices* distinto (estabelecendo cinco *strike price* diferenciados, com um número idêntico de opções ligado a cada *strike prices*, 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);

- Em caso de **cumprimento do *target* dos objetivos da RVA e de verificação de um preço de exercício de €3,30 por ação CTT** (valor assumido para efeitos meramente ilustrativos que corresponde à média da cotação da ação CTT em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019), a **componente fixa da remuneração anual representará em média 53%** e a RVA e RVLP anualizadas representarão em média 47% do total da remuneração anual para o conjunto dos Administradores Executivos.

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 consequente alinhamento de interesses

A atribuição e o valor da **RVA dependem do cumprimento em cada período de avaliação (ano de calendário) de objetivos quantificáveis, medidos com recurso a critérios de avaliação de desempenho de curto e longo prazo**, descritos no ponto 71 *infra*, e o seu **pagamento em numerário é diferido** em 50% e igualmente condicionado ao desempenho da Sociedade e ao desempenho individual. Esta componente 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 a ser proposta à Assembleia Geral 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 (incluindo à não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento 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**, a ser submetido a aprovação na próxima Assembleia Geral Anual pela Comissão de Vencimentos, depende igualmente do desempenho da Sociedade e visa um alinhamento de interesses com esse desempenho numa perspetiva de longo prazo, na medida 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 aplicada em 2020 e a política constante da proposta a apresentar pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual para o mandato em curso dão **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, 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 2020 em linha com a política remuneratória vigente no mandato findo em 2019 (como indicado na proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual)

O montante de **RVA** a auferir pelos Administradores executivos por referência ao desempenho no exercício de 2020 resulta em **70% da avaliação dos seguintes critérios e objetivos quantitativos**, fixados pela Comissão de Vencimentos com base no plano de negócios e orçamento do Grupo CTT:

- O valor da margem de EBITDA recorrente anual de cada área de negócio dos CTT: (i) correio; (ii) expresso e encomendas; (iii) serviços financeiros; e (iv) Banco CTT (30%);

- A percentagem de crescimento de EBITDA recorrente consolidado dos CTT (como definido pela Comissão de Auditoria dos CTT) face ao ano civil anterior (25%);

- A percentagem de crescimento do ROI (relação entre o EBITDA recorrente consolidado e o capital investido), face ao ano civil anterior (25%);

- A verificação de um *Total Shareholder Return* (TSR) anual das ações da Sociedade igual ou superior a 0 e a sua comparação com o TSR médio ponderado de um *peer group* (20%). O referido *peer group* é formado por 2 subgrupos: (i) TSR do PSI-20 com a ponderação de 60% e (ii) TSR (média simples) de um conjunto de *peers* do setor relevantes (Austrian Post, Bpost, PostNL e Royal Mail, sem prejuízo de alterações definidas pela Comissão de Vencimentos em função de reestruturações societárias relevantes) com a ponderação de 40%.

A atribuição da RVA ao nível destes objetivos está ainda dependente da verificação de (i) uma **média ponderada destes objetivos superior a 80%** e (ii) uma **margem de EBITDA recorrente que cumpra em, pelo menos, 85% o objetivo fixado**.

Verificadas estas condições, o desempenho registado em 2020 quanto aos critérios e objetivos quantitativos é remunerado **de forma gradativa, de acordo com o grau de consecução e os parâmetros definidos** pela Comissão de Vencimentos, em particular:

- Se o desempenho registado atingir em menos de 80% o objetivo fixado (90% no caso do objetivo TSR), não há lugar à atribuição de RVA relativamente a esse mesmo objetivo quantitativo, nem relativamente aos objetivos qualitativos individuais;

- Se o desempenho registado se situar entre 80% e 90% do objetivo fixado (90% e 95% no caso do objetivo TSR), é devido valor situado no intervalo de 24,75% e 33% da remuneração base anual de cada Administrador executivo;

- Se o desempenho registado se situar entre 90% e 130% do objetivo fixado (entre 95% e 110% no caso do objetivo TSR), é devido valor situado no intervalo de 33% e 85% da remuneração base anual de cada Administrador executivo;

- Se o desempenho registado cumprir em mais de 130% o objetivo fixado (mais de 110% no caso do objetivo TSR), é devido o valor correspondente a 85% da remuneração base anual de cada Administrador executivo.

O montante de RVA a auferir por referência ao desempenho no exercício de 2020 resulta em **30% da avaliação de objetivos individuais qualitativos** definidos e objeto de avaliação pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, de acordo com os parâmetros fixados pela Comissão de Vencimentos e tendo em vista, nomeadamente, promover os valores da Sociedade e a sua sustentabilidade, o funcionamento e relação eficiente com os diversos órgãos sociais e comissões dos CTT e a relação com os *stakeholders* dos CTT. No entanto, esta componente, só terá impacto na atribuição e cálculo da RVA quando resultar da **avaliação dos objetivos quantitativos dos CTT a atribuição e pagamento de RVA**. Segundo estes **parâmetros**, o desempenho registado quanto a estes objetivos é **remunerado de forma gradativa**, nos seguintes moldes:

- A RVA a este título tem por referência uma percentagem da remuneração base anual entre 55% e um máximo de 85%, consoante o grau de consecução, apenas havendo lugar à mesma se o desempenho geral registado corresponder a uma avaliação pelo menos no *target* 3 (numa escala de consecução de 1 a 5); e

- A avaliação qualitativa anual do CEO não pode exceder mais de um nível a avaliação média anual dos restantes membros da Comissão Executiva.

Neste âmbito, a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações aprovou um modelo de avaliação que considera como critérios relevantes a composição, imagem e atividade da Comissão Executiva, bem como da sua relação com os diversos órgãos sociais e *stakeholders* da Sociedade (incluindo aspetos como sustentabilidade e ambiente, cultura organizacional, reputação da Sociedade e relação com Acionistas, trabalhadores, autoridades e clientes), bem como o contributo individual de cada um dos membros para o desempenho da Comissão Executiva.

71.2. Critérios para avaliação de desempenho da RVA referente a 2021 e 2022 vertidos na proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual

O montante de **RVA** a auferir pelos Administradores executivos por referência ao desempenho nos exercícios de 2021 e 2022, conforme proposta da Comissão de Vencimentos a apresentar à próxima Assembleia Geral, 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.

71.3. Critérios para avaliação de desempenho da RVLP para o mandato 2020/2022, ao abrigo de plano de opções constante da proposta de política remuneratória a submeter à próxima Assembleia Geral Anual

O modelo de RVLP para o mandato em curso 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 está **sujeito a aprovação da Assembleia Geral de Acionistas**, encontrando-se vertido na proposta de política de remuneração a submeter pela Comissão de Vencimentos à Assembleia Geral de Acionistas e ainda dependente da aprovação da proposta de aquisição e alienação de ações próprias a submeter pelo Conselho de Administração à Assembleia Geral de Acionistas , que atende ao desempenho bolsista bem como ao desempenho positivo sustentado 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 a ser proposta à Assembleia Geral 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 proposta de 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 bolsita 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 ser proposta à Assembleia Geral para o mandato 2020/2022 (em linha com o aplicável à RVA ao abrigo da política aprovada para o anterior mandato):

- 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 sujeito a aprovação da Assembleia Geral de Acionistas**, encontrando-se vertido na proposta de política de remuneração a submeter pela Comissão de Vencimentos (objeto de parecer favorável pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) e ainda dependente da aprovação da proposta para aquisição e alienação de ações próprias a submeter pelo Conselho de Administração, em ambos os casos, à Assembleia Geral de Acionistas

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 de Ações = N.º de Opções exercidas x [(Preço de Exercício – Preço de Atribuição / Preço de Exercício)]

  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 bolsita 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 se pretende que as ações eventualmente a entregar ao abrigo do plano sejam **ações próprias** a adquirir pela Sociedade, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias, a ser apreciada em Assembleia Geral na sequência de proposta do Conselho de Administração.

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.

Também o Presidente do Conselho de Administração teve a faculdade de uso de viatura (incluindo combustível e portagens) até 29 de abril de 2020.

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 2020, assim como a proposta de política remuneratória para o mandato em curso a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual, não contemplam 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

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 2020 pela Sociedade aos **membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria**:

Titular	Cargo	Montantes		
		Remuneração fixa [1]	RVA 2019 [2]	Total
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente executivo (CEO)	542.131,79 €	0,00 €	542.131,79 €
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Administrador executivo	391.576,30 €	0,00 €	391.576,30 €
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Administrador executivo (CFO)	420.747,34 €	0,00 €	420.747,34 €
João Carlos Ventura Sousa	Administrador executivo	391.576,30 €	0,00 €	391.576,30 €
João Miguel Gaspar da Silva [3]	Administrador executivo	414.587,70 €	0,00 €	414.587,70 €
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão [4]	Administrador executivo	4.537,86 €	0,00 €	4.537,86 €
Total da Comissão Executiva		2.165.157,29 €	0,00 €	2.165.157,29 €

Titular	Cargo	Montante [5]
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia [6]	Administradora não executiva e Presidente da Comissão de Auditoria	85.574,97 €
Steven Duncan Wood [6] [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	50.416,64 €
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz [8]	Administrador não executivo, Membro da Comissão de Auditoria e Presidente de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	21.072,92 €
Maria Belén Amatriain Corbi [8]	Administradora não executiva e Membro da Comissão de Auditoria	21.072,92 €
Total da Comissão de Auditoria		178.137,45 €
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente do Conselho de Administração e Presidente e Vogal de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	199.986,11 €
Duarte Palma Leal Champalimaud [6]	Administrador não executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	61.804,21 €
Isabel Maria Pereira Aníbal Vaz	Administradora não executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	43.694,46 €
João Eduardo Moura da Silva Freixa [9]	Administrador não executivo	33.611,03 €
Jürgen Schröder	Administrador não executivo	33.611,03 €
Margarida Maria Correia de Barros Couto [10]	Administradora não executiva e Presidente de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	45.416,62 €
Susanne Ruoff	Administradora não executiva	33.611,03 €
António Sarmento Gomes Mota [11]	Presidente do Conselho de Administração e Presidente de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	86.770,84 €
José Manuel Baptista Fino [8]	Administrador não executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	18.263,20 €
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas [8]	Administradora não executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	18.263,20 €
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde [6] [8]	Administrador não executivo e Membro de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	18.263,20 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos que não integram a Comissão de Auditoria		593.294,93 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos do Conselho de Administração		771.432,38 €
Total das remunerações dos Administradores do Conselho de Administração incluindo a Comissão de Auditoria		2.936.589,67 €

[1] Montante da remuneração fixa auferida pelos Administradores executivos, em proporção do tempo em que desempenharam funções enquanto tal em 2020. 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. A RBA, desde abril de 2020, sofreu uma redução relativamente ao valor definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2017/2019 (que se manteve em vigor em 2020 por força de deliberação da Comissão de Vencimentos referida no ponto 69 *supra*) na sequência de renúncia a parte da RBA no montante de 15% no caso do Presidente da Comissão Executiva, e a 10% relativamente aos restantes Administradores executivos.

[2] Ainda que, do resultado da avaliação realizada, relativamente ao exercício de 2019, resulte a atribuição de RVA aos administradores executivos, o pagamento da mesma não foi ainda realizado.

[3] Cooptado para o exercício de funções de Administrador executivo por deliberação do Conselho de Administração tomada na sua reunião de 18/12/ 2019, com produção de efeitos a 06/01/2020. O montante da remuneração fixa divulgado inclui o montante de € 27.675,00 pago a título de prémio extraordinário de desempenho referente ao exercício de 2019 enquanto Diretor de Operações, função que desempenhou até à produção de efeitos da sua cooptação.

[4] Apresentou renúncia ao cargo de Administrador executivo, conforme comunicado ao mercado a 18/12/2019, a qual produziu efeitos a 06/01/2020.

[5] Montante de remuneração fixa dos Administradores não executivos, em proporção do tempo em que desempenharam funções enquanto tal em 2020. Os Administradores não executivos não auferem qualquer remuneração variável. A RBA auferida pelo Presidente do Conselho de Administração desde abril de 2020 sofreu uma redução de 15% relativamente ao valor definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2017/2019 (que se manteve em vigor em 2020 por força de deliberação da Comissão de Vencimentos referida no ponto 69 supra), na sequência de renúncia a parte da RBA. O Presidente do Conselho de Administração não usou a faculdade de uso de viatura (incluindo combustível e portagens) após 29 de abril de 2020.

[6] Desempenhou igualmente funções de membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria até 29/04/2020, data em que se realizou a Assembleia Geral anual eletiva, estando a remuneração referente a essas funções incluída na remuneração divulgada.

[7] Reeleito para o cargo de Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria na Assembleia Geral de 29/04/2020, tendo renunciado ao pagamento de remuneração no mandato 2020/2022.

[8] Cessou funções a 29/04/2020.

[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.

[10] Foi nomeada Presidente da Comissão de Ética (Comissão diversa da Comissão de Auditoria) por deliberação do Conselho de Administração tomada na sua reunião de 14/07/2020.

[11] Cessou funções a 29/04/2020. A RBA auferida pelo Presidente do Conselho de Administração entre 01/01/2020 e 28/04/2020, sofreu uma redução de 25% relativamente ao valor definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2017/2019 (que se manteve em vigor em 2020 por força de deliberação da Comissão de Vencimentos referida no ponto 69 *supra*), na sequência de renúncia a parte da RBA.

De acordo com a proposta de política de remuneração a submeter pela Comissão de Vencimentos à Assembleia Geral a ter lugar em 21 de abril de 2021 e sujeito à respetiva aprovação (assim como da correspondente autorização para a aquisição de ações próprias pela Sociedade constante da proposta para o efeito a ser apresentada pelo Conselho de Administração à Assembleia Geral de Acionistas), 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 adiram 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 2020 não se verificou qualquer afastamento da aplicação ou derrogação relativamente à política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização no mandato findo em 2019 a vigorar até à aprovação de uma nova política de remunerações para o mandato em curso. Apresenta-se na secção 5 deste Relatório a política remuneratória aplicada em 2020 e os termos da nova política remuneratória a entrar em vigor de acordo com a proposta da Comissão de Vencimentos sujeita a aprovação da Assembleia Geral a ter lugar em 21 de abril de 2021.

Tal como descrito ao longo desta secção 5 do Relatório, a **proposta de política remuneratória para o mandato 2020/2022 a submeter à próxima Assembleia Geral Anual 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 2020**, período marcado pela implementação de plano de transformação operacional e mais recentemente 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 2020:

Titulares	Data da 1ª Designação [1]	Cargo [2]	Remuneração Fixa [3] 2020 vs 2019	Remuneração Fixa [3] 2019 vs 2018	Remuneração Fixa [3] 2018 vs 2017	RVA [3] [5] 2020 vs 2019	RVA [3] [4] 2019 vs 2018	RVA [3] [4] 2018 vs 2017
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento [6]	20/04/2017	Presidente da Comissão Executiva (CEO)	61,80% [6]	506,44% [6]	21,49%	---	---	---
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	20/04/2017	Administrador executivo	-4,32%	8,80%	21,64%	---	---	---
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco [7]	19/12/2017	Administrador executivo (CFO)	-4,33%	5,61%	---[7]	---	---	---
João Carlos Ventura Sousa [8]	18/09/2019	Administrador executivo	4,00%	n.a.	n.a.	---	n.a.	n.a.
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	20/04/2017	Administradora não executiva Presidente da Comissão de Auditoria	2,79%	8,82%	21,81%	n.a.	n.a.	n.a.
Steven Duncan Wood [9]	23/04/2019	Administrador não executivo e Vogal da Comissão de Auditoria	---	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Duarte Palma Leal Champalimaud [10]	19/06/2019	Administrador não executivo	5,00%	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 e a respetiva redução parcial após renúncia por parte dos Administradores executivos. 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] Ainda que, do resultado da avaliação realizada relativamente ao exercício de 2019, resulte a atribuição de RVA aos administradores executivos, o pagamento da mesma não foi ainda realizado, não tendo sido pago em 2020 qualquer valor a esse título.

[6] 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.

[7] 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.

[8] 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.

[9] 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.

[10] Administrador não remunerado.

No quadro adiante apresenta-se a variação anual percentual dos seguintes indicadores económico-financeiros dos CTT (numa base consolidada) entre 2017 e 2020:

Indicadores de desempenho	2020 vs 2019	2019 vs 2018	2018 vs 2017
Rendimentos operacionais	0,7%	4,6%	0,4%
Gastos operacionais [1]	2,5%	3,4%	1,6%
Resultado líquido do exercício atribuído a detentores do capital dos CTT	-42,9%	35,8%	-28,0%

[1] Excluindo 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 2020 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]	2020 vs 2019 [2] [3]	2019 vs 2018 [2]	2018 vs 2017 [2]
Quadros superiores e médios	-0,7%	0,6%	0,4%
Atendimento	-0,2%	0,4%	1,5%
Distribuição	-0,7%	1,6%	0,8%
Outros	1,4%	1,5%	-0,4%
Global	**-0,2%**	**0,7%**	**0,2%**

[1] Não inclui os colaboradores da 321 Crédito, CTT Expresso (Sucursal en España) e Correio Expresso de Moçambique (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.

[3] Em 2020, não foi contabilizada a população em Acordos de Suspensão, por opção metodológica, e não houve aumentos salariais decorrentes de negociação coletiva, sem prejuízo dos decorrentes de progressão na carreira previstos em Acordo de Empresa, o que se repercute, em termos de valor, na variação divulgada. Impacta também o facto de em 2020 existir um maior número de contratados a termo, com remunerações inferiores, saídas por rescisão de mútuo acordo, acordos de suspensão do contrato de trabalho e saídas naturais por aposentação e outros motivos, com remunerações mais elevadas, o que naturalmente e igualmente se repercute, em termos de valor, na variação divulgada.

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 2020, 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

O Administrador executivo João Miguel Gaspar da Silva, recebeu em 2020, a título de prémio extraordinário relativo ao ano de 2019, atribuído pelo desempenho de funções enquanto **Diretor de Operações dos CTT**, o montante de € 27.675,00. Refira-se a este propósito que João Miguel Gaspar da Silva foi Diretor de Operações dos CTT entre 14 de maio de 2018 e 6 de janeiro de 2020, data em que a sua cooptação, deliberada a 18 de dezembro de 2019 pelo Conselho de Administração dos CTT, produziu efeitos.

Além do referido, 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

Pese o facto de o Administrador executivo, Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão, ter apresentado a sua renúncia ao cargo em 18 de dezembro de 2019, conforme comunicado ao mercado nessa data, a qual veio a produzir efeitos em 6 de janeiro de 2020, não lhe foi paga nem lhe é devida pelos CTT qualquer indemnização relativamente à dita cessação de funções.

Prevê-se na política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos dos CTT para o mandato 2017/2019 e que se manteve em vigor até à aprovação de nova política remuneratória por força da deliberação da Comissão de Vencimentos referida no ponto 69 *supra*, assim como na proposta de política remuneratória para o mandato em curso a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual, 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

Atendendo ao falecimento do Presidente da Mesa da Assembleia Geral eleito para o mandato 2017/2019, Dr. Júlio de Lemos de Castro Caldas, no dia 4 de janeiro de 2020, a Assembleia Geral Anual realizada no dia 29 de abril de 2020 foi conduzida inicialmente pelo seu Vice-Presidente à data, Dr. Francisco Maria Freitas de Moraes Sarmento Ramalho, passando, após a eleição dos novos membros da Mesa da Assembleia Geral para o mandato 2020/2022, logo no primeiro ponto da ordem de trabalhos, a ser conduzida pelo Dr. Pedro Miguel Duarte Rebelo de Sousa, coadjuvado pela Dra. Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares, eleitos, respetivamente, para os cargos de Presidente e Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Geral.

Deste modo, durante o exercício de 2020, apenas os membros da Mesa da Assembleia Geral eleitos em 29 de abril de 2020 foram remunerados pelo cargo desempenhado, tendo o Presidente auferido dez mil euros e a Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Geral 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** aprovada pela Comissão de Vencimentos dos CTT para o mandato 2017/2019 e que se manteve em vigor até à aprovação de nova política remuneratória por força da deliberação da Comissão de Vencimentos referida no ponto 69 *supra*, assim como a proposta de política remuneratória para o mandato em curso a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual, 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 montant e 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, 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 proposta de política remuneratória para o mandato em curso e o plano de opções aí previsto a submeter pela Comissão de Vencimentos à próxima Assembleia Geral Anual (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. l)

A este propósito, saliente-se que o Conselho de Administração dos CTT entende que os dirigentes da Sociedade, na aceção do artigo 248º-B do Cód.VM e do Regulamento UE, correspondem apenas aos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT.

Assim, no exercício de 2020, **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 proposta de política de remuneração a apresentar pela Comissão de Vencimentos à aprovação da próxima Assembleia Geral Anual, pretende-se que a RVLP tenha por base a participação pelos Administradores executivos num plano de opções de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT.

86. Caraterização 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 vertido na proposta de política de remuneração a apresentar pela Comissão de Vencimentos à aprovação da próxima Assembleia Geral Anual, incluindo as respetivas condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e ou o exercício de opções.

87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa

Não vigorou em 2020 nem vigora qualquer plano de direitos de opção para a aquisição de ações dos CTT de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da Sociedade.

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 2020 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 Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses**.

No seguimento das alterações introduzidas ao Cód. VM pela Lei n.º 50/2020, de 25 de agosto, assim como das novas Recomendações do Código IPCG de 2018, revisto em 2020, quanto a estas matérias, foi aprovada, a 21 de dezembro de 2020, pelo Conselho de Administração, com parecer prévio favorável da Comissão de Auditoria, uma nova versão do **Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses,** a qual se encontra publicada no *website* CTT (www.ctt.pt), em "Grupo CTT" "A Empresa" "Governo da Sociedade" "Estatutos e Regulamentos".

De acordo com o novo 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

De acordo com os procedimentos de controlo internos implementados e para efeitos do disposto na alínea e) do n.º 5 do artigo 66º e do artigo 397º do Código das Sociedades Comerciais, no exercício de 2020, foi autorizada, por deliberação do Conselho de Administração de 28 de abril de 2020, e com parecer prévio favorável da Comissão da Auditoria, a contratação da GLNPLAST, S.A., sociedade totalmente dominada pela GLN - Engineering, Molding and Plastics, S.A., que por sua vez é detida pela Manuel Champalimaud SGPS, S.A., parte relacionada com o Administrador não executivo dos CTT Duarte Palma Leal Champalimaud, para a prestação de serviços de fornecimento de equipamentos de proteção individual (viseiras), ao abrigo dos procedimentos descritos no Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses em vigor à data da realização da referida transação.

Adicionalmente, foram sujeitas a **controlo do referido órgão** a título subsequente, transações que correspondem na quase generalidade a prestações direta e indiretamente relacionadas com a atividade postal.

Remete-se para maior detalhe sobre Transações com Partes Relacionadas para a Nota 50 - Partes Relacionadas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 7 (*vide* Pág 355 – 358) 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 50 às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 7 (*vide* Pág 355 – 358) 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 2º 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 *stakeholders*, aos analistas financeiros e ao mercado em geral.	Adotado	18, 21, 35, 38, 55, 56 a 63 (vide capítulos 10. Apoio ao Investidor e 11. Sítio da Internet, *vide* Pág 402 – 407 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
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.		
	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.	I.2.2.(1) Adotado	21, 22, 23, 27, 29, 34, 35 e Capítulo 11. Sítio da Internet (*vide* Pág. 408 – 411 deste Relatório Integrado)
	I.2.2.(2) Idem em relação ao órgão de fiscalização.	I.2.2.(2) Adotado	
	I.2.2.(3) Idem em relação às comissões internas.	I.2.2.(3) Adotado	
	I.2.2.(4) Devem ser elaboradas atas das reuniões do órgão de administração.	I.2.2.(4) Adotado	
	I.2.2.(5) Idem em relação ao órgão de fiscalização.	I.2.2.(5) Adotado	
	I.2.2.(6) Idem em relação às comissões internas.	I.2.2.(6) Adotado	
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.		
	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.	I.2.3.(1) Adotado	21, 23, 29, 35 e 61 (*vide* para ponto 61 Capítulo 11. Sítio da Internet vide Pág. 408 – 411 deste Relatório Integrado)
	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.	I.2.3.(2) Adotado	
I.2.4.	Deve ser adotada uma política de comunicação de irregularidades (*whistleblowing*) 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.	Adotado	49
I.3. Relação entre órgãos da sociedade			
Princípio	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.		
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 perspetivas de desenvolvimento da sociedade, incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões do órgão de administração executivo, sem prejuízo do acesso a quaisquer outros documentos ou pessoas a quem possam ser solicitados esclarecimentos.	Adotado	18 e 21

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
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			
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	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.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			
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

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
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.		
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 (*lead independent director*) 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

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
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) Idem em relação ao número de membros do órgão de fiscalização. III.2.(3) Idem 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
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.	Adotado [1]	17, 18, 19, 20 e 78
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 (*cooling-off period*).	n.a.	17 e 18

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
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. 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. III.6.(2) Idem em relação à política de risco,	III.6.(1) Adotado III.6.(2) Adotado	38
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. III.7.(1) As sociedades devem dispor de comissão especializada em matéria de governo societário. III.7.(2) Idem em relação à matéria de nomeações. III.7.(3) Idem em relação à matéria de avaliação de desempenho.	III.7.(1) Adotado III.7.(2) Adotado III.7.(3) Adotado	21 e 29
IV. Administração executiva			
Princípio IV.A.	Como forma de aumentar a eficiência e a qualidade do desempenho do órgão de administração e o adequado fluxo de informação para este órgão, a gestão corrente da sociedade deve pertencer a administradores executivos com as qualificações, competências e a experiência adequadas à função. À administração executiva compete gerir a sociedade, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.		
Princípio IV.B.	Na determinação do número de administradores executivos, devem ser ponderados, além dos custos e da desejável agilidade de funcionamento da administração executiva, a dimensão da empresa, a complexidade da sua atividade e a sua dispersão geográfica.		
IV.1.	O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos administradores executivos aplicável ao exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.	Adotado	26
IV.2.	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. 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; IV.2.(2) ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; IV.2.(3) iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.	IV.2.(1) Adotado IV.2.(2) Adotado IV.2.(3) Adotado	21

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
IV.3.	No relatório anual, o órgão de administração explicita em que termos a estratégia e as principais políticas definidas procuram assegurar o êxito a longo prazo da sociedade e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.	Adotado	Capítulo 2.2. Linhas Estratégicas (*vide* Pág. 51 deste Relatório Integrado)
V. Avaliação de desempenho, remunerações e nomeações			
V.1. Avaliação Anual de Desempenho			
Princípio	A sociedade deve promover a avaliação do desempenho do órgão executivo e dos seus membros individualmente e ainda do desempenho global do órgão de administração e das comissões especializadas constituídas no seu seio.		
V.1.1.	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.		
	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.	V.1.1.(1) Adotado V.1.1.(2) Adotado V.1.1.(3) Adotado	21, 24, 29, 66, 70 e 71
	V.1.1.(2) Idem em relação ao desempenho das comissões do órgão de administração.		
	V.1.1.(3) Idem em relação ao desempenho dos administradores executivos.		
V.2. Remunerações			
Princípio V.2.A.	A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.		
Princípio V.2.B.	Os administradores devem receber uma remuneração: i) que retribua adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; ii) que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas e promova a atuação sustentável da sociedade; e iii) que premeie o desempenho.		
V.2.1.	A sociedade deve constituir uma comissão de remunerações, cuja composição assegure a sua independência em face da administração, podendo tratar-se da comissão de remunerações designada nos termos do artigo 399.º do Código das Sociedades Comerciais.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
V.2.2.	A fixação das remunerações deve competir à comissão de remunerações ou à assembleia geral, sob proposta daquela comissão.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
V.2.3.	Para cada mandato, a comissão de remunerações ou a assembleia geral, sob proposta daquela comissão, deve igualmente aprovar o montante máximo de todas as compensações a pagar ao membro de qualquer órgão ou comissão da sociedade em virtude da respetiva cessação de funções, procedendo-se à divulgação da referida situação e montantes no relatório de governo ou no relatório de remunerações.	Adotado	83
V.2.4.	A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou, no seu impedimento, outro membro da comissão de remunerações deve estar presente na assembleia geral anual e em quaisquer outras se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade ou se tal presença tiver sido requerida por acionistas.	Adotado	67 e 69
V.2.5.	Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações deve poder decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultadoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções.	Adotado	67
V.2.6.	A comissão de remunerações deve assegurar que aqueles serviços são prestados com independência e que os respetivos prestadores não serão contratados para a prestação de quaisquer outros serviços à própria sociedade ou a outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo sem autorização expressa da comissão.	Adotado	67
V.2.7.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes deve ter natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	Adotado	69, 70, 71 e 72
V.2.8.	Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a, necessariamente, à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos definidos em regulamento interno da sociedade.	Adotado	70 e 72
V.2.9.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.	Adotado	69, 70, 71, 72, 74 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.	n.a.[2]	21, 29 e 66

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
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			
Princípio	Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade deverá instituir um sistema de gestão e controlo de risco e de auditoria interna que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.		
VI.1.	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. VI.1.(1) O órgão de administração deve debater e aprovar o plano estratégico. 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.	VI.1.(1) Adotado VI.1.(2) Adotado	21, 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 *vide* Pág. 62-69 deste Relatório Integrado)
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.	Adotado	38
VI.3.	O sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão de riscos, *compliance* 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.	Adotado	38, capítulo 2.7. Gestão de Riscos *vide* Pág. 62-69 deste Relatório Integrado)
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, *compliance* e auditoria interna, podendo propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	Adotado	38
VI.5.	O órgão de fiscalização deve ser destinatário dos relatórios realizados pelos serviços de controlo interno, incluindo as funções de gestão de riscos, *compliance* 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.	Adotado	38
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. 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, VI.6.(2) (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, VI.6.(3) (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e VI.6.(4) (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.	VI.6.(1) Adotado VI.6.(2) Adotado VI.6.(3) Adotado VI.6.(4) Adotado	50 a 55 (*vide* 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, *vide* Pág. 62-69 deste Relatório Integrado)
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 56 a 62 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

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
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) Adotado VII.2.2.(2) Adotado	38
	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.2.3.	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 **cumpre amplamente a Recomendação III.4. do Código IPCG** na medida em que, de acordo com os critérios definidos para efeitos desta Recomendação, 47% da totalidade dos seus Administradores são independentes sendo esta percentagem de 70% quando aferida unicamente em função dos seus administradores não executivos.

(2) Recomendações V.3.2., V.3.3. 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., V.3.3. 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 dos artigos 248º-B do Cód.VM e 3º do Regulamento EU, **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 Recomendação III.7. do Código IPCG *supra*).

ctt

De uma Loja Online ao seu carteiro de confiança

a nossa entrega é total

06

Proposta de aplicação de resultados

a nossa entrega é total

06 PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

A nossa entrega é total

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, nº1, 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 2020 iguala o valor mínimo global exigido pelo Estatutos e pelo CSC.

Nos termos do artigo 294º, nº1 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 2020, verifica-se que a reserva legal se encontra integralmente constituída e os resultados transitados são positivos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2020 apurou-se um resultado líquido do exercício, nas contas individuais, no montante global de € 16.720.995,00.

Devido às regras contabilísticas em vigor, já se encontra refletido no referido resultado líquido um montante de € 2.840.951,00 relativo à atribuição de gratificações, a título de participação nos lucros a colaboradores 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 2020, no montante global de € 16.720.995,00 apurado com base nas demonstrações financeiras individuais tenha a seguinte aplicação:

Dividendos*	€ 12.750.000,00
Resultados Transitados	€ 3.970.995,00

b) Seja atribuído o montante máximo de € 2.840.951,00 (já pressuposto nas demonstrações financeiras individuais) a colaboradores dos CTT, a título de gratificações de balanço.

*Distribuição de dividendos num total de € 12.750.000,00 correspondente a € 0,085 por ação.

Lisboa, 16 de março de 2021

O Conselho de Administração

ctt

Da caixa de correio a um Cacifo 24H

a nossa entrega é total



07

Demonstrações financeiras consolidadas e individuais



a nossa entrega é total

07
Demonstrações financeiras consolidadas e individuais

A nossa entrega é total

CTT- CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DA POSIÇÃO FINANCEIRA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020
Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020
ATIVO					
Ativo não corrente					
Ativos fixos tangíveis	5	263.443.040	294.989.377	226.480.627	243.270.945
Propriedades de investimento	7	7.653.000	7.075.908	7.653.000	7.075.908
Ativos intangíveis	6	62.012.644	58.016.961	27.640.021	22.270.219
Goodwill	9	70.201.828	70.201.828	-	-
Investimentos em subsidiárias	10	-	-	233.475.030	235.531.801
Investimentos em associadas	11	293.434	481	292.953	-
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	12	2.723.803	2.925.100	2.723.803	2.925.100
Outros investimentos	13	1.379.137	6.394	1.379.137	6.394
Títulos de dívida	14	424.851.179	465.364.074	-	-
Acionistas	50	-	-	15.058.000	31.930.000
Contas a receber	18	-	-	661.287	495.932
Outros ativos não correntes	23	1.543.308	1.063.789	1.237.070	635.508
Crédito a clientes bancários	19	792.469.611	985.355.687	-	-
Outros ativos financeiros bancários	15	18.764.049	11.422.884	-	-
Ativos por impostos diferidos	49	89.329.806	87.891.868	85.539.541	84.780.644
Total do ativo não corrente		**1.734.664.839**	**1.984.314.351**	**602.140.469**	**628.922.453**
Ativo corrente					
Inventários	17	5.860.069	6.601.999	5.491.844	6.259.585
Contas a receber	18	146.471.712	153.616.009	112.842.210	111.665.473
Crédito a clientes bancários	19	93.350.959	107.925.845	-	-
Acionistas	50	-	-	1.689.268	2.814.465
Diferimentos	20	7.305.261	6.498.759	5.384.781	4.603.214
Títulos de dívida	14	31.560.152	52.441.330	-	-
Outros ativos correntes	23	35.766.227	33.728.584	26.939.374	29.731.071
Outros ativos financeiros bancários	15	14.660.286	29.456.513	-	-
Caixa e equivalentes de caixa	22	442.995.724	518.180.171	261.591.807	268.113.910
		777.970.390	908.449.210	413.939.283	423.187.718
Ativos não correntes detidos para venda	21	805.675	2.139.065	-	1.173.231
Total do ativo corrente		**778.776.065**	**910.588.275**	**413.939.283**	**424.360.949**
Total do ativo		**2.513.440.904**	**2.894.902.626**	**1.016.079.752**	**1.053.283.402**
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO					
Capital Próprio					
Capital	25	75.000.000	75.000.000	75.000.000	75.000.000
Ações próprias	26	(8)	(8)	(8)	(8)
Reservas	26	65.852.595	65.919.935	65.836.605	65.836.605
Resultados transitados	26	10.867.301	39.962.419	10.679.731	39.900.355
Outras variações no capital próprio	26	(49.744.144)	(47.600.236)	(49.540.583)	(47.454.842)
Resultado líquido do período		29.196.933	16.669.309	29.196.933	16.720.995
Capital próprio atribuível a acionistas		131.172.677	149.951.419	131.172.677	150.003.105
Interesses não controlados	29	242.255	323.675	-	-
Total do capital próprio		**131.414.932**	**150.275.094**	**131.172.677**	**150.003.105**
Passivo					
Passivo não corrente					
Contas a pagar	33	-	-	309.007	309.007
Financiamentos obtidos	30	148.597.934	164.034.127	127.316.593	135.302.537
Benefícios aos empregados	31	267.286.679	264.369.292	265.431.555	262.426.248
Provisões	32	17.635.379	17.416.354	12.847.350	12.369.072
Diferimentos	20	294.490	283.289	294.490	283.289
Outros passivos financeiros bancários	15	76.060.295	44.506.988	-	-
Passivos por impostos diferidos	49	2.958.115	2.793.698	2.855.318	2.639.362
Total do passivo não corrente		**512.832.892**	**493.403.748**	**409.054.313**	**413.329.515**
Passivo corrente					
Contas a pagar	33	373.790.665	375.562.902	344.227.004	342.809.432
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	34	1.321.418.042	1.688.465.160	-	-
Acionistas	50	-	-	22.109.176	25.403.386
Benefícios aos empregados	31	19.416.212	18.630.568	19.383.977	18.599.613
Imposto a pagar	36	5.958.753	1.340.420	1.948.562	2.439.808
Financiamentos obtidos	30	26.813.567	42.832.626	12.898.704	27.245.348
Diferimentos	20	3.454.477	3.412.059	2.624.716	2.446.754
Outros passivos correntes	35	100.353.646	99.493.397	72.660.624	71.006.442
Outros passivos financeiros bancários	15	17.987.719	21.486.652	-	-
Total do passivo corrente		**1.869.193.080**	**2.251.223.784**	**475.852.762**	**489.950.782**
Total do passivo		**2.382.025.972**	**2.744.627.532**	**884.907.075**	**903.280.297**
Total do capital próprio e passivo		**2.513.440.904**	**2.894.902.626**	**1.016.079.752**	**1.053.283.402**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020
Euros

	NOTAS	Grupo				Empresa			
		Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em	
		31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020
Vendas e serviços prestados	4/39	688,021,669	672,854,025	181,631,937	188,951,581	522,297,559	468,833,332	135,789,237	124,632,891
Margem Financeira	40	29,315,856	44,636,907	10,421,070	11,814,868	-	-	-	-
Outros rendimentos e ganhos operacionais	41	22,948,405	27,749,403	8,682,378	10,211,951	40,541,244	44,710,790	12,527,182	14,952,111
		740,285,930	745,240,335	200,735,385	210,978,400	562,838,803	513,544,122	148,316,420	139,585,002
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	17	(14,261,450)	(19,218,064)	(4,805,042)	(5,897,765)	(13,588,474)	(18,607,910)	(4,620,763)	(5,736,972)
Fornecimentos e serviços externos	42	(242,776,520)	(256,144,789)	(64,942,709)	(74,338,907)	(121,098,644)	(111,195,328)	(31,309,271)	(30,280,487)
Gastos com o pessoal	43	(356,004,365)	(342,488,107)	(93,868,310)	(91,046,599)	(310,883,876)	(293,331,088)	(81,201,296)	(78,115,122)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	44	(7,800,406)	(5,613,098)	(3,603,244)	(901,621)	(1,905,392)	(2,794,597)	(1,247,811)	(429,035)
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	44	(3,095,636)	(8,916,969)	(1,409,457)	(1,333,741)	-	-	-	-
Provisões (aumentos/reversões)	32	905,250	(853,298)	393,979	69,532	1,367,746	(83,122)	669,600	(209,822)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	45	(54,223,229)	(62,135,823)	(14,760,277)	(16,080,957)	(41,077,288)	(46,597,825)	(11,242,399)	(12,024,269)
Resultados de outros ativos e passivos financeiros bancários		-	380,000	-	380,000	-	-	-	-
Outros gastos e perdas operacionais	46	(16,233,140)	(16,194,526)	(4,730,529)	(4,437,048)	(8,823,425)	(8,752,418)	(2,383,682)	(2,638,063)
Ganhos/perdas com alienação de ativos	47	488,912	451,469	34,690	(155,309)	452,776	678,502	28,900	63,944
		(693,000,585)	(710,733,205)	(187,690,900)	(193,742,415)	(495,556,578)	(480,683,786)	(131,306,721)	(129,369,826)
		47,285,345	**34,507,130**	**13,044,485**	**17,235,985**	**67,282,225**	**32,860,335**	**17,009,699**	**10,215,175**
Gastos e perdas financeiros	48	(10,421,170)	(9,660,185)	(2,920,989)	(2,350,307)	(9,094,665)	(8,366,012)	(2,567,708)	(2,033,491)
Rendimentos financeiros	48	63,609	20,091	(133,260)	9,336	351,179	525,238	(46,674)	164,195
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	10/11/12	(1,400,621)	(1,741,529)	(788,869)	(658,864)	(12,795,844)	(958,448)	(3,299,162)	6,095,223
		(11,758,182)	(11,381,623)	(3,843,118)	(2,999,835)	(21,539,329)	(8,799,222)	(5,913,544)	4,225,927
Resultado antes de impostos		**35,527,163**	**23,125,507**	**9,201,367**	**14,236,150**	**45,742,896**	**24,061,113**	**11,096,154**	**14,441,102**
Imposto sobre o rendimento do período	49	(6,242,463)	(6,358,973)	(2,798,067)	(1,885,233)	(16,545,962)	(7,340,118)	(4,751,404)	(2,112,215)
Resultado líquido do período		**29,284,700**	**16,766,534**	**6,403,300**	**12,350,917**	**29,196,933**	**16,720,995**	**6,344,751**	**12,328,887**
Resultado líquido do período atribuível a:									
Detentores de capital		29,196,933	16,669,309	6,344,751	12,339,831			-	-
Interesses não controlados	29	87,767	97,225	58,549	11,087			-	-
Resultado por ação:	28	**0.19**	**0.11**	**0.04**	**0.08**	**0.19**	**0.11**	**0.19**	**0.11**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

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 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020
Euros

	NOTAS	Grupo				Empresa			
		Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em	
		31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020
Resultado líquido do período		**29,284,700**	**16,766,534**	**6,403,300**	**12,350,917**	**29,196,933**	**16,720,995**	**6,344,751**	**12,328,887**
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	26	(10,954)	(15,806)	(9,523)	(9,108)	(206,672)	(84,689)	(224,490)	(468,002)
Variações nas reservas de justo valor	26	15,720	67,340	(3,527)	(368,717)	-	-	-	-
Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	26/31	(25,769,253)	2,917,315	(25,769,253)	2,917,315	(25,540,045)	2,896,864	(25,540,045)	2,896,864
Impostos Diferidos - Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	26/49	7,018,539	(773,407)	7,018,539	(773,407)	7,000,770	(811,122)	7,000,770	(811,122)
Outras alterações no capital próprio	26/29	(11,005)	(101,815)	140,818	(49,071)	-	-	150,392	-
Outro rendimento integral do período líquido de impostos		**(18,756,952)**	**2,093,628**	**(18,622,946)**	**1,717,012**	**(18,745,947)**	**2,001,052**	**(18,613,372)**	**1,617,739**
Rendimento integral do período		**10,527,747**	**18,860,162**	**(12,219,646)**	**14,067,929**	**10,450,986**	**18,722,047**	**(12,268,623)**	**13,946,626**
Atribuível a interesses não controlados		76,762	81,420	48,975	1,979				
Atribuível aos acionistas dos CTT		10,450,986	18,778,742	(12,268,621)	14,065,951				

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

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 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020
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 2018 reexpresso		**75,000,000**	**(8)**	**65,836,875**	**(30,993,430)**	**4,378,984**	**21,499,271**	**165,494**	**135,887,186**
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2018 reexpresso		-	-	-	-	21,499,271	(21,499,271)	-	-
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	-	-	(15,000,000)	-	-	(15,000,000)
		-	**-**	**-**	**-**	**6,499,271**	**(21,499,271)**	**-**	**(15,000,000)**
Outros movimentos	26/29	-	-	-	-	-	-	(11,005)	(11,005)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	-	-	-	(18,750,714)	-	-	-	(18,750,714)
Variações nas reservas de justo valor	26	-	-	15,720	-	-	-	-	15,720
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	(10,954)	-	-	(10,954)
Resultado líquido do período		-	-	-	-	-	29,196,933	87,767	29,284,700
Rendimento integral do período		**-**	**-**	**15,720**	**(18,750,714)**	**(10,954)**	**29,196,933**	**76,762**	**10,527,747**
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		-	-	-	-	29,196,933	(29,196,933)	-	-
		-	**-**	**-**	**-**	**29,196,933**	**(29,196,933)**	**-**	**-**
Outros movimentos	26/29	-	-	-	-	(86,009)	-	(15,806)	(101,815)
Alienação de participação		-	-	-	-	-	-	-	-
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	-	-	-	2,143,908	-	-	-	2,143,908
Variações nas reservas de justo valor	26	-	-	67,340	-	-	-	-	67,340
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	(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**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

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 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020
Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2018 reexpresso		**75,000,000**	**(8)**	**65,836,605**	**(31,001,308)**	**4,387,132**	**21,499,271**	**135,721,692**
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2018 reexpresso		-	-	-	-	21,499,271	(21,499,271)	-
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	-	-	(15,000,000)	-	(15,000,000)
		-	**-**	**-**	**-**	**6,499,271**	**(21,499,271)**	**(15,000,000)**
Outros movimentos	26/29	-	-	-	-	-	-	-
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	-	-	-	(18,539,275)	-	-	(18,539,275)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	(206,672)	-	(206,672)
Resultado líquido do período reexpresso		-	-	-	-	-	29,196,933	29,196,933
Rendimento integral do período reexpresso		**-**	**-**	**-**	**(18,539,275)**	**(206,672)**	**29,196,933**	**10,450,986**
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		-	-	-	-	29,196,933	(29,196,933)	-
		-	**-**	**-**	**-**	**29,196,933**	**(29,196,933)**	**-**
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	-	-	-	2,085,742	-	-	2,085,742
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	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**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

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 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2020
Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020
Fluxos de caixa das atividades operacionais					
Recebimentos de clientes		664.480.523	663.468.181	513.563.811	481.420.564
Pagamentos a fornecedores		(285.307.181)	(309.560.288)	(146.419.908)	(140.242.245)
Pagamentos ao pessoal		(327.850.919)	(317.791.162)	(284.771.784)	(270.321.582)
Depósitos de clientes bancários		399.332.735	405.180.295	-	-
Crédito a clientes bancários		(232.863.958)	(208.132.405)	-	-
Caixa gerada pelas operações		**217.791.199**	**233.164.621**	**82.372.119**	**70.856.737**
Pagamento/ recebimento do imposto sobre o rendimento		2.229.383	(8.969.035)	7.398.903	(2.381.639)
Outros recebimentos/ pagamentos		86.121.283	58.790.609	44.278.369	1.831.743
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		**306.141.865**	**282.986.196**	**134.049.391**	**70.306.840**
Fluxos de caixa das atividades de investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Ativos fixos tangíveis		152.580	870.185	152.580	870.185
Propriedades de investimento		1.113.700	55.000	1.113.700	55.000
Ativos não correntes detidos para venda		-	-	-	-
Investimentos financeiros	11/ 13	-	2.401.250	-	2.401.250
Títulos de dívida	14	54.365.867	241.633.577	-	-
Depósitos no Banco de Portugal		-	10.128.434	-	-
Outros ativos financeiros bancários	15	116.865.000	36.190.000	-	-
Juros e rendimentos similares		86.258	37.358	67.343	22.621
Dividendos		-	-	250.000	-
Empréstimos concedidos	50	-	-	1.350.000	4.008.000
Pagamentos respeitantes a:					
Ativos fixos tangíveis		(18.752.159)	(25.397.586)	(16.380.784)	(16.699.452)
Ativos intangíveis		(17.514.480)	(12.431.219)	(10.021.028)	(5.344.548)
Investimentos financeiros	8	(114.407.523)	(2.678.381)	(135.125.523)	(3.928.381)
Títulos de dívida	14	(63.920.455)	(307.332.086)	-	-
Depósitos no Banco de Portugal		(19.706.616)	-	-	-
Outros ativos financeiros bancários	15	(34.499.849)	(43.000.000)	-	-
Empréstimos concedidos	50	-	-	(6.100.000)	(22.230.000)
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		**(96.217.678)**	**(99.523.465)**	**(164.693.711)**	**(40.845.325)**
Fluxos de caixa das atividades de financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos		73.196.336	21.293.090	57.500.000	-
Depósitos de outras instituições de crédito		202.340.829	250.000	-	-
Pagamentos respeitantes a:					
Financiamentos obtidos		(43.647.903)	(21.405.813)	(521.875)	(95.000)
Depósitos de outras instituições de crédito		(183.459.746)	(38.131.082)	-	-
Juros e gastos similares		(878.610)	(1.442.885)	(822.771)	(1.389.153)
Passivos de locação	30	(26.991.454)	(28.528.597)	(20.672.669)	(21.455.288)
Aquisição de ações próprias			-	-	-
Outros passivos financeiros bancários	15	(222.288.337)	(31.536.230)	-	-
Dividendos	27	(15.000.000)	-	(15.000.000)	-
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		**(216.728.885)**	**(99.501.518)**	**20.482.685**	**(22.939.441)**
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		(6.804.698)	83.961.213	(10.161.636)	6.522.074
Alteração do perímetro de consolidação		6.823.653	-	-	-
Caixa e seus equivalentes no início do período		414.846.614	414.865.569	271.770.284	261.608.648
Caixa e seus equivalentes no fim do período	22	414.865.569	498.826.782	261.608.648	268.130.723
Caixa e seus equivalentes no fim do período		**414.865.569**	**498.826.782**	**261.608.648**	**268.130.723**
Depósitos à ordem no Banco de Portugal		25.924.034	15.795.600	-	-
Cheques a cobrar do Banco CTT/ Compensação de cheques do Banco CTT		2.226.045	3.575.300	-	-
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias		(19.925)	(17.510)	(16.842)	(16.813)
Caixa e seus equivalentes (Balanço)		**442.995.724**	**518.180.171**	**261.591.807**	**268.113.910**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e individuais
(Montantes expressos em Euros)

Índice

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS 212

1. INTRODUÇÃO 222
1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe) 222
1.2 Atividade 222
2. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS 224
2.1 Bases de apresentação 224
2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa 224
2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2020 ou não adotadas antecipadamente 225
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: 225
2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa: 226
2.2 PRINCÍPIOS DE CONSOLIDAÇÃO 227
2.3 RELATO POR SEGMENTOS 228
2.4 TRANSAÇÕES E SALDOS EM MOEDA ESTRANGEIRA 228
2.5 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS 229
2.6 ATIVOS INTANGÍVEIS 229
2.7 PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO 229
2.8 IMPARIDADE DE ATIVOS TANGÍVEIS E INTANGÍVEIS, EXCETO GOODWILL 230
2.9 GOODWILL 230
2.10 CONCENTRAÇÃO DE ATIVIDADES EMPRESARIAIS 231
2.11 ATIVOS FINANCEIROS 232
2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado 233
2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral 233
2.11.3 Ativos financeiros ao justo valor através de resultados 234
2.11.4 Desreconhecimento de ativos financeiros 234
2.11.5 Crédito abatido ao ativo (“write-off”) 235
2.11.6 Modificação dos ativos financeiros 235
2.12 CAPITAL 235
2.13 PASSIVOS FINANCEIROS 235
2.14 COMPENSAÇÃO DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS 236
2.15 INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO 236
2.16 OPERAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO 236
2.17 IMPARIDADE DE ATIVOS FINANCEIROS 236
2.18 INVENTÁRIOS 239
2.19 ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS 239
2.20 DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS 240
2.21 BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS 240
2.22 PROVISÕES E PASSIVOS CONTINGENTES 243

2.23 RÉDITO 245
2.24 SUBSÍDIOS OBTIDOS 247
2.25 LOCAÇÕES 247
2.26 ENCARGOS FINANCEIROS 248
2.27 IMPOSTOS 248
2.28 ESPECIALIZAÇÃO 249
2.29 PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS 249
2.30 JULGAMENTOS E ESTIMATIVAS 249
2.31 DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA 252
2.32 EVENTOS SUBSEQUENTES 252
3. ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS 252
4. RELATO POR SEGMENTOS 253
5. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS 260
6. ATIVOS INTANGÍVEIS 265
7. PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO 268
8. EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO 269
9. GOODWILL 272
10. INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS 273
11. INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS 275
12. INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS 276
13. OUTROS INVESTIMENTOS 277
14. TÍTULOS DE DÍVIDA 277
15. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS 281
16. GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS 284
17. INVENTÁRIOS 297
18. CONTAS A RECEBER 299
19. CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS 302
20. DIFERIMENTOS 309
21. ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS 310
22. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA 311
23. OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES 313
24. PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADA 314
25. CAPITAL 316
26. AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS 316
27. DIVIDENDOS 318
28. RESULTADOS POR AÇÃO 318
29. INTERESSES NÃO CONTROLADOS 318
30. FINANCIAMENTOS OBTIDOS 319
31. BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS 321
32. PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS 331
33. CONTAS A PAGAR 335
34. DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS 337
35. OUTROS PASSIVOS CORRENTES 338
36. IMPOSTO A RECEBER/PAGAR 338
37. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS 339
38. SUBSÍDIOS OBTIDOS 343
39. VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS 343
40. MARGEM FINANCEIRA 344
41. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS 345
42. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS 346
43. GASTOS COM O PESSOAL 347
44. IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS 349
45. DEPRECIAÇÕES/AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES) 349
46. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS 350
47. GANHOS/PERDAS COM ALIENAÇÃO DE ATIVOS 351
48. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS 351
49. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO 352
50. PARTES RELACIONADAS 355
51. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES 358
52. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS 358
53. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS 359
54. OUTRAS INFORMAÇÕES 361
55. EVENTOS SUBSEQUENTES 364

1. INTRODUÇÃO

1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)

CTT – Correios de Portugal, S. A. – Sociedade Aberta ("CTT" ou "Empresa"), com sede na Avenida D. João II, nº 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 nº 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 nº129/2013, de 6 de setembro e na Resolução do Conselho de Ministros ("RCM") nº 62-A/2013, de 10 de outubro, na RCM nº62-B/2013, de 10 de outubro e na RCM nº 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 2021.

1.2 Atividade

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. e Fundo de Inovação Tech Tree 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. Fazem ainda parte das atividades complementares [69] 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. 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 nº 17/2012, de 26 de abril ("Lei Postal"), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei nº 16/2014, de 4 de abril, revogando a Lei nº 102/99, de 26 de julho.

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.

Deste modo, a partir da entrada em vigor da Lei Postal, o mercado postal em Portugal foi totalmente aberto à concorrência, eliminando as áreas no âmbito do serviço universal que ainda se encontravam reservadas ao prestador do serviço postal universal, os CTT – Correios de Portugal, S.A. ("CTT"). No entanto, 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.

De acordo com a Lei Postal 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;
- Um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado.

Decorrente da Lei Postal, o Governo Português procedeu à revisão das bases da concessão, através da publicação do Decreto-Lei nº 160/2013, de 19 de novembro, na sequência da qual se efetuou em 31 de dezembro de 2013 a quarta alteração ao contrato de concessão do serviço postal universal.

Deste modo, o contrato de concessão celebrado entre o Estado Português e os CTT em 1 de setembro de 2000, posteriormente alterado em 1 de outubro de 2001, 9 de setembro de 2003, 26 de julho de 2006 e em 31 de dezembro de 2013, 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.

Como empresa concessionária do serviço postal universal, os CTT mantêm-se como prestador de serviço postal universal até 31 de dezembro de 2021, assegurando a exclusividade das atividades e serviços reservados mencionados.

Uma vez finda a concessão, caso não lhe seja novamente atribuída, os CTT poderão prestar, a par dos restantes operadores, todos os serviços postais que entenderem, em regime de livre concorrência, de acordo com a sua política estratégico-comercial, à exceção dos serviços que forem concessionados em regime de exclusivo.

Em súmula, face ao enquadramento legal e regulamentar vigente, entendem os CTT que não existem fundamentos para introduzir qualquer alteração relevante nas políticas contabilísticas do **Grupo** e da **Empresa**.

[69] A atividade desenvolvida no âmbito das redes e serviços de comunicações eletrónicas, através da atuação como operador móvel virtual (MVNO), cessou em 1 de janeiro de 2019.

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 apresentação

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 2020.

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 2020, 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 2020 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 2020.

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:

- **Alteração do conceito de prazo de locação** – No seguimento da interpretação do *IFRS Interpretations Committee* sobre o conceito de prazo de locação, que estabelece que para a determinação do período executório do contrato de locação, uma entidade deve considerar:
  a) Os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual. Por exemplo, se qualquer uma das partes tiver um incentivo económico para não rescindir o contrato, de tal forma, que incorreria numa penalidade não mais do que não significativa, o contrato é executável para além da data em que o mesmo pode ser rescindido; e
  b) 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. Aplicando o parágrafo B34 da IFRS 16, 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 contrato é executável para além da data em que o contrato pode ser rescindido por essa parte.

  O **Grupo** e a **Empresa** procederam à reavaliação do prazo de locação dos seus contratos, cujos impactos encontram-se divulgados na nota 3 – Alteração de políticas contabilísticas, erros e estimativas.

- **Alterações às referências à estrutura conceptual nas normas IFRS** – Em março de 2018, o IASB emitiu um conjunto abrangente de conceitos para reporte financeiro, a Estrutura Conceptual revista para reporte financeiro (Estrutura Conceptual), que visa atualizar, nas normas existentes, as referências e citações da versão existente da Estrutura Conceptual ou da versão que foi substituída em 2010, substituindo-as por referências à Estrutura Conceptual revista.
  A Estrutura Conceptual revista tem data efetiva de adoção de 1 de janeiro de 2020 para empresas que usam a Estrutura Conceptual para desenvolver políticas contabilísticas quando nenhuma norma IFRS se aplica a uma transação específica.
  O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.

- **Definição de Materialidade (alterações à IAS 1 e IAS 8)** – Em 31 de outubro de 2018, o IASB emitiu alterações à sua definição de materialidade para facilitar as empresas a fazer julgamentos de materialidade.
  As alterações consistem em (a) substituir o termo "puder influenciar" por "puder razoavelmente considerar que poderá influenciar"; (b) incluir o conceito de "ocultação" juntamente com os conceitos de "omissão" e "distorção" de informação na definição de materialidade; (c) esclarecer que os "utentes" referidos são os principais utentes das demonstrações financeiras de carácter geral referidas na Estrutura Conceptual; e (d) alinhar a definição de materialidade entre as publicações IFRS.
  A definição alterada de materialidade afirma, portanto, que "A informação é material se se puder razoavelmente considerar que a sua omissão, distorção ou ocultação poderá influenciar as decisões que os utentes primários das demonstrações financeiras de caráter geral tomarão com base nessas mesmas demonstrações financeiras, que fornecem a informação financeira respeitante a uma determinada entidade que relata."
  O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.

- **Reforma de referenciais de Taxa de Juro (alterações à IFRS 9, IAS 39 e IFRS 7)** – Em 26 de setembro de 2019, o IASB emitiu alterações à IFRS 9, IAS 39 e IFRS 7. As alterações modificam alguns requisitos específicos de contabilidade de cobertura para aliviar os efeitos potenciais da incerteza causada pela reforma da IBOR. Além disso, as alterações exigem que as empresas forneçam informações adicionais aos investidores sobre as suas relações de cobertura, que sejam diretamente afetadas por essas incertezas.
  As alterações fornecem exceções para que as entidades apliquem os requisitos de contabilidade de cobertura, assumindo que o índice de referência da taxa de juro, em que se baseiam o risco coberto ou os fluxos de caixa cobertos do item coberto ou os fluxos de caixa do instrumento de cobertura, não seja alterado como resultado da reforma da IBOR. As exceções propostas aplicam-se apenas aos requisitos de contabilidade de cobertura e as alterações não proporcionam alívio de outras consequências decorrentes da reforma do *benchmark* da taxa de juro.
  As alterações são de âmbito limitado. Se uma relação de cobertura deixar de cumprir com os requisitos de contabilidade de cobertura por outros motivos que não os especificados nas alterações, a descontinuação da contabilidade de cobertura continua a ser necessária. Além disso, as alterações esclarecem que, se uma entidade designar fluxos de caixa baseados em benchmark de taxa de juro como o item coberto numa cobertura de fluxo de caixa, a entidade não assumirá, com o objetivo de medir a ineficácia da cobertura, que a substituição esperada do benchmark de taxa de juro por uma taxa de referência alternativa resultará num fluxo de caixa nulo após a substituição. O ganho ou a perda de cobertura deve ser mensurado usando os fluxos de caixa baseados em benchmark de taxa de juro ao aplicar uma técnica de valor presente, descontada a uma taxa de desconto de mercado que reflete as expectativas dos participantes do mercado sobre a incerteza resultante da reforma.
  As alterações são obrigatórias para todas as relações de cobertura às quais as exceções são aplicáveis.
  As alterações têm uma data efetiva de adoção de períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2020. As alterações são aplicadas retrospetivamente às relações de cobertura existentes no início do período de relatório em que a entidade aplica as alterações pela primeira vez e ao ganho ou perda reconhecidos em rendimento integral no início do período em que a entidade aplica pela primeira vez as alterações (isto é, mesmo que o período de relato não seja um período anual).
  O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.

- **Definição de negócio (alterações à IFRS 3 Concentração de Negócios)** – Em 22 de outubro de 2018, o IASB emitiu as alterações à sua definição de negócio.
  As alterações esclarecem que, para ser considerado um negócio, um conjunto adquirido de atividades e ativos deve incluir, no mínimo, um input e um processo substantivo que, juntos, contribuam significativamente para a capacidade de criar outputs. As alterações também esclarecem que um conjunto de atividades e ativos pode se qualificar como um negócio sem incluir todos os inputs e processos necessários para criar *outputs*, ou incluindo os próprios outputs, substituindo o termo "capacidade de criar *outputs*" por "capacidade de contribuir para a criação de *outputs*".
  Deixa de ser necessário avaliar se os participantes do mercado são capazes de substituir *inputs* ou processos omissos (por exemplo, integrando as atividades e ativos adquiridos) e continuar produzindo *outputs*.
  As alterações concentram-se em se os *inputs* adquiridos e os processos substantivos adquiridos, juntos, contribuem significativamente para a capacidade de criar *outputs*.
  As alterações devem ser aplicadas às transações cuja data de aquisição seja em ou após o início do primeiro período de reporte anual com início em ou após 1 de janeiro de 2020, sendo permitida a aplicação antecipada.
  O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.

2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2020 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:

- **COVID-19 – Concessões de rendas Alteração à IFRS 16** – Em maio de 2020, o IASB emitiu "COVID-19 – Concessões de rendas", que alterou a IFRS 16 Locações.
  Se certas condições se verificarem, a alteração permite que os arrendatários, como um expediente prático, não avaliem se determinadas concessões de renda relacionadas com o COVID-19 são modificações da locação. Em vez disso, os arrendatários que apliquem o expediente prático deverão contabilizar essas concessões de renda como se não fossem modificações da locação, de modo que, por exemplo, o valor da renda perdoado em ou antes de 30 de junho de 2021 é reconhecido no resultado no mesmo ano em que a concessão é concedida, em vez de ser atribuída ao longo da duração do contrato, como seria o caso se o expediente prático não fosse permitido.

A alteração deverá ser aplicada para os períodos anuais com início em ou após 1 de junho de 2020. A aplicação antecipada é permitida.
Face às condições dos contratos hoje existentes, esta norma não terá impacto nas demonstrações financeiras do **Grupo** e da **Empresa**.

- **Reforma do Índice de Referência da Taxa de Juro 2- Fase 2 (Alterações à IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16)** - Em agosto de 2020, o IASB emitiu a Reforma de Referência da Taxa de Juros - Fase 2, que altera a IFRS 9 Instrumentos Financeiros, IAS 39 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração, IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações, IFRS 4 Contratos de Seguro e IFRS 16 Locações.
  O objetivo das alterações é o de ajudar as entidades a fornecer informações úteis aos utilizadores das demonstrações financeiras e apoiar os preparadores na aplicação das Normas IFRS quando são feitas alterações nos fluxos de caixa contratuais ou relações de cobertura, como resultado da transição de uma taxa de referência IBOR para taxas de referência alternativas, no contexto da reforma das taxas sem risco em curso ('reforma do IBOR').
  As alterações são o resultado da segunda fase do projeto do IASB que trata dos impactos contabilísticos da reforma do IBOR, que originou a Reforma do Referencial da Taxa de Juro (Alterações à IFRS 9, IAS 39 e IFRS 7) emitida pelo IASB em 26 de setembro 2019. Elas complementam a primeira fase do projeto que tratou dos impactos contabilísticos de pré-substituição da reforma do IBOR e que foram emitidos pelo IASB em 2019.
  As alterações devem ser aplicadas retrospetivamente para períodos anuais com início em ou após 1 de janeiro de 2021, com aplicação antecipada permitida.
  O **Grupo** e a **Empresa** encontram-se a avaliar os impactos que esta norma terá nas suas demonstrações financeiras.

- **Extensão da isenção temporária de aplicação da IFRS 9 (alterações à IFRS 4)** - O IASB emitiu "Extensão da Isenção Temporária da Aplicação da IFRS 9 (Alterações à IFRS 4) em 25 de junho de 2020. O objetivo das alterações é estender a data de expiração da isenção temporária da aplicação da IFRS 9 em dois anos (ou seja, de 2021 para 2023), a fim de alinhar as datas de vigência da IFRS 9 Instrumentos Financeiros com a IFRS 17 Contratos de Seguro.
  Estas alterações, afetam apenas entidades do sector segurador, pelo que não terão impacto nas demonstrações financeiras do **Grupo** e da **Empresa**.

2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:

- **Referências à Estrutura Conceptual (alterações à IFRS 3)** - Em maio de 2020, o IASB emitiu "Referências à Estrutura Conceptual", alterando a IFRS 3 Concentração de Negócios. As alterações atualizaram a IFRS 3, substituindo a referência a uma versão antiga da Estrutura Conceptual por uma referência à versão mais recente, que foi emitida em março de 2018. As alterações devem ser aplicadas a concentrações de negócios para as quais a data de aquisição é no ou após o início do primeiro período de relatório anual com início em ou após 1 de janeiro de 2022. A aplicação antecipada é permitida se, ao mesmo tempo ou antes, uma entidade também aplicar todas as alterações feitas em "Alterações às referências à Estrutura Conceptual nas normas IFRS", emitidas em março de 2018.
  O **Grupo** e a **Empresa** encontram-se a avaliar os impactos que esta norma terá nas suas demonstrações financeiras, no caso de aplicação antecipada.

- **Ativos fixos tangíveis - Receitas antes do uso pretendido, alterações à IAS 16 Ativos fixos tangíveis** - Em maio de 2020, o IASB emitiu "Ativos fixos tangíveis - Receitas antes do Uso Pretendido", que alterou a IAS 16 Ativos fixos tangíveis. As alterações proíbem a dedução ao custo de um item do ativo fixo tangível, de qualquer receita da venda de itens produzidos ao trazer esse ativo para o local e condição necessários para que seja capaz de operar da forma pretendida pela administração. Em vez disso, a entidade deverá reconhecer em resultados essas receitas de vendas.
  As alterações devem ser aplicadas retrospetivamente para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022, com aplicação antecipada permitida.
  O **Grupo** e a **Empresa** encontram-se a avaliar os impactos que esta norma terá nas suas demonstrações financeiras, no entanto, face à natureza dos negócios do **Grupo** e da **Empresa**, não são esperados impactos relevantes destas alterações

- **Contratos Onerosos - Custo de cumprir um contrato** - Em maio de 2020, o IASB emitiu "Contratos Onerosos - Custo de cumprir um contrato", que alterou a IAS 37 Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes.
  O objetivo das alterações é o de esclarecer os requisitos da IAS 37 sobre contratos onerosos no que diz respeito à avaliação se, num contrato, os custos inevitáveis de cumprir as obrigações decorrentes do contrato excedem os benefícios económicos que se esperam receber do mesmo.
  As alterações devem ser aplicadas para períodos anuais iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022, sendo permitida a sua aplicação antecipada.
  O **Grupo** e a **Empresa** encontram-se a avaliar os impactos que esta norma terá nas suas demonstrações financeiras, no caso de aplicação antecipada, não sendo, no entanto, antecipados impactos relevantes destas alterações nos contratos atualmente em vigor.

- **Melhoramentos do ciclo 2018-2020** - Em 14 de maio de 2020, o IASB emitiu melhoramentos às normas IFRS 2018-2020 contendo as seguintes alterações às IRS:
  (a) permitir que uma entidade, enquanto subsidiária, associada ou joint venture, que adota as IFRS pela primeira vez depois da sua controladora e opta por aplicar o parágrafo D16 (a) da IFRS 1 Adoção pela Primeira Vez das Normas Internacionais de Relatório Financeiro, possa mensurar as diferenças de conversão cumulativas usando os valores relatados pela controladora, com base na respetiva data de transição para as IFRS;
  (b) esclarecer que a referência às taxas no teste de 10 por cento inclui apenas taxas pagas ou recebidas entre o mutuário e o credor, incluindo taxas pagas ou recebidas pelo mutuário ou pelo credor em nome do outro (IFRS 9);
  (c) remover a confusão potencial em relação ao tratamento de incentivos de locação aplicando a IFRS 16 Locações, conforme ilustrado no Exemplo Ilustrativo 13 que acompanha a IFRS 16; e (d) remover o requisito do parágrafo 22 da IAS 41 Agricultura para que as entidades excluam fluxos de caixa para tributação ao mensurar o justo valor aplicando a IAS 41.
  As alterações serão aplicadas para períodos anuais que iniciem em ou após 1 de janeiro de 2022, com aplicação antecipada permitida.
  O **Grupo** e a **Empresa** encontram-se a avaliar os impactos que esta norma terá nas suas demonstrações financeiras.

- **Clarificação dos requisitos de classificação de passivos como corrente ou não corrente (alterações à IAS 1 – Apresentação das Demonstrações Financeiras)** - O IASB emitiu em 23 de janeiro de 2020 uma alteração à IAS 1 Apresentação das Demonstrações Financeiras para clarificar como classificar dívida e outros passivos como corrente e não corrente.
  As alterações esclarecem um critério da IAS 1 para classificar um passivo como não corrente: a exigência de uma entidade ter o direito de diferir a liquidação do passivo por pelo menos 12 meses após o período de relatório.
  As alterações visam:
  (a) especificar que o direito de uma entidade de diferir a liquidação deve existir no final do período de relatório;
  (b) esclarecer que a classificação não é afetada pelas intenções ou expectativas da administração sobre se a entidade exercerá seu direito de adiar a liquidação;
  (c) esclarecer como as condições deempréstimo afetam a classificação; e
  (d) esclarecer os requisitos para classificar passivos que uma entidade irá liquidar, ou possa liquidar, através da emissão dos seus próprios instrumentos patrimoniais.
  Esta alteração é efetiva para períodos após 1 de janeiro de 2023.
  O **Grupo** e a **Empresa** encontram-se a avaliar os impactos que esta norma terá nas suas demonstrações financeiras.

- **IFRS 17 – Contratos de Seguro** - O IASB emitiu em 18 de maio de 2017 uma norma que veio substituir a IFRS 4 e reformar por completo o tratamento a dar aos contratos de seguro. A norma introduz alterações significativas à forma como é mensurado e apresentado a performance dos contratos de seguro com diversos impactos também ao nível da posição financeira. A norma prevê a sua aplicação para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2023. A IFRS 17, sendo uma norma aplicável apenas a entidades do sector segurador, não terá impacto nas demonstrações financeiras do **Grupo** e da **Empresa**.

2.2 Princípios de Consolidação

As participações financeiras em empresas nas quais o **Grupo** detém o controlo, 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 a 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 no balanço consolidado e na demonstração consolidada dos resultados, respetivamente, na rubrica "Interesses não controlados". Os prejuízos e ganhos aplicáveis aos interesses não controlados são imputados aos mesmos.

Os ativos e passivos de cada empresa do **Grupo** são identificados 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.

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.

As taxas de câmbio utilizadas na conversão das demonstrações financeiras expressas em moeda estrangeira são as taxas de câmbio de fecho do período, no caso da conversão dos ativos e passivos, 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:

	2019		2020	
	Fecho	Médio	Fecho	Médio
Metical de Moçambique (MZN)	68,70000	69,43667	91,05000	79,78167
Dólar dos USA (USD)	1,12340	1,11945	1,22710	1,14700
Direitos de saque especial (DTS)	1,23600	1,24133	1,18400	1,18347

Fonte: Banco de Portugal

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 32).

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 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 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. 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 não são reversíveis.

Na venda 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 no balanço consolidado e individual, pelo método da equivalência patrimonial (Notas 10 e 11).

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 a 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%.

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'', e por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de ''Outro rendimento integral''.

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.

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''.

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.

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, não sendo reconhecido qualquer *goodwill*.

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 c*ash flows* contratuais se referem exclusivamente ao recebimento de capital e juros, o **Grupo** considerou os termos contratuais originais do instrumento. Esta avaliação incluiu a análise da existência de situações em que os termos contratuais possam modificar a periodicidade e o montante dos fluxos de caixa de forma a que não cumpram a condição de SPPI. No processo de avaliação, o **Grupo** teve em consideração:

- eventos contingentes que possam modificar a periodicidade e montante dos fluxos de caixa;
- características que resultem em alavancagem;
- cláusulas de pagamento antecipado e de extensão da maturidade;
- cláusulas que possam limitar o direito de o **Grupo** reclamar os fluxos de caixa em relação a ativos específicos (e.g. contratos com cláusulas que impedem o acesso a ativos em caso de *default* – "*non-recourse asset*"); e
- características que possam modificar a compensação pelo valor temporal do dinheiro.

Adicionalmente, um pagamento antecipado é consistente como critério SPPI, se:

- o ativo financeiro for adquirido ou originado com um prémio ou desconto relativamente ao valor nominal contratual;
- o pagamento antecipado representar substancialmente o montante nominal do contrato acrescido dos juros contratuais periodificados, mas não pagos (poderá incluir uma compensação razoável pelo pagamento antecipado); e
- o justo valor do pagamento antecipado é insignificante no reconhecimento inicial.

Reclassificação entre categorias de instrumentos financeiros

Se o **Grupo** alterar o seu modelo de negócios de gestão de ativos financeiros, o que se espera que ocorra de forma pouco frequente e excecional, reclassifica todos os ativos financeiros afetados, em conformidade com os requisitos definidos na IFRS 9 - "Instrumentos financeiros". A reclassificação é aplicada prospetivamente a partir da data em que se torne efetiva. De acordo com a IFRS 9 – "Instrumentos financeiros", não são permitidas reclassificações de instrumentos de capital para os quais tenha sido incluída a opção de valorização ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ou para ativos e passivos financeiros classificados ao justo valor no âmbito da *fair value option*.

2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de "Ativos financeiros ao custo amortizado" se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio cujo objetivo principal é a detenção de ativos para recolha dos seus fluxos de caixa contratuais; e
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

A categoria de "Ativos financeiros ao custo amortizado" inclui aplicações em instituições de crédito, crédito a clientes e 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 líquida de reversões e recuperações".

Os juros dos ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos na rubrica de "Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva", 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 "Resultados de outros ativos e passivos financeiros bancários" e na rubrica "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;
- 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 líquida de reversões e recuperações", 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 de "Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva" 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
   - retiver os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro, mas assumir uma obrigação contratual de pagar os fluxos de caixa a um ou mais destinatários num acordo que satisfaça as condições previstas no ponto iii).

iii) Quando o **Grupo** retém os direitos contratuais de receber os fluxos resultantes de caixa de um ativo financeiro (o «ativo original»), mas assume uma obrigação contratual de pagar esses fluxos de caixa a uma ou mais entidades (os «destinatários finais»), o **Grupo** trata a transação como uma transferência de um ativo financeiro se, e apenas se, todas as três condições que se seguem forem satisfeitas:
   - o **Grupo** não tem qualquer obrigação de pagar quantias aos destinatários finais a menos que receba quantias equivalentes resultantes do ativo original. Os adiantamentos a curto prazo pela entidade com o direito de total recuperação da quantia emprestada acrescida dos juros vencidos às taxas de mercado não violam esta condição;
   - o **Grupo** está proibido pelos termos do contrato de transferência de vender ou penhorar o ativo original que não seja como garantia aos destinatários finais pela obrigação de lhes pagar fluxos de caixa; e
   - o **Grupo** tem uma obrigação de remeter qualquer fluxo de caixa que receba em nome dos destinatários finais sem atrasos significativos. Além disso, não tem o direito de reinvestir esses fluxos de caixa, exceto no caso de investimentos em dinheiro ou seus equivalentes (tal como definido na IAS 7 Demonstrações dos Fluxos de Caixa) durante o curto período de liquidação entre a data de recebimento e a data da entrega exigida aos destinatários finais, e os juros recebidos como resultado desses investimentos são passados aos destinatários finais.

iv) Quando o **Grupo** transfere um ativo financeiro (ver ponto ii acima), deve avaliar até que ponto retém os riscos e benefícios decorrentes da propriedade desse ativo. Neste caso:
   - se o **Grupo** transferir substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, desreconhece o ativo financeiro e reconhece separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;
   - se o **Grupo** retém substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, continua a reconhecer o ativo financeiro.
   - se o **Grupo** não transferir nem retiver 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;
     - se o **Grupo** reteve o controlo, deve continuar a reconhecer o ativo financeiro na medida do seu envolvimento continuado no ativo financeiro.

v) A transferência dos riscos e benefícios referida no ponto anterior é avaliada por comparação da exposição do **Grupo**, antes e depois da transferência, à variabilidade das quantias e momentos de ocorrência dos fluxos de caixa líquidos resultantes do ativo transferido.

vi) A questão de saber se o **Grupo** reteve ou não o controlo (ver ponto iv acima) do ativo transferido depende da capacidade daquele que recebe a transferência para vender o ativo. Se aquele que recebe a transferência tiver capacidade prática para vender o ativo na sua totalidade a um terceiro não relacionado e for capaz de exercer essa capacidade unilateralmente e sem necessitar de impor restrições adicionais à transferência, considera-se que a entidade não reteve o controlo. Em todos os outros casos, considera-se que a entidade reteve o controlo.

2.11.5 Crédito abatido ao ativo ("*write-off*")

O **Grupo** reconhece um crédito abatido ao ativo quando não tem expetativas razoáveis de recuperar um ativo na sua totalidade ou parcialmente. Este registo ocorre após todas as ações de recuperação desenvolvidas pelo **Grupo** se revelarem infrutíferas.

2.11.6 Modificação dos ativos financeiros

Se as condições de um ativo financeiro forem modificadas, o **Grupo** avalia se os fluxos de caixa do ativo modificado são substancialmente diferentes.

Se os fluxos de caixa forem substancialmente diferentes, os direitos contratuais aos fluxos de caixa do ativo financeiro original são considerados expirados e aplicam-se os princípios descritos na nota 2.11.4 Desreconhecimento de ativos financeiros

Se a modificação de um ativo financeiro mensurado ao custo amortizado ou ao FVOCI não resultar no desreconhecimento do ativo financeiro, então o **Grupo** recalcula em primeiro lugar o valor contabilístico bruto do ativo financeiro aplicando a taxa de juro efetiva original do ativo e reconhece o ajustamento resultante como ganho ou perda de modificação em resultados. Para ativos financeiros com taxa variável, a taxa de juro efetiva original usada para calcular o ganho ou a perda da modificação é ajustada para refletir as condições atuais do mercado no momento da modificação. Quaisquer custos ou comissões incorridas e comissões recebidas como parte da modificação ajustam o valor contabilístico bruto do ativo financeiro modificado e são amortizados durante o prazo remanescente do ativo financeiro modificado.

2.12 Capital

Um instrumento é classificado como instrumento de capital quando não existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal, evidenciando um interesse residual nos ativos de uma entidade após a dedução de todos os seus passivos.

Os custos com a emissão de novas ações são reconhecidos diretamente em capital como dedução ao valor do encaixe.

Os custos com uma emissão de capital próprio que não se concluiu são reconhecidos como gasto.

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 "Contas a pagar" (Nota 33).

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos futuros durante a vida esperada do instrumento financeiro para a quantia escriturada líquida do passivo financeiro.

Contas a pagar

As contas a pagar classificadas como passivo corrente são registadas pelo seu valor nominal, o que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

As contas a pagar classificadas como passivo não corrente, para as quais não exista uma obrigação contratual pelo pagamento de juros, são mensuradas inicialmente ao valor descontado e subsequentemente pelo respetivo custo amortizado, determinado de acordo com o método da taxa de juro efetiva.

As contas a pagar (saldos de fornecedores e outros credores) são responsabilidades respeitantes à aquisição de mercadorias ou serviços, no decurso normal das suas atividades. Se o pagamento for devido dentro de um ano ou menos são classificadas como passivo corrente. Caso contrário são classificadas como passivos não correntes.

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 no balanço consolidado 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 Instrumentos de capital próprio

Um instrumento é classificado como instrumento de capital quando não existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal, evidenciando um interesse residual nos ativos de uma entidade após a dedução de todos os seus passivos.

Custos diretamente atribuíveis à emissão de instrumentos de capital são registados por contrapartida do capital próprio como uma dedução ao valor da emissão. Valores pagos e recebidos pelas compras e vendas de instrumentos de capital são registados no capital próprio, líquidos dos custos de transação.

As distribuições efetuadas por conta de instrumentos de capital são deduzidas ao capital próprio como dividendos quando declaradas.

2.16 Operações de titularização

O **Grupo** tem em curso duas operações de titularização de crédito ao consumo (Ulisses Finance No.1 e Chaves Funding No.8) e uma operação de titularização de locação financeira (Fénix 1), tendo mantido o controlo sobre os ativos e passivos da Ulisses Finance No.1 e Chaves Funding No.8 na medida em que adquiriu as suas tranches residuais. Estas entidades são consolidadas nas demonstrações financeiras do **Grupo** de acordo com a política contabilística 2.2.

2.17 Imparidade de ativos financeiros

Perdas por imparidade

O **Grupo** determina as perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. Para este efeito, as operações são classificadas num dos seguintes três *stages*:

- *Stage* 1: são classificadas neste *stage* as operações em que não se verifica um aumento significativo no risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas que resultem de um evento de *default* que poderá ocorrer num período de 12 meses após a data de reporte (perdas de crédito esperadas a 12 meses).

- *Stage* 2: são classificadas neste *stage* as operações em que se verifica um aumento significativo do risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial, mas que não estão em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas resultantes de eventos de *default* que poderão ocorrer ao longo do período de vida residual esperado das operações (perdas de crédito esperadas "*lifetime*").

- *Stage* 3: são classificadas neste *stage* as operações em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem a perdas de crédito esperadas "*lifetime*". São igualmente classificadas em *stage* 3 as operações de crédito adquiridas ou originadas em situação de imparidade (*Purchased or Originated Credit-Impaired* – POCI).

Informação *forward looking*

Para os modelos baseados em histórico, nomeadamente os aplicáveis ao Crédito Auto, está prevista a utilização de uma componente *Forward Looking* baseada em variáveis macroeconómicas com séries históricas e projeções de organismos idóneos que se considerem relevantes para efeitos de estimação das probabilidades de *default*. Neste caso foram selecionados o Produto Interno Bruto, a Taxa de Desemprego e o Índice Harmonizado de Preços no Consumidor.

À data de referência, e fruto da última revisão do Modelo esta componente não estava a ser aplicada uma vez que não se verificaram relações estatísticas explicativas e intuitivas entre estas variáveis e o comportamento do histórico utilizado.

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*);

- 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 restruturados por dificuldades financeiras;

- Créditos em quarentena de *default*;

- 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 habitação**	Consiste na oferta de crédto 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
Soberanos		Os títulos de dívida publica 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 divida corporate
Outros		Diversos portfolios *legacy* da 321 Crédito em fase de *run-off*

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 valorização 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 no balanço consolidado.

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 amortizados.

Sempre que o justo valor líquido dos custos de venda e manutenção (incluindo *haircuts* definidos na tabela de descontos constantes do Anexo II da Carta Circular n.º 2018/00000062) apurado seja inferior ao valor pelo qual o mesmo está reconhecido no balanço 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

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 31).

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 IOS – Instituto das Obras Sociais, 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 e 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 nº 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 mantêm 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 2020 havia 129 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 2020 havia 18 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 sobrevivos (4.363 beneficiários em 31 de dezembro de 2019 e 4.050 beneficiários em 31 de dezembro de 2020), 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 2019 e 31 de dezembro de 2020 havia 68 e 64 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. nº 133-B/97 de 30 de maio, retificado pela Declaração de retificação nº 15-F/97, de 30 de setembro, alterado pelos D.L. nº 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 nº 2 do artigo 52º do DL nº 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 2020 havia 6 beneficiários nestas condições, (9 beneficiários em 31 de dezembro de 2019), 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 nº 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. Pressupôs-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 32) 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 48).

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** 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 32). 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 continuadamente 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 bónus" no momento da venda/ colocação/ resgate de produtos financeiros ou da cobrança de faturas por conta das contrapartes nos contratos de intermediação tendo em conta as metas/ patamares definidos nos contratos. Esta componente é estimada de acordo com o "*most likely amount*" tendo em conta os valores de intermediação do ano.

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 *utilities* 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**.

Os preços dos serviços prestados no âmbito da concessão do Serviço Postal Universal são regulados através de um convénio de preços celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM.

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 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 (ativos com valor unitário em condição de "novo" inferior a 5.000 USD), 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 expetáveis 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 90% do respetivo capital social e que simultaneamente sejam residentes em Portugal e tributadas em sede IRC com exceção da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.. As restantes empresas são tributadas individualmente com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

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 nº. 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 *prorata*. 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 *prorata*. 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 nº. 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, SA 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 prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das situações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras ocorrem nas seguintes áreas:

i) Ativos fixos tangíveis e intangíveis/ estimativas de vidas úteis
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
O **Grupo** e a **Empresa** testam o *goodwill* e o investimento em subsidiárias, 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 consequente 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 desreconhecidos antes da sua maturidade, para perceber os motivos subjacentes à sua alienação e determinar se são consistentes com o objetivo do modelo de negócio definido para esses ativos. Esta monitorização insere-se no processo de avaliação contínua pelo **Grupo** do modelo de negócio dos ativos financeiros que permanecem em carteira, para determinar se o mesmo é adequado e, caso não seja, se houve uma alteração do modelo de negócio e 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, 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 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 31, 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) De minimis
A Diretiva (UE) 2017/2455, do Conselho da União Europeia, de 5/12/17, eliminou a isenção de IVA para as mercadorias de valor inferior a 22 €, com efeitos a partir de 1/1/2021. Posteriormente, o Conselho veio a adiar a implementação da medida para 01/07/2021, através da Decisão (UE) 2020/1109 do Conselho de 20/07/2020, que alterou a Diretiva (UE) 2017/2455. Assim, a partir daquela data, todos os objetos postais com autorização de entrada na UE, deverão pagar IVA e Direitos Aduaneiros (DA), deixando de existir a figura de Franquia Aduaneira. Atualmente menos de 2% do tráfego extracomunitário é sujeito a declaração aduaneira. Esta alteração poderá originar uma redução significativa no tráfego com origem extracomunitária pela quebra da procura, verificando-se já neste momento uma tendência de migração/concentração deste tráfego para *hubs* no centro da europa, que depois é canalizado para os países europeus periféricos. Face a este risco, os CTT estão a implementar medidas de automatização do processo declarativo e de tratamento tendo por base a informação de pré-aviso do objeto de forma a minimizar o impacto desta alteração no negócio e nas necessidades de reforços de recursos físicos (espaço) e humanos para cumprir com esta diretiva dado o seu estatuto de operador postal universal e de estarem obrigados a entregarem os objetos que recebam de outros operadores postais. Deste modo procura-se mitigar o risco de perda de remunerações de encargos terminais, relativos a tráfego extracomunitário, que ascenderam, em 2020 a cerca de 15 milhões de euros.

ii) Contrato de concessão
Os CTT – Correios de Portugal, S. A. ("CTT"), são o atual concessionário da prestação do serviço público de correios, nomeadamente do Serviço Postal Universal, em todo o território nacional, até 31.12.2021.

O contrato de concessão cessava a respetiva vigência a 31 de dezembro de 2020. No entanto, no ano de 2020, o Governo entendeu prorrogar a vigência do contrato de concessão até 31 de dezembro de 2021, tendo presente a inviabilidade de, no contexto pandémico, serem atempada e adequadamente concluídos os procedimentos para a designação de um novo concessionário.

Os CTT estão, como desde sempre, comprometidos com a prestação do serviço público, parte integrante da sua identidade, com a convicção de serem a entidade em melhores condições para o prestar, pelo facto de reunirem os requisitos de solidez financeira, a capacidade técnica, os meios físicos e o conhecimento necessários. As estimativas efetuadas, nomeadamente no que respeita às avaliações da recuperabilidade dos ativos não correntes, considera como provável o cenário de renovação da concessão do serviço público de correios com condições equivalentes às do atual contrato de concessão. No entanto, não existindo ativos tangíveis e intangíveis afetos em exclusivo à atividade de concessão de serviços público de correios, não é expectável que um cenário de não renovação da concessão implique o reconhecimento de uma imparidade de ativos tangíveis ou intangíveis da **Empresa** e do **Grupo**.

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.

iii) Evolução da situação do vírus COVID-19

Em virtude de um novo confinamento geral, a partir da segunda quinzena de janeiro de 2021, antecipa-se um impacto negativo a nível económico e social, que irá afetar a sociedade em geral e os negócios do **Grupo** e da **Empresa** em particular. No entanto, a gestão irá continuar a monitorizar a ameaça e as suas implicações 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.

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.

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 2020 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:

No seguimento da recente interpretação do *IFRS Interpretations Committee* sobre o conceito de prazo de locação, que estabelece que para a determinação do período executório do contrato de locação, uma entidade deve considerar:

- Os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual. Por exemplo, se qualquer uma das partes tiver um incentivo económico para não rescindir o contrato, de tal forma, que incorreria numa penalidade não mais do que não significativa, o contrato é 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. Aplicando o parágrafo B34 da IFRS 16, 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 contrato é executável para além da data em que o contrato pode ser rescindido por essa parte.

Se uma entidade conclui que o contrato é executável para além do período em que é cancelável (ou o período inicial de uma locação renovável) aplica os parágrafos 19 e B37-B40 da IFRS 16 para avaliar se o locatário está razoavelmente certo de não exercer a opção de rescisão do contrato de locação.

Á luz da recente interpretação, o **Grupo** e a **Empresa** reavaliaram o prazo de locação dos seus contratos, apurando os seguintes impactos nas demonstrações financeiras: i) Ao nível do **Grupo,** assistiu-se a um aumento dos Ativos Fixos Tangíveis e dos Financiamentos obtidos no montante total de 19.301.526 Euros; e ii) Ao nível da **Empresa**, o aumento dos Ativos Fixos Tangíveis e dos Financiamentos obtidos totalizou 17.180.678 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.

Os Produtos de Retalho anteriormente reportados no segmento Correio e respetivos custos operacionais, de forma a refletirem as alterações realizadas na organização dos negócios, passaram a ser apresentados, tal como os valores comparativos, no segmento anteriormente designado de "Serviços Financeiros" e que agora se passou a designar "Serviços Financeiros & Retalho".

O comparativo de 2019 foi reexpresso de acordo com as alterações introduzidas.

Em face desta alteração o negócio dos CTT encontra-se dividido por segmentos, da seguinte forma:

- **Correio** – CTT Contacto S.A., CTT Soluções Empresariais, 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, a CORRE e o Fundo de Inovação Techtree;

- **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, 321 Crédito 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) anteriormente não imputados são alocados por natureza ao segmento Correio e outros.

A demonstração consolidada dos resultados por natureza e segmento de 2019 e de 2020 são as seguintes:

Milhares de Euros	Reexpresso 31.12.2019				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Rendimentos operacionais	**477.586**	**152.415**	**47.388**	**62.897**	**740.286**
Vendas e prestação de serviços	469.324	151.835	46.739	20.123	688.022
Vendas	*8.575*	*752*	*9.640*	-	*18.966*
Prestação de serviços	*460.749*	*151.083*	*37.100*	*20.123*	*669.055*
Margem Financeira	-	-	-	29.316	29.316
Outros rendimentos e ganhos operacionais	8.261	580	648	13.458	22.948
Gastos operacionais excluindo depreciações, amortizaçoes , imparidades e provisões	**399.577**	**154.726**	**25.334**	**59.188**	**638.824**
Gastos com pessoal	297.847	24.868	1.592	19.825	344.131
Fornecimentos e serviços externos	102.265	129.332	3.228	29.840	264.665
Outros gastos	11.903	2.874	8.697	6.555	30.028
Prestações internas de serviços	(12.437)	(2.348)	11.816	2.969	-
EBITDA	**78.009**	**(2.311)**	**22.054**	**3.709**	**101.462**
IFRS 16 (impacto em EBITDA)	19.809	5.683	28	1.353	26.872
EBITDA incluíndo IFRS 16	**97.817**	**3.372**	**22.082**	**5.063**	**128.334**
Imparidades e provisões	(583)	(5.143)	-	(2.872)	(8.598)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/ reversões)	(40.003)	(8.301)	(332)	(5.588)	(54.223)
Itens específicos	(14.356)	(2.068)	(292)	(1.510)	(18.227)
EBIT	**42.875**	**(12.140)**	**21.457**	**(4.907)**	**47.285**
Resultados financeiros					(11.758)
Gastos e perdas financeiros					*(10.421)*
Rendimentos financeiros					*64*
Ganhos/ perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos					*(1.401)*
Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)					**35.527**
Imposto sobre o rendimento					(6.242)
Resultado líquido					**29.285**
Interesses não controlados					(88)
Resultado líquido atribuível aos detentores de capital dos CTT					**29.197**

Milhares de Euros	31.12.2020				
	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
Vendas	*13.875*	*620*	*10.052*	-	*24.547*
Prestação de serviços	*406.326*	*191.652*	*33.361*	*16.969*	*648.307*
Margem Financeira	0	-	-	44.637	44.637
Outros rendimentos e ganhos operacionais	5.895	728	630	20.497	27.749
Gastos operacionais excluindo depreciações, amortizaçoes , imparidades e provisões	**382.064**	**186.374**	**23.361**	**62.936**	**654.736**
Gastos com pessoal	287.898	26.587	1.822	22.322	338.630
Fornecimentos e serviços externos	88.393	160.330	2.776	31.042	282.541
Outros gastos	15.853	1.766	8.596	7.350	33.565
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10.144	593	8.475	1	19.212
Outros gastos e perdas operacionais	5.709	1.173	122	7.729	14.733
Resultados de outros ativos e passivos financeiros bancários	-	-	-	(380)	(380)
Prestações internas de serviços	(10.080)	(2.309)	10.167	2.222	-
EBITDA [1]	**44.031**	**6.625**	**20.682**	**19.166**	**90.504**
IFRS 16 (impacto em EBITDA)	20.485	6.325	113	1.518	28.442
EBITDA incluíndo IFRS 16	**64.516**	**12.950**	**20.795**	**20.685**	**118.946**
Imparidades e provisões	(3.041)	(3.023)	-	(9.255)	(15.320)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/ reversões)	(45.473)	(9.731)	(304)	(6.628)	(62.136)
Itens específicos	(6.053)	(698)	(3)	(231)	(6.984)
EBIT	**9.950**	**(501)**	**20.488**	**4.571**	**34.507**
Resultados financeiros					(11.382)
Gastos e perdas financeiros					*(9.660)*
Rendimentos financeiros					*20*
Ganhos/ perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos					*(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**

[1] Excluindo imparidades, provisões e depreciações/ amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

A 31 de dezembro de 2020, o montante de 7,0 M€ apresentado como itens específicos diz respeito a: (i) reestruturações empresariais de 3,3 M€, (ii) projetos estratégicos no valor de 0,9 M€, essencialmente estudos de apoio à renegociação do novo contrato de concessão e (iii) outros rendimentos e gastos no valor de 2,8 M€, dos quais se destaca a penalização em preços pela ANACOM, imposta pelo incumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço de 2019 (+1,1 M€), os gastos relacionados com a pandemia de Covid-19, nomeadamente em equipamentos de proteção individual, nebulizações, medição de temperatura, reforço das limpezas (+1,1 M€) e o pagamento de um prémio extraordinário aos colaboradores que durante o período de confinamento estiveram sempre na linha da frente, com exposição ao risco, enorme profissionalismo e entrega total (+0,5 M€).

Com referência a 31 de dezembro de 2020, os rendimentos operacionais dos segmentos "Correio", "Expresso & Encomendas" e "Banco " representaram 57%, 26% e 11% respetivamente, dos rendimentos operacionais consolidados. Contudo, os gastos com fornecimentos e serviços externos alocados àqueles segmentos ascenderam a 31%, 57% e 7%, respetivamente, enquanto que os gastos com pessoal ascenderam a 85%, 8% 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	Reexpresso 2019	2020
Correio e Outros	**477.586**	**426.096**
Correio Transacional	406.364	358.886
Correio Editorial	14.476	12.771
Encomendas (SU)	6.478	7.356
Correio publicitário	22.970	18.394
Filatelia	6.747	5.576
Soluções empresariais	10.254	15.878
Outros	10.297	7.235
Expresso & encomendas	**152.415**	**193.000**
Portugal	98.191	118.007
CEP	75.025	96.509
Carga	12.421	11.408
Banca	6.651	6.559
Logística	3.146	2.407
Outros negócios	949	1.124
Espanha	51.775	72.286
Moçambique	2.448	2.707
Serviços Financeiros & Retalho	**47.388**	**44.043**
Poupança e seguros	26.892	23.166
Vales postais	5.565	5.982
Pagamentos	1.167	1.529
Produtos e Serviços de Retalho	13.340	13.003
Outros	425	364
Banco	**62.897**	**82.102**
Margem Financeira	12.731	17.267
Juros e rendimentos (+)	13.631	18.207
Juros e encargos (-)	(900)	(940)
Comissões Recebidas (+)	8.942	13.669
Produtos próprios	5.516	8.777
Crédito ao consumo e seguros	3.425	4.892
Pagamentos e outros	20.185	17.242
321 crédito	21.040	33.923
	740.286	**745.240**

As principais variações ocorridas na receita do **Grupo** face ao período homólogo, são explicadas como segue:

- O decréscimo de 12% no segmento "Correio", foi explicado sobretudo, pela aceleração causada pela pandemia da tendência de queda do tráfego do correio como resultado da aceleração da digitalização e da substituição;

- O segmento "Expresso & Encomendas" assistiu a um aumento de 21% face ao período homólogo. Em 2020, as restrições impostas à maior parte dos setores da economia em virtude da pandemia de COVID-19 tiveram um forte impacto no perfil de envios, tendo-se verificado uma redução do tráfego B2B no 1S20 e tendo-se assistido, em contraponto, a um crescimento da atividade de e-commerce (B2C). No 2S20, verificou-se uma recuperação do B2B e o continuado forte crescimento da atividade de *e-commerce*;

- O segmento "Serviços Financeiros & Retalho" assistiu a uma quebra de 8%. O 2T20 desta área de negócio foi fortemente influenciado pelas medidas restritivas do estado de emergência, designadamente o efeito que gerou na preferência pela liquidez e consequentemente nos investimentos financeiros a médio/longo prazo, pela limitação do acesso à rede de retalho dos CTT e pelas alterações de horários de atendimento das lojas;

- O segmento "Banco" verificou um aumento de 23% na receita, explicado sobretudo pelos 12 meses de operação da empresa 321 Crédito, adquirida em maio de 2019, e o aumento da margem financeira do Banco CTT.

A decomposição do rédito para o período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, pelas fontes de rédito identificados na nota 2.23 – Rédito, são detalhadas conforme segue:

Natureza	31.12.2019 Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Serviços postais	426.097.926	-	-	-	426.097.926
Serviços expresso	-	151.834.597	-	-	151.834.597
Venda produtos Merchandising	-	-	1.952.893	-	1.952.893
Apartados	-	-	1.329.824	-	1.329.824
Carregamentos de serviços telecomunicações móveis pré-pagos	5.638	-	-	-	5.638
Serviços postais internacionais (*)	43.220.802	-	-	-	43.220.802
Comissões Serviços Financeiros	-	-	43.456.732	49.439.112	92.895.844
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	**469.324.367**	**151.834.597**	**46.739.450**	**49.439.112**	**717.337.525**

(*) Correio Inbound

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
Carregamentos de serviços telecomunicações móveis pré-pagos	-	-	-	-	-
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

Os ativos por segmentos detalham-se como se segue:

Ativos (Euros)	Reexpresso 31.12.2019 Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	20.426.590	5.514.463	200.198	27.682.577	8.188.816	62.012.644
Ativos fixos tangíveis	222.255.084	33.599.340	42.095	3.204.855	4.341.666	263.443.040
Propriedades de investimento	-	-	-	-	7.653.000	7.653.000
Goodwill	6.161.326	2.955.753	-	61.084.749	-	70.201.828
Ativos por impostos diferidos	-	-	-	-	89.329.806	89.329.806
Contas a receber	-	-	-	-	146.471.712	146.471.712
Crédito a clientes bancários	-	-	-	885.820.569	-	885.820.569
Títulos da dívida	-	-	-	456.411.331	-	456.411.331
Outros ativos financeiros bancários	-	-	-	33.424.335	-	33.424.335
Outros ativos	-	-	-	-	54.871.239	54.871.239
Caixa e equivalentes de caixa	-	5.403.455	-	174.819.282	262.772.987	442.995.724
Ativos não correntes detidos para venda	-	-	-	805.675	-	805.675
	248.843.001	**47.473.011**	**242.294**	**1.643.253.372**	**573.629.227**	**2.513.440.904**

Ativos (Euros)	2020 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
Títulos da dívida	-	-	-	517.805.404	-	517.805.404
Outros ativos financeiros bancários	-	-	-	40.879.397	-	40.879.397
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**

As adições de ativos não correntes por segmento detalham-se como segue:

	2019					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	9.870.880	2.254.329	88.954	6.075.446	69.072	18.358.681
Ativos fixos tangíveis	15.979.684	6.258.189	-	905.010	10.935.348	34.078.230
	25.850.563	**8.512.518**	**88.954**	**6.980.456**	**11.004.420**	**52.436.911**

	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**

Detalhamos seguidamente os motivos subjacentes à não alocação a qualquer segmento de negócio dos seguintes ativos:

- "Ativos intangíveis" (4.144.364 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" (4.284.888 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" (7.075.908 Euros): Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional razão pela qual não se encontram afetos a nenhum segmento;
- "Ativos por impostos diferidos" (87.891.868 Euros): Estes ativos são maioritariamente constituídos por impostos diferidos ativos associados a benefícios aos empregados sendo os relativos ao Plano de Saúde dos CTT, S.A. o montante mais relevante, conforme detalhado na nota 49 – Impostos sobre o rendimento. Tendo em conta que os CTT, S.A. estão afetos a diferentes segmentos, como já referido, a afetação destes ativos aos diferentes segmentos não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;
- "Contas a receber" (153.616.009 Euros): Este valor não é passível de alocação, devido à existência de clientes multiproduto cujos valores a receber correspondem a mais do que um segmento.
- "Outros ativos" (14.804.590 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 afetas a diferentes segmentos, a sua alocação não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável
- "Caixa e equivalentes de caixa" (273.895.841 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)	Reexpresso 2019				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
Financiamentos não correntes	**127.309.217**	**19.770.671**	**30.858**	**1.487.187**	**148.597.934**
Financiamentos bancários	81.702.538	-	-	-	81.702.538
Passivos de locação	45.606.680	19.770.671	30.858	1.487.187	66.895.396
Financiamentos correntes	**12.896.744**	**13.203.570**	**11.589**	**701.665**	**26.813.567**
Financiamentos bancários	-	9.749.470	-	-	9.749.470
Passivos de locação	12.896.744	3.454.099	11.589	701.665	17.064.097
	140.205.961	**32.974.241**	**42.447**	**2.188.852**	**175.411.501**

Outra informação (Euros)	2020				
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Total
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**

O **Grupo** está domiciliado em Portugal. As vendas e prestação de serviços por áreas geográficas são apresentadas abaixo:

Milhares de Euros	2019	2020
Rendimentos - Portugal	577.527	541.319
Rendimentos - outros países	110.495	131.535
	688.022	672.854

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 71.961 milhares de Euros.

5. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo ao **Grupo** foi o seguinte:

Grupo	2019									
	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	35.591.993	334.565.087	143.060.832	3.597.961	63.825.994	26.571.051	2.409.296	174.162	217.781.407	827.577.785
Aquisições	-	289.864	5.397.771	205.223	4.132.769	1.087.015	5.037.328	10.933.074	-	27.083.044
Novos contratos	-	-	-	-	-	-	-	-	6.995.186	6.995.186
Alienações	(11.962)	(302.339)	(1.085.186)	(828)	(10.822)	-	-	-	-	(1.411.137)
Transferências e abates	-	3.990.959	8.798.878	(199.167)	714.914	(14.188)	(3.990.959)	(8.693.236)	(1.023.301)	(416.100)
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(47.988.327)	(47.988.327)
Remensurações	-	-	-	-	-	-	-	-	2.200.608	2.200.608
Regularizações	-	497	12.141	461	875	590	-	-	108.299	122.863
Outros movimentos	-	-	-	-	-	1.826.550	35.907	-	-	1.862.457
Alterações no perímetro de consolidação	-	420.472	-	-	692.154	175.664	-	-	1.549.917	2.838.207
Saldo final	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
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3.739.154	210.562.512	127.971.545	3.428.245	58.772.955	22.311.709	-	-	136.058.784	562.844.906
Depreciações do período	-	9.445.914	5.641.044	56.981	2.342.240	1.803.688			21.631.653	40.921.520
Alienações	(1.747)	(192.958)	(1.022.632)	(828)	(14.649)	-			-	(1.232.814)
Transferências e abates	-	-	107.382	(128.381)	640.734	40.895			(858.850)	(198.220)
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(47.988.327)	(47.988.327)
Regularizações	-	89	7.736	325	759	506	-	-	-	9.415
Alterações no perímetro de consolidação	-	164.081	-	-	666.123	121.676	-	-	89.014	1.040.894
Saldo final	3.737.406	219.979.639	132.705.076	3.356.342	62.408.163	24.278.473	-	-	108.932.275	555.397.374
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	-	-	-	-	-	24.255	-	-	-	24.255
Outras variações	-	-	-	-	-	(83)	-	-	-	(83)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.172	-	-	-	24.172
Ativos fixos tangíveis líquidos	**31.842.624**	**118.984.901**	**23.479.360**	**247.308**	**6.947.721**	**5.344.038**	**3.491.573**	**2.414.000**	**70.691.514**	**263.443.040**

Grupo	2020									
	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 de 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**

As depreciações contabilizadas no **Grupo** no montante de 44.218.515 Euros (40.921.520 Euros em 31 de dezembro de 2019), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 45).

No **Grupo**, no período findo em 31 dezembro de 2019, a rubrica "alteração do perímetro de consolidação" diz respeito aos saldos da empresa 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. que foi adquirida em maio de 2019.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, 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:

Empresa	2019									
	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	33.767.640	318.632.490	115.445.969	2.699.209	57.220.574	25.224.499	2.188.618	174.162	177.209.633	732.562.795
Aquisições	-	-	4.626.819	24.141	3.137.082	828.982	3.216.568	10.933.074		22.766.665
Novos contratos	-	-	-	-	-	-	-	-	4.122.504	4.122.504
Alienações	(11.962)	(302.339)	(816.006)	-	(10.822)	-	-	-	-	(1.141.129)
Transferências e abates	-	3.477.521	8.633.181	(199.167)	794.929	72.894	(3.477.521)	(8.693.236)	(171.814)	436.787
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(40.397.104)	(40.397.104)
Remensurações	-	-	-	-	-	-	-	-	2.200.608	2.200.608
Regularizações						1.679.068				1.679.068
Saldo final	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
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3.739.154	201.794.470	105.503.323	2.600.122	52.713.479	21.138.556	-	-	115.516.746	503.005.849
Depreciações do período	-	8.894.895	4.257.791	10.982	1.962.949	1.740.501	-	-	16.661.552	33.528.670
Alienações	(1.747)	(192.958)	(779.208)	-	(10.653)	-	-	-	-	(984.566)
Transferências e abates	-	-	(18.819)	(128.381)	681.254	127.976	-	-	(89.483)	572.547
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(40.397.104)	(40.397.104)
Regularizações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo final	3.737.406	210.496.407	108.963.087	2.482.723	55.347.029	23.007.033	-	-	91.691.711	495.725.395
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	-	-	-	-	-	24.255	-	-	-	24.255
Outras variações	-	-	-	-	-	(83)	-	-	-	(83)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.172	-	-	-	24.172
Ativos fixos tangíveis líquidos	**30.018.271**	**111.311.265**	**18.926.877**	**41.461**	**5.794.733**	**4.774.238**	**1.927.665**	**2.414.000**	**51.272.117**	**226.480.627**

Empresa	2020									
	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 de 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**

As depreciações contabilizadas na **Empresa**, no montante de 35.713.613 Euros (33.528.670 Euros em 31 de dezembro de 2019), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 45).

No **Grupo** e na **Empresa**, em 31 dezembro de 2020, os saldos das rubricas "Terrenos" e "Edifícios e outras construções", incluem 552.634 Euros (554.730 Euros em 31 dezembro de 2019) referentes a terrenos e imóveis em copropriedade com MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A..

De acordo com o contrato de concessão em vigor, após as últimas alterações de 31 de dezembro de 2013 (Nota 1), no termo da concessão revertem 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), entende que o ativo dos CTT não inclui qualquer bem do domínio público ou privado do Estado.

Como no âmbito do contrato de concessão o concedente não controla qualquer interesse residual significativo na rede postal dos CTT e sendo os CTT livres para alienar, substituir ou onerar os bens que integram a rede postal, a IFRIC 12 - Acordos de Concessão de Serviços não é aplicável ao contrato de concessão de prestação do serviço postal universal.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2020, 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 1.765.338 Euros relativo à transferência das Propriedades de Investimento, assim como as respetivas depreciações acumuladas no montante de 1.185.178 Euros, de um conjunto de imóveis que passaram a estar afetos à atividade operacional do **Grupo**.

Inclui também a transferência para a rubrica de Ativos não correntes detidos para venda do imóvel de Santarém por parte dos CTT, no montante de 1.173.231 Euros, na sequência da celebração do contrato-promessa de compra e venda.

Equipamento básico:
O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição de máquinas de tratamento de correio num valor aproximado de 3.823 mil Euros, viaturas ligeiras de mercadorias num valor aproximado de 414 mil Euros nos CTT, à aquisição por parte da CTT Expresso de equipamento informático no valor aproximado de 329 mil Euros e à aquisição diverso equipamento postal num valor aproximado de 155 mil Euros.

Equipamento administrativo:
O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição de mobiliário diverso num valor aproximado de 174 mil Euros, de equipamentos de médio e grande porte num valor aproximado de 449 mil Euros e diverso equipamento microinformático num valor aproximado de 143 mil Euros, nos CTT.

Outros ativos fixos tangíveis:
Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente equipamentos de prevenção e segurança no valor aproximado de 426 mil Euros nos CTT e de equipamentos de prevenção e segurança no valor aproximado de 114 mil Euros na CTT Expresso.

Ativos fixos tangíveis em curso:
Os ativos fixos tangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2020 são constituídos, essencialmente, por beneficiações de instalações operacionais, nomeadamente, de lojas, centros de distribuição postal e centros de produção e logística.

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	2019			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	187.977.519	28.092.244	1.711.643	217.781.407
Novos Contratos	3.275.146	3.643.838	76.202	6.995.186
Transferências e abates	(1.004.078)	(19.223)	-	(1.023.301)
Contratos findos	(36.450.459)	(11.252.228)	(285.640)	(47.988.327)
Remensurações	2.200.608	-	-	2.200.608
Regularizações	24.605	56.854	26.839	108.299
Alterações no perímetro de consolidação	1.419.084	130.833	-	1.549.917
Saldo final	157.442.425	20.652.319	1.529.045	179.623.789
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	123.639.470	11.900.424	518.891	136.058.784
Depreciações do período	15.252.183	6.015.929	363.540	21.631.653
Transferências e abates	(855.861)	(2.989)	-	(858.850)
Contratos findos	(36.450.459)	(11.252.228)	(285.640)	(47.988.327)
Regularizações	5	(5)	-	-
Alterações no perímetro de consolidação	71.751	17.264	-	89.014
Saldo final	101.657.089	6.678.395	596.791	108.932.275
Ativos fixos tangíveis líquidos	**55.785.336**	**13.973.924**	**932.254**	**70.691.514**

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 de 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**

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, conforme referido na nota 3.

As depreciações contabilizadas, no **Grupo**, no montante de 24.474.381 Euros (21.631.653 Euros em 31 de dezembro de 2019), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

Empresa	2019			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	150.888.518	25.217.335	1.103.781	177.209.633
Novos Contratos	1.941.948	2.180.556	-	4.122.504
Contratos findos	(30.259.896)	(10.136.398)	(811)	(40.397.104)
Transferências e abates	(171.814)	-	-	(171.814)
Remensurações	2.200.608	-	-	2.200.608
Saldo final	124.599.364	17.261.493	1.102.970	142.963.827
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	105.243.796	10.088.817	184.134	115.516.746
Depreciações do período	11.234.740	5.267.930	158.883	16.661.552
Contratos findos	(30.259.896)	(10.136.398)	(811)	(40.397.104)
Transferências e abates	(89.483)	-	-	(89.483)
Saldo final	86.129.156	5.220.349	342.205	91.691.711
Ativos fixos tangíveis líquidos	**38.470.208**	**12.041.144**	**760.765**	**51.272.117**

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 de 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**

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, conforme referido na nota 3.

As depreciações contabilizadas, na **Empresa**, no montante de 18.735.488 Euros (16.661.552 Euros em 31 de dezembro de 2019), 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 30) e nota dos "Gastos e rendimentos financeiros" (Nota 48), respetivamente.

Em 2020 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 2020.

A imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às unidades geradoras de caixa Mailtec, Transporta, Tourline, Banco CTT (que inclui Payshop) 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, em função dos impactos da pandemia nos resultados operacionais de 2020, o **Grupo** avaliou a existência de indícios de imparidade, comparando o valor dos ativos não correntes afetos ao negócio de correio com os respetivos resultados operacionais, tendo verificado que, apesar do rácio dos ativos face aos resultados operacionais ter aumentado em 2020, continuam a não ser identificados indícios de imparidade neste segmento.

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 em 2020 apesar do contexto pandémico.

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 Tangíveis do **Grupo** e da **Empresa** totalizam a 31 de dezembro de 2020, 4.798.143 Euros e 584.951 Euros, respetivamente.

6. ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes ao **Grupo**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Grupo	2019						
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	Total
Ativos intangíveis							
Saldo inicial	4.380.552	98.081.032	14.252.424	444.739	15.139.681	-	132.298.428
Aquisições	-	1.106.752	2.365.069	-	14.817.787	69.072	18.358.681
Transferências e abates	-	13.595.464	8.579	-	(14.331.297)	(69.072)	(796.326)
Regularizações	-	1.400	9.098	-	-	-	10.498
Alterações no perímetro de consolidação	-	1.092.007	213.269	-	462.568	-	1.767.844
Saldo final	4.380.552	113.876.654	16.848.440	444.739	16.088.740	-	151.639.125
Amortizações acumuladas							
Saldo inicial	4.375.722	61.288.015	9.419.396	444.739	-	-	75.527.871
Amortizações do período	1.272	12.754.618	782.218	-	-	-	13.538.108
Transferências e abates	-	(730.878)	3.624	-	-	-	(727.254)
Regularizações	-	1.400	4.087	-	-	-	5.487
Alterações no perímetro de consolidação	-	1.082.878	199.390	-	-	-	1.282.268
Saldo final	4.376.994	74.396.033	10.408.714	444.739	-	-	89.626.480
Ativos intangíveis líquidos	**3.558**	**39.480.622**	**6.439.725**	**-**	**16.088.740**	**-**	**62.012.644**

Grupo	2020						
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	Total
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**

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2020 respeitantes ao **Grupo**, no montante de 17.887.283 Euros (13.538.108 Euros em 31 de dezembro de 2019) foram registadas na rubrica "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 45).

No **Grupo**, no período findo em 31 dezembro de 2019, a rubrica "alterações no perímetro de consolidação" diz respeito aos saldos da empresa 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. à data da sua aquisição.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes à **Empresa**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

	2019						
Empresa	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	Total
Ativos intangíveis							
Saldo inicial	3.717.326	56.141.169	6.080.272	-	10.554.799	-	76.493.567
Aquisições	-	249.323	2.021.311	-	7.728.943	69.072	10.068.649
Transferências e abates	-	9.359.094	8.579	-	(10.094.927)	(69.072)	(796.326)
Saldo final	3.717.326	65.749.586	8.110.162	-	8.188.816	-	85.765.890
Amortizações acumuladas							
Saldo inicial	3.717.326	43.883.941	3.469.888	-	-	-	51.071.155
Amortizações do período		7.221.757	560.211	-	-	-	7.781.968
Transferências e abates	-	(730.878)	3.624	-	-	-	(727.254)
Saldo final	3.717.326	50.374.820	4.033.723	-	-	-	58.125.869
Ativos intangíveis líquidos	**-**	**15.374.766**	**4.076.439**	**-**	**8.188.816**	**-**	**27.640.021**

	2020						
Empresa	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	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
Alienações	-	-	-	-	-	-	-
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**

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2020 da **Empresa**, no montante de 10.952.356 Euros, (7.781.968 Euros em 31 de dezembro de 2019) foram registadas na rubrica "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 45).

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.

As transferências ocorridas no período findo em 31 de dezembro de 2020 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 947.419 Euros e 770.903 Euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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 2020, 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 Banco CTT do *software* "*Portal dos Parceiros*" no valor aproximado de 106 mil Euros, do *software* "*Integrador CH*" no valor aproximando de 360 mil Euros, do software "*Abertura Contas*" no valor de 140 mil Euros e software "*Projeto Ibérico*" no valor de 256 mil Euros, software "P*ortal Fornecedor*" no valor de 72 mil Euros por parte da CTT Expresso.

Propriedade Industrial:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT, de licenças "Oracle" no valor de 413 mil Euros.

Os ativos intangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2020 referem-se a projetos de informática que se encontram a ser desenvolvidos sendo os mais significativos os seguintes:

	Grupo	Empresa
Nova plataforma pagamentos	1.932.911	-
CRM - Software	892.483	517.469
Solução OneBiller	848.071	-
SAP Hana & Hybris Billing	318.268	318.268
Interconnect - Software	313.246	313.246
Middleware	262.868	-
Accipiens	248.633	-
Informação de Gestão - Software	234.599	234.599
Correio Empresarial - Software	226.068	226.068
Novo Ecossistema Operações - Software	206.682	206.682
	5.483.828	**1.816.332**

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 2021.

Quanto ao exercício económico de 2020, o **Grupo** e a **Empresa** encontram-se ainda a identificar e quantificar as despesas incorridas com I&D, conforme divulgado na nota 49.

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de Ativos Intangíveis dadas como garantia de passivos.

Em 2020 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 totalizam a 31 de dezembro de 2020, 1.908.001 Euros.

7. PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o **Grupo** e a **Empresa** têm os seguintes ativos classificados como propriedades de investimento:

Grupo e Empresa	2019 Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Propriedades de investimentos em curso	Total
Propriedades de investimento				
Saldo inicial	3.508.355	16.538.633	-	20.046.988
Adições	-	-	-	-
Alienações	(195.997)	(1.528.862)	-	(1.724.859)
Transferências e abates	-	-	-	-
Saldo final	**3.312.358**	**15.009.771**	**-**	**18.322.129**
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	234.974	10.388.531	-	10.623.505
Depreciações do período	-	261.092	-	261.092
Alienações	(21.122)	(943.491)	-	(964.612)
Transferências e abates	-	-	-	-
Saldo final	**213.853**	**9.706.133**	**-**	**9.919.985**
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	-	1.243.502	-	1.243.502
Perdas por imparidade do período	-	(494.358)	-	(494.358)
Transferências	-	-	-	-
Saldo final	-	749.144	-	749.144
Propriedades de investimento líquidas	**3.098.506**	**4.554.494**	**-**	**7.653.000**

Grupo e Empresa	2020 Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Propriedades de investimentos em curso	Total
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**	**8.745.858,18**	**-**	**8.948.368**
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	-	749.144	-	749.144
Perdas por imparidade do período	-	(298.836)	-	(298.836)
Transferências	-	-	-	-
Saldo final	-	450.308	-	450.308
Propriedades de investimento líquidas	**2.989.524**	**4.086.384**	**-**	**7.075.908**

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 fixos dos CTT classificados como propriedades de investimento, de acordo com as avaliações reportadas ao final do exercício económico de 2020 efetuadas por entidades independentes, ascende a 11.956.192 Euros (12.261.900 Euros em 31 de dezembro de 2019).

No período findo em 31 de dezembro de 2020 o montante registado na rubrica de alienações diz respeito à venda de dois imóveis, tendo sido reconhecido em "Outros rendimentos e ganhos operacionais" o valor de 23 mil Euros a título de mais-valias contabilísticas.

A rubrica de Transferências e Abates no montante de 1.765.338 Euros respeita à transferência para ativos fixos tangíveis, assim como das respetivas depreciações acumuladas no montante de 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 2019 e 31 de dezembro de 2020 foram registados na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" 261.092 Euros e 235.404 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 45).

No período findo a 31 de dezembro de 2020, o montante de rendas cobradas pelo **Grupo** e pela **Empresa** pelo arrendamento dos imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento foi de 48.416 Euros (2019: 43.722 Euros).

A reversão de perdas por imparidade do período, referentes ao **Grupo** e à **Empresa**, no montante de (298.836) Euros ((494.358) Euros em 31 de dezembro de 2019), foram registadas na rubrica "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 45), sendo explicadas pelo aumento do valor de mercado de alguns edifícios, bem como pelos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis mencionados anteriormente.

8. EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO

Empresas subsidiárias

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram incluídas na consolidação a empresa-mãe, CTT – Correios de Portugal, S.A. e as seguintes subsidiárias:

Denominação social	País	Sede	2019 Percentagem do capital detido Direta	Indireta	Total	2020 Percentagem do capital detido 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	-	-
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, nº 19 13º Esq 1070-072 Lisboa	-	-	-	25	75	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

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 2 de maio de 2019 foi adquirido 100% do capital da empresa 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. pelo montante de 110.782.000 Euros.

Em 11 de junho de 2019, produzindo efeitos a 1 de janeiro de 2019, foi registada a fusão por incorporação da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A. na CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., mediante a transferência global do património da primeira. Esta operação não teve qualquer impacto ao nível do perímetro de consolidação.

Em 20 de dezembro de 2019, mas com produção de efeitos a 1 de janeiro de 2019, foi registada a fusão por incorporação da Tourline Express Mensajería, SLU na CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., mediante a transferência global do património da primeira. Esta operação não teve qualquer impacto ao nível do perímetro de consolidação. Na sequência desta operação foi constituída a CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha.

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 em 2020.

Em dezembro de 2020, os CTT, a CTT Expresso, a CTT Contacto e a CTT Soluções empresariais, subscreveram unidades de participação (UPs) do fundo de investimento e inovação, TechTree, em partes iguais. Estas entidades têm a possibilidade de beneficiar do Sistema de Incentivos Fiscais à Investigação & Desenvolvimento Empresarial (SIFIDE), através da subscrição de UPs deste fundo de investimento, destinado a financiar empresas dedicadas sobretudo a investigação e desenvolvimento. Esta entidade integrou o perímetro de consolidação em 2020.

Entidades controladas conjuntamente

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o Grupo detinha os seguintes interesses em entidades controladas conjuntamente, registadas pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2019 Percentagem do capital detido Direta	Indireta	Total	2020 Percentagem do capital detido Direta	Indireta	Total
New Post, 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
MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A ("MKTP")	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 1 de julho, 3 de setembro e 2 de novembro de 2020 a entidade MKTPlace – Comércio Eletrónico, S.A., foi alvo de aumentos de capital no montante total de 2.678.381 Euros efetuado pelos CTT.

Associadas

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o **Grupo** detinha as seguintes participações em empresas associadas, incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2019 Percentagem do capital detido Direta	Indireta	Total	2020 Percentagem do capital detido Direta	Indireta	Total
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. ("Multicert")	Portugal	Lagoas Parque, Edifício 3, Piso 3 Oeiras	20	-	20	-	-	-
Mafelosa, SL [a]	Espanha	Castellon - Espanha	-	25	25	-	25	25
Urpacksur, SL [a]	Espanha	Málaga - Espanha	-	30	30	-	30	30

[a] Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajeria, SLU), que se encontra atualmente sem atividade.

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".

Outros investimentos

Em setembro de 2020, a participação na Tagus Park foi alienada, originando uma mais-valia no montante de 28.507 Euros, reconhecida em "Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos".

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	19,2%	Integral
Chaves Funding No.8 (*)	2019	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.

De seguida apresentam-se os principais impactos da consolidação destas entidades estruturadas nas contas do **Grupo**:

	31.12.2019	31.12.2020
Caixa e equivalentes de caixa	7.730.012	9.896.409
Outros passivos financeiros bancários (Títulos de dívida emitidos)	76.077.368	44.517.924

Alterações no perímetro de consolidação

No ano findo em 31 de dezembro de 2019 o perímetro de consolidação foi alterado na sequência da aquisição da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito. No dia 24 de julho de 2018 o **Grupo** acordou a compra de 100% da 321 Crédito, uma instituição especializada na concessão de crédito para a compra de veículos automóveis usados por clientes de retalho, através de uma rede externa de pontos de venda.

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, cujas unidades de participação foram adquiridas pelos CTT, a CTT Expresso, a CTT Contacto e a CTT Soluções empresariais em partes iguais no final de 2020.

9. *GOODWILL*

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a composição do *Goodwill* relativamente ao **Grupo** era a seguinte:

Grupo	Ano da aquisição	2019	2020
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
		70.201.828	**70.201.828**

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, os movimentos ocorridos em *Goodwill* foram os seguintes:

Grupo	2019	2020
Saldo inicial	9.523.179	70.201.828
Aquisições	60.678.648	-
Imparidade	-	-
Saldo final	**70.201.828**	**70.201.828**

As aquisições realizadas no período findo em 31 de dezembro de 2019 dizem respeito à aquisição da sociedade 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., tendo sido registado um Goodwill no montante de 60.678.648 Euros.

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 2019 e de 2020, testes de imparidade com base nos seguintes pressupostos:

		2019				
Denominação social	Actividade	Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (*Cost of Equity*)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, S.A.	Serviço documental	Equity Value/ DCF	5 anos	9,17%	-	1,4%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logistica	Equity Value/ DCF	5 anos	9,29%	-	2,3%
CTT Expresso, Sucursal em Espanha	Carga e Logistica	Equity Value/ DCF	7 anos	9,36%	-	1,6%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/ DCF	10 anos	-	10,00%	2,0%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/ DCF	10 anos	-	10,00%	2,0%

		2020				
Denominação social	Actividade	Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (*Cost of Equity*)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, S.A.	Serviço documental	Equity Value/ DCF	5 anos	9,70%	-	1,5%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logistica	Equity Value/ DCF	5 anos	9,70%	-	1,0%
CTT Expresso, Sucursal em Espanha	Carga e Logistica	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%

O aumento generalizado verificado na taxa de desconto (*WACC*) no período findo em 31 de dezembro de 2020 resultou sobretudo do aumento do "*Country Risk Premium*", devido à atual situação pandémica COVID-19 e da diminuição da "*Risk free rate*".

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 CTT Expresso – Sucursal em Espanha (ex-Tourline), para a qual foi considerado o plano de negócios a 6 anos (7 anos em 2019), na medida em que as alterações à estratégia da **Empresa** implicaram a utilização de um período mais alargado até se atingir uma estabilidade dos fluxos de caixa operacionais e 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.

O teste de imparidade da Payshop foi efetuado juntamente com a análise de recuperabilidade do investimento no Banco CTT (Nota 10).

As perspetivas de crescimento das receitas e rentabilidade de longo prazo da Transporta e 321 Crédito foram revistas, traduzindo-se numa redução das respetivas taxas de crescimento na perpetuidade para 1% (2,3% em 2019) e 1,5% (2% em 2019) respetivamente.

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 2020.

Na sequência desta análise de imparidade o **Grupo** concluiu que em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 não se verificaram indícios de perdas por imparidade a reconhecer.

Em 31 de dezembro de 2019 e de 2020, as perdas por imparidade acumuladas registadas pelo **Grupo** foram as seguintes:

	2019					
	Ano da aquisição	Montante inicial do *Goodwill*	Perdas por imparidade do período	Perdas por imparidade acumuladas	Alienações	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**

	2020					
	Ano da aquisição	Montante inicial do *Goodwill*	Perdas por imparidade do período	Perdas por imparidade acumuladas	Alienações	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. 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 2019 e em 31 de dezembro de 2020, os movimentos ocorridos na **Empresa** relativamente a "Investimentos em subsidiárias" foram os seguintes:

	2019			2020		
	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total
Saldo inicial	113.576.926	-	113.576.926	233.475.030	-	233.475.030
Equivalência patrimonial	(11.342.668)	-	(11.342.668)	790.022	-	790.022
Ajustes Equivalência patrimonial (intragrupo)	-	-	-	(6.941)	-	(6.941)
Distribuição de dividendos	-	-	-	-	-	-
Aumentos de capital	131.500.000	-	131.500.000	1.250.000	-	1.250.000
Outras variações	(259.228)	-	(259.228)	23.689	-	23.689
Saldo final	**233.475.030**	**-**	**233.475.030**	**235.531.801**	**-**	**235.531.801**

Em 31 de dezembro de 2019, a rubrica "Aumentos de capital" inclui os aumentos de capital social do Banco CTT, S.A. ocorridos em 26 de abril e 23 de dezembro de 2019 no valor de 110.000.000 Euros e 20.000.000 Euros, respetivamente. Esta rubrica inclui também a operação de aumento de capital, ocorrida em abril de 2019, reconhecida na rubrica de Outros Instrumentos de Capital Próprio, na subsidiária Transporta (empresa que foi incorporada na CTT Expresso durante 2019), no montante de 1.500.000 Euros.

Em 31 de dezembro de 2020, a rubrica "Aumentos de capital" 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 Tech Tree, no montante de 1.000.000 Euros.

Em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, o detalhe por empresa dos investimentos em subsidiárias da **Empresa** era como segue:

	2019								
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
CTT Expresso, S.A.	100%	107.416.667	98.960.174	8.456.493	(4.644.588)	2.955.753	8.463.833	-	(4.644.588)
CTT Contacto, S.A.	100%	5.250.057	957.483	4.292.574	1.225.240	-	4.292.569	-	1.225.240
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	1.825.513	1.341.003	484.510	175.534	-	242.255	-	87.767
Banco CTT, S.A.	100%	1.560.859.258	1.349.503.769	211.355.489	(8.011.087)	-	211.359.293	-	(8.011.087)
Mailtec Comunicação S.A.		-	-	-	-	6.161.326	-	-	-
						9.117.079	**224.357.951**	**-**	**(11.342.668)**

	2020								
Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill	Participações financeiras	Provisões	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**

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.

O investimento da **Empresa** no Banco CTT foi sujeito a teste de imparidade com referência a 31 de dezembro de 2020, não tendo sido apurada qualquer imparidade, com base nos seguintes pressupostos:

		2019				
Denominação social	Actividade	Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (*Cost of Equity*)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Banco CTT, S.A.	Atividade bancária	Equity Value/ DCF	10 anos	-	10,00%	2,0%

		2020				
Denominação social	Actividade	Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de desconto (*Cost of Equity*)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Banco CTT, S.A.	Atividade bancária	Equity Value/ DCF	10 anos	-	10,00%	1,5%

As projeções dos fluxos de caixa basearam-se no desempenho histórico e nos planos de negócio a 10 anos, aprovados pelo Conselho de Administração, na medida em que dada a recente criação do Banco, de acordo com o *business plan* a estabilidade dos fluxos de caixa apenas é atingida num horizonte temporal mais alargado.

Foram realizadas análises de sensibilidade ao resultado do teste de imparidade ao Banco nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) redução de 50 pontos base na taxa de crescimento na perpetuidade e (ii) incremento de 50 pontos na taxa de desconto (*Cost of Equity*) utilizadas. Os resultados das análises de sensibilidade efetuadas não determinam a existência de indícios de imparidade.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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	2019	2020
Investimentos em subsidiárias		
CTT Expresso, S.A.	(4.644.588)	(1.903.514)
CTT Contacto, S.A.	1.225.240	1.482.447
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	87.767	97.225
Banco CTT, S.A.	(8.011.087)	285.011
FCR TECHTREE	-	-
CTT Soluções Empresariais, S.A.	-	828.852
	(11.342.668)	**790.022**

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 socieda des.

11. INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, os movimentos ocorridos no **Grupo** e na **Empresa** relativamente a "Investimentos em associadas" foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Quantia escriturada bruta				
Saldo inicial	296.260	293.434	295.779	292.953
Equivalência patrimonial - proporção nos RL	(2.825)	-	(2.825)	-
Outras variações	-	(292.953)	-	(292.953)
Saldo final	**293.434**	**481**	**292.953**	**-**

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o detalhe por empresa dos investimentos em associadas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Multicert, S.A.	292.953	-	292.953	-
Urpacksur, S.L.	481	481	-	-
	293.434	**481**	**292.953**	**-**

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".

Grupo	2019							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. [a]	20%	3.985.057	2.520.290	1.464.767	251.014	292.953	-	(2.825)
Mafelosa, SL [b] [c]	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	n.d.
Urpacksur [b] [c]	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	-	n.d.
						293.434	**-**	**(2.825)**

[a] Valores de dezembro 2018
[b] Empresa participada Tourline Express Mensajeria
[c] Empresas sem atividade comercial

Grupo	2020							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Mafelosa, SL [a] [b]	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	n.d.
Urpacksur [a] [b]	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	-	n.d.
						481	**-**	**-**

[a] Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajeria, SLU).
[b] Empresas sem atividade comercial

Empresa	2019							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. [a]	20%	3.985.057	2.520.290	1.464.767	251.014	292.953	-	(2.825)
						292.953	**-**	**(2.825)**

[a] Valores de dezembro 2018

12. INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

Grupo e Empresa	2019							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A	50%	7.149.588	1.757.833	5.391.755	(3.681.863)	2.723.803	-	(1.397.796)
PTP & F, ACE	51%	-	-	-	-	-	-	-
New Post, ACE	49%	-	-	-	-	-	-	-
						2.723.803	**-**	**(1.397.796)**

Grupo e Empresa	2020							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
MKTPlace - Comércio Electrónico, S.A.	50%	9.564.986	3.608.053	5.956.933	(4.633.969)	2.925.100	-	(2.477.083)
PTP & F, ACE	51%	-	-	-	-	-	-	-
New Post, ACE	49%	-	-	-	-	-	-	-
						2.925.100	**-**	**(2.477.083)**

O investimento do **Grupo** e da **Empresa** na MKT Place – Comércio Eletrónico, S.A. foi sujeito a teste de imparidade com referência a 31 de dezembro de 2020, não tendo sido apurada qualquer imparidade. No teste de imparidade foi efetuado considerando um WACC de 20%.

13. OUTROS INVESTIMENTOS

O montante dos Outros investimentos a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 no **Grupo** e na **Empresa** eram os seguintes:

Entidade	Sede	Grupo e Empresa	
		2019	2020
IPC- International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6.157	6.157
Tagus Park	Lisboa - Portugal	1.372.743	-
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		1.379.137	**6.394**

Em setembro de 2020, a participação na Tagus Park foi alienada, originando uma mais-valia no montante de 28.507 Euros, reconhecida em "Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos".

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. TÍTULOS DE DÍVIDA

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** a rubrica "Títulos de dívida" detalha-se como segue:

	31.12.2019	31.12.2020
Não corrente		
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral [1]		
Títulos de dívida pública	528.420	860.281
Obrigações de outros emissores	-	11.413.276
	528.420	**12.273.557**
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	409.886.034	450.600.878
Obrigações de outros emissores	14.605.943	2.665.125
Imparidade	(169.217)	(175.486)
	424.322.759	**453.090.517**
	424.851.179	**465.364.074**
Corrente		
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral [1]		
Títulos de dívida pública	13.727	6.760.199
Obrigações de outros emissores	-	521.074
	13.727	**7.281.273**
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	31.536.069	39.973.188
Obrigações de outros emissores	14.491	5.193.374
Imparidade	(4.136)	(6.505)
	31.546.424	**45.160.057**
	31.560.152	**52.441.330**
	456.411.331	**517.805.404**

[1] Com referência a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 225 Euros e de 9.429 Euros, respetivamente.

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 2019 e 31 de dezembro de 2020, apresenta-se como segue:

	31.12.2019						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral [1]							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	13.727	-	13.727	528.420	-	528.420	542.147
	13.727	**-**	**13.727**	**528.420**	**-**	**528.420**	**542.147**

[1] Com referência a 31 de dezembro de 2019 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 225 Euros.

	31.12.2019						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	4.538.504	4.717.697	9.256.202	41.143.284	236.717.591	277.860.875	287.117.077
Estrangeiros	752.422	21.527.446	22.279.868	34.645.814	97.379.345	132.025.158	154.305.026
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	14.491	-	14.491	14.605.943	-	14.605.943	14.620.434
	5.305.417	**26.245.143**	**31.550.561**	**90.395.041**	**334.096.936**	**424.491.976**	**456.042.537**

	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	
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						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	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**

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, detalham-se como segue:

	2019					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	504	19	(40.529)	(299)	40.529	225
Ativos financeiros ao custo amortizado	164.379	31.512	(43.292)	-	16.618	169.217
	164.883	31.531	(83.821)	(299)	57.147	169.442
Ativos correntes						
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	127.286	-	-	(86.757)	(40.529)	-
Ativos financeiros ao custo amortizado	18.447	2.678	(370)	-	(16.618)	4.136
	145.733	**2.678**	**(370)**	**(86.757)**	**(57.147)**	**4.136**
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	***127.790***	***19***	***(40.529)***	***(87.056)***	***-***	***225***
Ativos financeiros ao custo amortizado	***182.826***	***34.190***	***(43.662)***	***-***	***-***	***173.353***
	310.616	**34.209**	**(84.191)**	**(87.056)**	**-**	**173.578**

	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**

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 2019 e em 31 de dezembro de 2020, detalham-se como segue:

	2019	2020
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**127.790**	**225**
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	-	9.365
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	19	(161)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo *write-offs*	(127.585)	-
Write-offs	-	-
Alterações no modelo e metodologias	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	**225**	**9.429**

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2019	2020
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**127.790**	**225**
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(40.510)	9.204
Transferências de Stage (líquidas)	-	-
Vendas de Crédito	-	-
Utilizações de Imparidade	(87.056)	-
Write-offs	-	-
Recuperações de *write-off*	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	**225**	**9.429**

Relativamente às perdas por imparidade de ativos financeiros ao custo amortizado, os movimentos por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, detalham-se como segue:

	2019	2020
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**182.825**	**173.353**
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	13.008	11.139
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	(4.033)	1.636
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo *write-offs*	(18.447)	(4.136)
Write-offs	-	-
Alterações no modelo e metodologias	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	**173.353**	**181.991**

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2019	2020
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**182.825**	**173.353**
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(9.473)	8.639
Transferências de Stage (líquidas)	-	-
Vendas de Crédito	-	-
Utilizações de Imparidade	-	-
Write-offs	-	-
Recuperações de *write-off*	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	**173.353**	**181.991**

De acordo com a política contabilística descrita na Nota 2.11, o Banco CTT avalia regularmente se existe evidência objetiva de imparidade nas suas carteiras de ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento int egral e ativos financeiros ao custo amortizado, seguindo os critérios de julgamento descritos na Nota 2.30.

15. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** as rubricas "Outros ativos financeiros bancários" e "Outros passivos financeiros bancários" apresentavam a seguinte composição:

	31.12.2019	31.12.2020
Ativo não corrente		
Empréstimos a instituições de crédito	18.928.416	11.424.488
Imparidade	(166.249)	(3.712)
Outros	1.882	2.107
	18.764.049	**11.422.884**
Ativo corrente		
Aplicações em instituições de crédito	1.650.072	20.000.635
Empréstimos a instituições de crédito	11.551.960	7.504.875
Imparidade	(47.303)	(23.980)
Outros	5.688.014	5.213.955
Imparidade	(4.182.457)	(3.238.971)
	14.660.286	**29.456.513**
	33.424.335	**40.879.397**
Passivo não corrente		
Títulos de dívida emitidos	76.060.295	44.506.988
	76.060.295	**44.506.988**
Passivo corrente		
Títulos de dívida emitidos	17.073	10.936
Outros	17.970.646	21.475.716
	17.987.719	**21.486.652**
	94.048.014	**65.993.640**

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:

	31.12.2019	31.12.2020
Até 3 meses	3.367.931	12.872.862
De 3 a 12 meses	9.834.101	14.632.648
De 1 a 3 anos	13.689.301	10.462.768
Mais de 3 anos	5.239.115	961.721
	32.130.448	**38.929.998**

A rubrica Aplicações em instituições de crédito apresentou no período uma taxa média anual de 1,179% (2019: 0,781%).

Imparidade

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, detalham-se como segue:

	2019						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro consolidação	Saldo final
Ativos não correntes							
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	217.751	91.523	(244.427)	-	101.403	-	166.249
	217.751	**91.523**	**(244.427)**	**-**	**101.403**	**-**	**166.249**
Ativos correntes							
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	197.018	24.916	(73.229)	-	(101.403)	-	47.303
Outros	10.927	224.755	(53.534)	-	(10.927)	4.011.235	4.182.457
	207.945	**249.672**	**(126.763)**	**-**	**(112.330)**	**4.011.235**	**4.229.760**
	425.696	**341.194**	**(371.190)**	**-**	**(10.927)**	**4.011.235**	**4.396.009**

	2020						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro consolidação	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**

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 2019 e em 31 de dezembro de 2020, detalham-se como segue:

	2019	2020
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**414.769**	**213.552**
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	52.737	22.911
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	(64.377)	(161.468)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo *write-offs*	(189.576)	(47.303)
Write-offs	-	-
Alterações no modelo e metodologias	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
Imparidade	**213.552**	**27.692**

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2019	2020
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**414.769**	**213.552**
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(201.217)	(185.860)
Transferências de Stage (líquidas)	-	-
Vendas de Crédito	-	-
Utilizações de Imparidade	-	-
Write-offs	-	-
Recuperações de *write-off*	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
Imparidade	**213.552**	**27.692**

Títulos de dívida emitidos

Esta rubrica é analisada como segue:

	31.12.2019	31.12.2020
Securitizações	76.077.368	44.517.924
	76.077.368	**44.517.924**

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 os títulos de dívida emitidos são analisados como segue:

31.12.2019					
Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço
Ulisses Finance No.1 – Class A	Julho de 2017	Julho de 2033	Euribor 1M+85 p.p.	61.938.000	61.963.646
Ulisses Finance No.1 – Class B	Julho de 2017	Julho de 2033	Euribor 1M+160 p.p.	7.000.000	7.004.497
Ulisses Finance No.1 – Class C	Julho de 2017	Julho de 2033	Euribor 1M+375 p.p.	7.100.000	7.109.225
				76.038.000	**76.077.368**

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	Julho de 2033	Euribor 1M+85 p.p.	30.401.824	30.429.037
Ulisses Finance No.1 – Class B	Julho de 2017	Julho de 2033	Euribor 1M+160 p.p.	7.000.000	6.992.378
Ulisses Finance No.1 – Class C	Julho de 2017	Julho de 2033	Euribor 1M+375 p.p.	7.100.000	7.096.509
				44.501.824	**44.517.924**

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2019, verificaram-se os seguintes movimentos nesta rubrica:

2019						
Denominação	Saldo inicial	Alterações no perímetro de consolidação	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Chaves Funding No.7	-	201.660.418	-	(201.600.000)	(60.418)	-
Ulisses Finance No.1	-	101.060.139	-	(25.007.517)	24.746	76.077.368
	-	**302.720.556**	**-**	**(226.607.517)**	**(35.672)**	**76.077.368**

2020						
Denominação	Saldo inicial	Alterações no perímetro de consolidação	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Chaves Funding No.7	-	-	-	-	-	-
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**

Em junho de 2019 o **Grupo** decidiu reembolsar antecipadamente a operação de titularização Chaves Funding no.7. Esta operação incluía uma carteira de crédito automóvel e de locação financeira e tinha, aquando do seu reembolso, um valor nominal de 197.200.000 euros.

O escalonamento desta rubrica por prazos de vencimento é apresentado como segue:

31.12.2019						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securitizações	17.073	-	17.073	-	76.060.295	76.060.295	76.077.368
	17.073	**-**	**17.073**	**-**	**76.060.295**	**76.060.295**	**76.077.368**

	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	
Securitizações	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**

A rubrica Outros passivos correntes regista fundamentalmente o saldo de operações bancárias pendentes de liquidação financeira.

16. 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.

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.

A monitorização e acompanhamento do risco de crédito, nomeadamente no que se refere à evolução das exposições creditícias e monitorização das perdas, é efetuada regularmente pela Direção de Risco, pelo Comité de Capital e Risco, pela Comissão de Auditoria e pelo Conselho de Administração do Banco CTT. São igualmente objeto de análise regular o cumprimento dos requisitos e limites de crédito aprovados.

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.

O Banco iniciou a concessão do produto de crédito à habitação no primeiro trimestre de 2017. A 31 de dezembro de 2020, as exposições (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) a este tipo de crédito totalizam 537.956 milhares de euros (421.748 milhares de euros a 31 de dezembro de 2019).

O crédito no segmento de retalho, mais especificamente no crédito automóvel vendido no ponto de venda, é de 553.863 milhares de euros de exposição (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) que compara com 467.468 milhares de euros em 2019.

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, Espanha, França e Irlanda), 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:

	2019		2020	
	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais	Crédito a clientes	Justo valor dos colaterais
Crédito habitação	402.126.475	687.597.900	520.339.595	879.528.009
Crédito automóvel	460.808.444	456.534.365	538.971.473	561.938.120
Outros	884.957.635	1.176.950.550	50.635.546	27.384.162
	1.747.892.553	**2.321.082.816**	**1.109.946.614**	**1.468.850.291**

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 restruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*;
- 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 24 e 44.

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 - Títulos de dívida, nota 15 - Outros ativos e passivos financeiros bancários e nota 19 - Crédito a clientes bancários.

Em 31 de dezembro de 2020, 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 2020, associada a este tipo de ativos (Caixa e Equivalentes conforme Nota 22, com exceção do valor de caixa), cujas contrapartes sejam instituições financeiras, detalha-se como se segue:

Rating (1)	2020	
	Grupo	Empresa
Aa3	11.770.990	3.509
A1	596.224	596.224
A2	3.448.931	189.528
A3	7.157.976	-
Baa1	126.299.897	123.124.456
Baa2	40.621.769	25.203.056
Baa3	167.502.375	-
Ba2 (2)	86	86
Ba3	27.361.348	24.968.996
B1	47.303.089	43.985.345
B2	1.118	-
Outros (3)	8.495.895	378.363
	440.559.697	**218.449.563**

(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 2020 na rubrica de "Caixa e equivalentes de caixa" do **Grupo** e da **Empresa**, havia aplicações de tesouraria que totalizavam, líquidas de imparidades, respetivamente, 55.843.177 Euros e 53.108.141 Euros (64.662.643 Euros e 59.995.355 Euros em 31 de dezembro de 2019) (Nota 22).

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	
	2019	2020	2019	2020
Não corrente				
Títulos de dívida	424.851.179	465.364.074	-	-
Contas a receber	-	-	661.287	495.932
Outros ativos	1.543.308	1.063.789	1.237.070	635.508
Crédito a clientes bancários	792.469.611	985.355.687	-	-
Outros ativos financeiros bancários	18.764.049	11.422.884	-	-
Corrente				
Contas a receber	146.471.712	153.616.009	112.842.210	111.665.473
Crédito a clientes bancários	93.350.959	107.925.845	-	-
Títulos de dívida	31.560.152	52.441.330	-	-
Outros ativos	8.731.765	33.728.584	8.881.347	12.234.425
Outros ativos financeiros bancários	13.182.971	27.504.441	-	-
Caixa e equivalentes de caixa	383.749.225	440.616.809	228.301.887	211.927.460
	1.914.674.931	**2.279.039.450**	**351.923.802**	**336.958.799**

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 explicado por um aumento generalizado na atividade bancária, conforme referido na nota 4;
- A carteira de títulos de dívida é composta fundamentalmente por títulos de dívida soberanos da Zona Euro. O crescimento desta carteira está relacionado com o aumento dos recursos de clientes captados, cujos fundos foram aplicados, entre outros, nesta carteira;
  O aumento verificado na rubrica "caixa e seus equivalentes" encontra-se detalhadamente explicado na nota 22.

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 2019 e 31 de dezembro de 2020:

	2019	2020
Administrações Centrais ou Bancos Centrais	471.295.224	660.474.176
Administrações regionais ou autoridades locais	-	5.042.760
Instituições de crédito	154.268.707	92.084.675
Empresas	18.040.561	25.886.076
Clientes de retalho	467.468.187	546.767.855
Empréstimos garantidos por bens imóveis	421.747.775	537.959.391
Créditos em incumprimento	7.290.879	16.689.600
Outos elementos	57.071.875	69.223.492
Rubricas de Risco	**1.597.183.207**	**1.954.128.025**

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:

2019	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	317.035.231	-	102.220.352	18.040.561	467.468.187	421.747.775	7.290.879	57.071.875	1.390.874.859
Espanha	54.924.450	-	47.373.607	-	-	-	-	-	102.298.057
França	6.492.448	-	29.310	-	-	-	-	-	6.521.758
Itália	87.172.372	-	-	-	-	-	-	-	87.172.372
Irlanda	5.670.723	-	-	-	-	-	-	-	5.670.723
Reino Único	-	-	3.229.641	-	-	-	-	-	3.229.641
Alemanha	-	-	1.415.797	-	-	-	-	-	1.415.797
Total	**471.295.224**	**-**	**154.268.707**	**18.040.561**	**467.468.187**	**421.747.775**	**7.290.879**	**57.071.875**	**1.597.183.207**

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 Único	-	-	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**

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 Habitação	Descobertos	Crédito Automóvel	Outros	
Stage 1	Esposição 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	Esposição 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	Esposição 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)	Esposição 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	Esposição 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

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 nº62/2018. 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:

	2019			2020		
	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	542.147	286.995.456	287.537.604	7.620.481	288.754.314	296.374.794
Espanha	-	54.924.450	54.924.450		94.406.927	94.406.927
Itália	-	87.172.372	87.172.372		95.233.489	95.233.489
França	-	6.492.448	6.492.448		6.434.289	6.434.289
Irlanda	-	5.670.723	5.670.723		5.565.094	5.565.094
	542.147	**441.255.449**	**441.797.597**	**7.620.481**	**490.394.113**	**498.014.593**

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 2019 e 2020, beneficiaram de um rendimento financeiro de 39.298 Euros e 20.091 Euros, respetivamente (Nota 48). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros

rendimentos e ganhos operacionais", nos exercícios de 2019 e 2020, no montante de 42.232 Euros e 20.823 Euros, respetivamente (Nota 41).

Na **Empresa**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, beneficiaram de um rendimento financeiro de 22.723 Euros e 3.393 Euros, respetivamente (Nota 48). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais", nos exercícios de 2019 e 2020, no montante de 42.232 Euros e 20.823 Euros, respetivamente (Nota 41).

As perspetivas quanto à evolução do mercado monetário não apontam para uma subida das taxas de referência da zona Euro pelo que é de esperar que estas se mantenham em terreno negativo por mais algum tempo. 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 15 milhares de Euros no **Grupo** e 155 milhares de Euros na **Empresa** (71 milhares de Euros e 130 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2019, 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 2020, um dos principais instrumentos no acompanhamento risco de taxa de juro do balanço tem como base a instrução do Banco de Portugal nº 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 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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:

(valores em milhares de euros)

2019						
Banda temporal	Ativos	Passivos	Extrapatrimoniais	Posição Liquida	Delta Valor Económico (+200 bps)	Delta Valor Económico (-200 bps)
À vista	236.498	229.709	(43.719)	(36.930)	2	(1)
À vista – 1 mês	83.856	145.146	5.660	(55.630)	49	(17)
1 – 3 meses	67.016	51.741	(312)	14.963	(49)	17
3 – 6 meses	119.676	97.276	27	22.427	(167)	55
6 – 9 meses	145.813	64.646	34	81.201	(1.004)	323
9 – 12 meses	174.000	47.260	166	126.906	(2.194)	699
1 – 1,5 anos	69.076	61.788	10.912	18.200	(448)	140
1,5 – 2 anos	57.094	61.788	-	(4.694)	161	(49)
2 – 3 anos	119.323	122.054	-	(2.731)	133	(41)
3 – 4 anos	100.911	109.392	-	(8.481)	573	(193)
4 – 5 anos	97.422	107.869	-	(10.448)	895	(335)
5 – 6 anos	78.315	86.559	-	(8.245)	848	(356)
6 – 7 anos	69.791	76.942	-	(7.151)	852	(403)
7 – 8 anos	64.298	76.942	-	(12.644)	1.699	(904)
8 – 9 anos	54.173	57.706	-	(3.533)	524	(312)
9 – 10 anos	28.228	57.706	-	(29.479)	4.761	(3.082)
10 – 15 anos	11.679	-	-	11.679	(2.290)	1.719
15 – 20 anos	-	-	-	-	-	-
>20 anos	-	-	-	-	-	-
	1.577.169	**1.454.524**	**-** **27.232**	**95.410**	**4.345**	**-** **2.740**

(valores em milhares de euros)

2020						
Banda temporal	Ativos	Passivos	Extrapatrimoniais	Posição Liquida	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)**

Face aos *gaps* de taxa de juro observados, à data de 31 de dezembro de 2020, o impacto no valor económico de variações instantâneas e paralelas das taxas de juro de -200 pontos base é de (4.428) milhares de euros (2019: -2.740 milhares de euros).

Os principais pressupostos usados em 2019 e 2020 nas análises do Banco são:

- 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.
- Crédito Automóvel: taxa constante de pré-pagamento anual de 10%

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 2019 e 31 de dezembro de 2020, a exposição líquida (ativo menos passivo) do **Grupo** ascendia, respetivamente, a 8.408.782 DTS (10.393.255 Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,23600) e a 2.755.831 DTS (3.262.435 Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,18383).

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro 2020, a exposição líquida (ativo menos passivo) ascendia, respetivamente, a 8.122.209 DTS (10.039.051 Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,23600) e a 2.780.674 DTS (3.291.845 Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,18383).

Na análise de sensibilidade efetuada aos saldos das contas a receber e a pagar a Operadores Postais estrangeiros, em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, utilizando-se como pressuposto uma valorização / desvalorização na taxa de câmbio €/DTS de 10%, o impacto nos resultados do **Grupo** seria de 1.039.326 Euros e de 326.244 Euros, respetivamente. Relativamente ao impacto nos resultados da **Empresa**, o mesmo seria de 1.003.905 Euros e 329.184 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 2020 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 2020.

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 2019 e 31 de dezembro de 2020 que não reconciliam com o balanço:

Grupo	2019			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	29.918.100	144.834.084	14.737.518	189.489.702
Contas a pagar	360.079.510	-	-	360.079.510
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimo	1.321.418.042	-	-	1.321.418.042
Outros passivos correntes	40.843.760	-	-	40.843.760
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes [1]	3.093.299	-	-	3.093.299
	1.755.352.711	**144.834.084**	**14.737.518**	**1.914.924.313**

[1] Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

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
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes [1]	6.706.144	-	-	6.706.144
	2.141.609.103	**158.137.566**	**18.964.112**	**2.318.710.781**

[1] Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2019			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	14.829.464	131.884.819	3.897.164	150.611.447
Contas a pagar	333.182.282	309.007	-	333.491.289
Acionistas / sócios		-	-	-
Outros passivos correntes	21.868.312	-	-	21.868.312
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes [1]	1.759.130	-	-	1.759.130
	371.639.188	**132.193.826**	**3.897.164**	**507.730.179**

[1] Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos 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
Acionistas / sócios		-	-	-
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 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 consiste na potencial incapacidade do Banco em cumprir as suas obrigações de reembolsos de financiamentos sem incorrer em perdas significativas, devido a condições de financiamento mais onerosas ou à venda de ativos por valores inferiores aos de mercado.

O Banco CTT está sujeito a risco de liquidez por inerência do seu negócio de transformação de maturidades, cedente de liquidez em prazos mais longos (essencialmente em Crédito Habitação) e tomador de liquidez, essencialmente sob a forma de depósitos, sendo desta forma crucial uma gestão prudente do risco de liquidez.

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 13 vezes em 2020, 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 2020 um *mismatch* positivo de liquidez (diferença entre *outflows* e *inflows* contratados) de 170.407 milhares de euros (609.279 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2019).

Adicionalmente, esse *mismatch* positivo de liquidez é reforçado pelos ativos financeiros e reservas no Banco Central na ordem de 1.020.108 milhares de euros (781.858 milhares de euros a 31 de dezembro de 2019).

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*, com a exceção de um derivado com uma valorização residual (345 mil de euros) que foi adquirido por uma das securitizações que está englobada no perímetro de consolidação, e a quase totalidade da sua carteira de investimento está contabilizada como investimentos detidos até à maturidade e residualmente como ativos disponíveis para venda, sendo o principal risco proveniente dos seus investimentos, o risco de crédito e não o risco de mercado.

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.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, o **Grupo** e a **Empresa** mantiveram um elevado rácio de solvabilidade.

Os rácios de solvabilidade em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, são como seguem:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Capital Próprio	131.414.932	150.275.094	131.172.677	150.003.105
Passivo total	2.382.025.972	2.744.627.532	884.907.075	903.280.297
Valores de terceiros	236.614.131	234.121.234	236.614.131	234.121.234
Solvabilidade ajustado [1]	6,1%	6,0%	20,2%	22,4%

[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 procura 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) nº575/2013, aprovados em 26 de junho de 2013 pelo Parlamento Europeu e Conselho.

O Banco realiza um exercício anual de autoavaliação para determinar os níveis de adequação de capital face ao seu modelo de negócio. Este processo encontra-se regulamentado pela Instrução nº3/2019 do Banco de Portugal e pelas *guidelines* da EBA e cumpre os objetivos do Pilar II do Acordo de Basileia II, no sentido de 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 Banco desenvolveu e formalizou a sua metodologia para o Processo de avaliação interno da adequação dos fundos próprios (ICAAP – *Internal Capital Assessment Adequacy Process*), tendo em vista garantir que os riscos a que se encontra exposto são adequadamente avaliados e que o capital interno de que dispõe é adequado face ao respetivo perfil de risco. Os métodos e procedimentos adotados são baseados na avaliação e quantificação do capital interno e dos riscos através de métodos quantitativos e qualitativos.

O referido Regulamento (UE) Nº575/2013 compreende um conjunto de disposições transitórias que permitem a aplicação faseada dos requisitos, prevendo a possibilidade de as instituições de crédito acomodarem gradualmente os novos requisitos, quer ao nível dos fundos próprios quer ao nível dos rácios mínimos de capital.

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) nº575/2013 aprovadas pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, e o Aviso do Banco de Portugal nº 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 2019 e 31 de dezembro de 2020, o Banco apresentava os seguintes rácios de capital, calculados de acordo com as disposições transitórias previstas no CRR:

	2019		2020	
	CRR Phasing in	*CRR Fully Implemented*	*CRR Phasing in*	*CRR Fully Implemented*
FUNDOS PRÓPRIOS				
Capital	**286.400.000**	**286.400.000**	**286.400.000**	**286.400.000**
Resultados Transitados	**(66.147.585)**	**(66.147.585)**	**(74.158.672)**	**(74.158.672)**
Outras Reservas	**(207.127)**	**(207.127)**	**(190.208)**	**(190.001)**
Filtros Prudenciais	**15.448**	**15.448**	**63.775**	**63.775**
Reservas de justo valor	15.990	15.990	83.330	83.330
Additional Valuation Adjustment (AVA)	(542)	(542)	(19.555)	(19.555)
Deduções aos elementos de fundos próprios principais de nível 1	**(96.824.512)**	**(97.415.009)**	**(81.212.922)**	**(81.699.214)**
Perdas relativas ao período em curso	(8.011.087)	(8.011.087)	-	-
Ativos intangíveis	(88.709.220)	(88.709.220)	(81.004.512)	(81.004.512)
Adoção IFRS 9	(104.205)	(694.703)	(208.411)	(694.703)
Elementos não deduzidos a Fundos Próprios de acordo com o Artigo n.º 437 da CRR	**2.093.072**	**2.093.072**	**1.929.123**	**1.929.123**
Ativos por imposto diferidos	2.093.072	2.093.072	1.929.123	1.929.123
Fundos próprios principais nível 1 (Common Equity Tier 1)	**123.236.224**	**122.645.727**	**130.901.973**	**130.415.888**
Fundos próprios de nível 1 (Tier 1 Capital)	**123.236.224**	**122.645.727**	**130.901.973**	**130.415.888**
Fundos Próprios Totais	**123.236.224**	**122.645.727**	**130.901.973**	**130.415.888**
RWA				
Risco de Crédito	596.760.834	596.760.834	695.234.440	695.234.440
Risco Operacional	45.816.101	45.816.101	84.768.166	84.768.166
Risco de Mercado	486.680	486.680	118.481	118.481
Ajustes IFRS 9	-	(334.964)	-	(432.067)
	643.063.615	**642.728.651**	**780.121.088**	**779.689.021**
RÁCIOS DE CAPITAL				
Common Equity Tier 1	19,16%	19,08%	16,78%	16,73%
Rácio de *Tier 1*	19,16%	19,08%	16,78%	16,73%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	19,16%	19,08%	16,78%	16,73%
RÁCIOS MÍNIMOS REGULAMENTARES				
Common Equity Tier 1	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%
Rácio de *Tier 1*	8,50%	8,50%	8,50%	8,50%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	10,50%	10,50%	10,50%	10,50%

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:

a) as posições sobre títulos de dívida recebem as notações atribuídas especificamente a essas emissões;

b) 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;

c) 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.

	2019			2020		
Grau de Qualidade do Crédito	Instituições, maturidade residual >3m	Empresas	Soberanos	Instituições, maturidade residual >3m	Empresas	Soberanos
1	-	-	6.493.032	10.000.400	-	6.434.907
2	-	14.620.434	60.605.491	19.419.126	15.484.974	99.987.816
3	1.650.072	-	374.865.952	9.300.234	-	386.726.562
4	-	-	-	-	-	5.047.605
5	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-
Sem rating	30.480.376	-	-	210.238	4.314.960	-
	32.130.448	**14.620.434**	**441.964.475**	**38.929.998**	**19.799.934**	**498.196.890**

17. INVENTÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, os "Inventários" do **Grupo** e da **Empresa** apresentam o seguinte detalhe:

2019	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	5.403.997	2.116.305	3.287.693	5.059.847	2.093.793	2.966.054
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3.429.590	725.188	2.704.402	3.383.003	725.187	2.657.816
Adiantamentos por conta de compras	(132.026)	-	(132.026)	(132.026)	-	(132.026)
	8.701.562	**2.841.493**	**5.860.069**	**8.310.824**	**2.818.980**	**5.491.844**

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**

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o detalhe do "Custo com as mercadorias vendidas e as matérias consumidas" relativo ao **Grupo** e à **Empresa** foi o seguinte:

	2019					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	4.849.214	3.273.849	8.123.063	4.479.790	3.242.516	7.722.306
Compras	10.866.751	3.703.524	14.570.275	10.261.958	3.667.872	13.929.830
Regularizações de inventários	(3.856)	2.006	(1.850)	(3.856)	2.006	(1.850)
Imparidades de inventários	311.889	91.662	403.551	289.377	91.662	381.039
Saldo final	(5.403.997)	(3.429.590)	(8.833.587)	(5.059.847)	(3.383.003)	(8.442.850)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	**10.620.000**	**3.641.450**	**14.261.450**	**9.967.421**	**3.621.053**	**13.588.474**

	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
Ofertas de inventários	-	-	-	-	-	-
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**

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Perdas de imparidade acumuladas de inventários" (Nota 24) foi como segue:

	2019				
Grupo	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	1.824.111	313.018	(1.129)	(19.695)	2.116.305
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	633.526	91.661	-	-	725.187
	2.457.637	**404.679**	**(1.129)**	**(19.695)**	**2.841.492**

	2020				
Grupo	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**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de, respetivamente, 403.551 Euros e 637.884 Euros na rubrica de "Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas".

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido em "Perdas por imparidade acumuladas de inventários" (Nota 24) nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foi como segue:

	2019				
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	1.804.416	289.377	-	-	2.093.793
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	633.526	91.662	-	-	725.188
	2.437.942	**381.039**	**-**	**-**	**2.818.981**

	2020				
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	2.093.793	513.486	-	(82.193)	2.525.086
Matérias-primas, subsidiárias 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**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas na Empresa perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de 381.039 Euros e 637.884 Euros, respetivamente, na rubrica de "Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas".

18. CONTAS A RECEBER

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica de "Contas a receber" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Não corrente				
Empresas do Grupo [1]	-	-	661.287	495.932
	-	**-**	**661.287**	**495.932**
Corrente				
Clientes gerais	98.114.516	105.752.676	55.047.904	51.606.014
Operadores Postais	47.981.357	47.297.803	46.046.281	45.352.597
Empresas do Grupo [1]	375.838	565.530	11.748.025	14.706.863
	146.471.712	**153.616.009**	**112.842.210**	**111.665.473**
	146.471.712	**153.616.009**	**113.503.497**	**112.161.406**

[1] Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a antiguidade do saldo das contas a receber é detalhada como segue:

	2019					
Contas a receber	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	70.155.715	1.366.006	68.789.710	47.845.821	1.760	47.844.061
Vencido[1]:						
0-30 dias	12.486.360	14.800	12.471.560	9.202.001	2.308	9.199.693
31-90 dias	20.563.592	810.187	19.753.405	17.476.987	49.149	17.427.837
91-180 dias	8.260.228	887.104	7.373.123	5.315.051	50.093	5.264.958
181-360 dias	11.419.842	1.323.043	10.096.799	8.133.126	113.276	8.019.849
>360 dias	61.567.810	33.580.695	27.987.115	30.027.429	4.280.330	25.747.098
	184.453.546	**37.981.835**	**146.471.712**	**118.000.414**	**4.496.917**	**113.503.497**

[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.

	2020					
Contas a receber	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.

O valor escriturado líquido do saldo de clientes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Outros clientes	3.580.667	1.211.620	2.168.562	1.206.142
Operadores estrangeiros	24.406.448	22.182.980	23.578.536	21.699.134
Total	**27.987.115**	**23.394.600**	**25.747.098**	**22.905.276**
Operadores estrangeiros - valores a pagar (Nota 33)	**(18.543.513)**	**(20.603.903)**	**(18.155.347)**	**(20.438.443)**

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 33).

O detalhe dos saldos das contas a receber e a pagar de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31.12.2019 era como segue:

Grupo	2019	2018	2017 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	22.671.033	17.026.591	8.283.733	47.981.357
Fornecedores	(18.413.678)	(13.320.508)	(6.809.490)	(38.543.677)

O detalhe dos saldos das contas a pagar e a receber de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31.12.2020 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)

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-se em 1,8% em 31 de dezembro de 2020 face ao final de 2019, no **Grupo** e em 2,1% em 31 de dezembro de 2020 face ao final de 2019 na **Empresa**.

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Depósitos prévios	1.319.695	1.309.538	1.310.804	1.300.647
Garantias bancárias	484.020	75.253	75.253	75.253
Total	**1.803.715**	**1.384.791**	**1.386.057**	**1.375.900**

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Perdas de imparidade acumuladas" (Nota 24) foi como segue:

Grupo	2019				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Contas a receber	33.436.621	7.204.092	(766.236)	(1.892.645)	37.981.832
	33.436.621	**7.204.092**	**(766.236)**	**(1.892.645)**	**37.981.832**

Grupo	2020				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
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**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 6.437.856 Euros e 3.376.125 Euros, respetivamente, na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 44).

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.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido na **Empresa** em "Perdas de imparidade acumuladas" (Nota 24) foi como segue:

Empresa	2019				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Contas a receber	4.087.678	585.751	-	(176.512)	4.496.917
	4.087.678	**585.751**	**-**	**(176.512)**	**4.496.917**

Empresa	2020				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
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**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 585.751 Euros e 943.189 Euros, respetivamente, na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 44).

19. CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** a rubrica "Crédito a clientes bancários" apresentava a seguinte composição:

	31.12.2019	31.12.2020
Crédito vivo	**884.922.781**	**1.101.441.373**
Crédito habitação	405.168.238	525.082.831
Crédito automóvel	469.774.742	568.273.557
Locação financeira	8.977.360	6.936.643
Descobertos em depósitos à ordem	1.002.441	1.148.342
Crédito vencido	**4.875.990**	**8.505.242**
Crédito vencido - menos de 90 dias	740.614	1.008.648
Crédito vencido - mais de 90 dias	4.135.376	7.496.594
	889.798.770	**1.109.946.614**
Imparidade para riscos de crédito	**(3.978.200)**	**(16.665.082)**
	885.820.571	**1.093.281.532**

O escalonamento do crédito a clientes bancários por prazos de vencimento, a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, apresenta-se como segue:

31.12.2019	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 habitação		2.963.207	8.424.196	563	11.387.966	22.801.200	370.979.635	393.780.835	405.168.801
Crédito automóvel		21.508.729	53.448.350	3.120.988	78.078.067	138.181.295	256.636.368	394.817.663	472.895.730
Locação financeira		671.623	1.843.173	445.221	2.960.017	3.962.260	2.500.304	6.462.564	9.422.580
Descobertos em depósitos à ordem	1.002.441	-	-	679.753	1.682.194	-	-	-	1.682.194
Outros créditos		-	-	629.465	629.465	-	-	-	629.465
	1.002.441	**25.143.559**	**63.715.719**	**4.875.990**	**94.737.709**	**164.944.755**	**630.116.307**	**795.061.062**	**889.798.770**

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 habitação	-	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
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**

A repartição desta rubrica por tipo de taxa apresenta-se como segue:

	31.12.2019	31.12.2020
Taxa fixa	427.176.016	528.330.964
Taxa variável	462.622.754	581.615.650
	889.798.770	**1.109.946.614**
Imparidade para riscos de crédito	(3.978.200)	(16.665.082)
	885.820.571	**1.093.281.532**

A análise desta rubrica, a 31 de dezembro de 2019 e a 31 de dezembro de 2020, por tipo de colateral é apresentada como segue:

2019	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	414.131.534	733.350	414.864.883	(410.314)	414.454.569
Crédito com outras garantias	463.692.443	1.651.366	465.343.809	(1.938.840)	463.404.969
Crédito sem garantias	7.098.804	2.491.274	9.590.078	(1.629.045)	7.961.033
	884.922.781	**4.875.990**	**889.798.770**	**(3.978.200)**	**885.820.571**

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**

A análise da rubrica, por tipo de crédito, em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, é analisada como segue:

2019	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito habitação	405.168.238	563	405.168.801	(94.675)	405.074.126
Crédito automóvel	469.774.742	3.120.988	472.895.730	(3.339.385)	469.556.345
Locação financeira	8.977.360	445.221	9.422.580	(99.647)	9.322.933
Descobertos em depósitos à ordem	1.002.441	679.753	1.682.194	(434.392)	1.247.802
Outros créditos	-	629.465	629.465	(10.101)	619.364
	884.922.781	**4.875.990**	**889.798.770**	**(3.978.200)**	**885.820.571**

2020	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito habitação	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
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**

A análise do crédito a clientes por setores de atividade, a 31 de dezembro de 2019 e a 31 de dezembro de 2020, apresenta-se como segue:

	2019				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas					
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	1.111.340	8.581	1.119.921	(19.854)	1.100.067
Indústrias extrativas	22.559	-	22.559	(130)	22.430
Indústrias transformadora	3.414.359	82.939	3.497.297	(53.265)	3.444.032
Água	192.904	5.712	198.615	(5.806)	192.809
Construção	8.289.160	198.054	8.487.214	(46.230)	8.440.985
Comércio por grosso e a retalho	5.370.786	654.597	6.025.382	(41.074)	5.984.309
Transportes e armazenamento	1.459.131	27.086	1.486.217	(35.098)	1.451.119
Restaurantes e hotéis	1.969.233	15.598	1.984.831	(40.979)	1.943.852
Informação e comunicação	347.009	1.459	348.467	(2.804)	345.663
Setor financeiro e segurador	167.845	702	168.547	(2.503)	166.044
Atividades imobiliárias	1.788.935	10.730	1.799.665	(12.427)	1.787.238
Atividades profissionais, científicas e técnicas	1.107.319	7.105	1.114.424	(12.141)	1.102.283
Atividades de serviços administrativos e de suporte	1.611.610	289.475	1.901.084	(19.749)	1.881.336
Educação	648.410	997	649.407	(4.634)	644.773
Serviços de saúde e assistência social	876.026	851	876.878	(14.683)	862.195
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	478.756	2.074	480.830	(9.266)	471.564
Outros serviços	14.038.952	34.985	14.073.937	(106.888)	13.967.049
Particulares					
Habitação	405.168.238	563	405.168.801	(94.675)	405.074.126
Consumo	436.860.210	3.534.481	440.394.691	(3.455.994)	436.938.697
	884.922.781	**4.875.989**	**889.798.770**	**(3.978.200)**	**885.820.570**

	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
Administração pública, Defesa e Segurança Social	-	-	-	-	-
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					
Habitação	525.082.830	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
	1.101.441.372	**8.505.241**	**1.109.946.614**	**(16.665.082)**	**1.093.281.532**

A carteira de crédito total detalhada por *stage* segundo definido na IFRS 9 é apresentada como segue:

	2019	2020
Stage 1	**834.895.752**	**1.026.604.019**
Valor Bruto	836.958.434	1.030.765.765
Imparidade	(2.062.682)	(4.161.745)
Stage 2	**39.336.322**	**49.989.172**
Valor Bruto	40.207.967	52.213.747
Imparidade	(871.645)	(2.224.575)
Stage 3	**11.588.496**	**16.688.341**
Valor Bruto	12.632.369	26.967.103
Imparidade	(1.043.873)	(10.278.762)
	885.820.571	**1.093.281.532**

A rubrica Crédito a clientes inclui o efeito de operações de securitização tradicionais, realizadas através de 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 provocada pela 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 nº78-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 setembro 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 capital e 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 provocada pelo Covid-19, similares às previstas na Moratória Pública e aplicável à carteira de crédito automóvel da 321 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 – a 31 de dezembro de 2020 – as exposições brutas e imparidade dos contratos com moratórias em vigor:

	Montante escriturado bruto						
		Produtivos			Não produtivos			
	Montante escriturado bruto	Produtivos	Dos quais: exposições objeto de medidas de reestruturação	Dos quais: instrumentos com aumento significativo do risco de crédito (*)	Não produtivos	Dos quais: exposições objeto de medidas de reestruturação	Dos quais: probabilidade reduzida de pagamento que não estão vencidos ou estão vencidos há ≤90 dias	Entradas para exposições não produtivas
Empréstimos e adiantamentos objeto de uma moratória	40.389.848	40.040.953	-	820.687	348.894	-	304.027	276.320
dos quais: famílias	31.118.478	31.118.478	-	-	-	-	-	-
dos quais: caucionados por imóveis de habitação	31.112.216	31.112.216	-	-	-	-	-	-
dos quais: sociedades não financeiras	9.271.370	8.922.475	-	820.687	348.894	-	304.027	276.320
dos quais: pequenas e médias empresas	8.115.476	7.808.860	-	701.065	306.615	-	272.227	276.320
dos quais: caucionados por imóveis comerciais	2.793.523	2.705.329	-	-	88.194	-	88.194	88.194

(*) desde o reconhecimento inicial mas sem imparidade de crédito (Fase 2)

	Imparidade acumulada, variações negativas acumuladas do justo valor resultantes do risco de crédito						
		Produtivos			Não produtivos		
	Imparidade acumulada	Produtivos	Dos quais: exposições objeto de medidas de reestruturação	Dos quais: instrumentos com aumento significativo do risco de crédito (*)	Não produtivos	Dos quais: exposições objeto de medidas de reestruturação	Dos quais: probabilidade reduzida de pagamento que não estão vencidos ou estão vencidos há ≤90 dias
Empréstimos e adiantamentos objeto de uma moratória	(394.328)	(246.066)	-	(30.381)	(148.261)	-	(127.846)
dos quais: famílias	(67.896)	(67.896)	-	-	-	-	-
dos quais: caucionados por imóveis de habitação	(67.849)	(67.849)	-	-	-	-	-
dos quais: sociedades não financeiras	(326.431)	(178.170)	-	(30.381)	(148.261)	-	(127.846)
dos quais: pequenas e médias empresas	(195.967)	(75.642)	-	(27.386)	(120.325)	-	(106.384)
dos quais: caucionados por imóveis comerciais	(130.679)	(105.339)	-	-	(25.339)	-	(25.339)

(*) desde o reconhecimento inicial mas sem imparidade de crédito (Fase 2)

De seguida apresentam-se os números totais de pedidos de moratórias, de moratórias concedidas (excluindo desistências) e as moratórias em vigor no final de dezembro de 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	-	-	-	-

A carteira de crédito com moratória por *stage* é detalhada como segue:

	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Montante escriturado bruto	39.220.267	820.687	348.894	40.389.848
Imparidade	(215.685)	(30.381)	(148.261)	(394.328)
Montante líquido	**39.004.582**	**790.305**	**200.633**	**39.995.520**

A rubrica de crédito a clientes inclui os seguintes valores relacionados com contratos de locação financeira:

	2019	2020
Valor dos pagamentos mínimos futuros	9.632.194	7.458.032
Juros ainda não devidos	(654.835)	(521.389)
Valor presente	**8.977.360**	**6.936.643**

O valor dos pagamentos mínimos futuros dos contratos de locação financeira, por prazos de maturidade é analisado como segue:

	2019	2020
Até 1 ano	2.532.976	1.763.456
1 ano até 5 anos	5.835.429	4.601.281
Mais de 5 anos	1.263.789	1.093.295
Valor dos pagamentos mínimos futuros	**9.632.194**	**7.458.032**

A análise dos contratos de locação financeira por tipo de cliente é apresentada como segue:

	2019	2020
Particulares	**1.097.230**	**773.163**
Habitação	95.072	96.094
Outros	1.002.158	677.069
Empresas	**7.880.129**	**6.163.480**
Mobiliário	634.577	314.966
Imobiliário	7.245.552	5.848.514
	8.977.360	**6.936.643**

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Imparidade para riscos de crédito" (Nota 24) foi como segue:

	2019							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Movimentos PPA	Alteração do perímetro consolidação	Saldo final
Ativos não correntes								
Crédito a clientes bancários	225.968	2.298.517	(1.777.703)	(469.677)	611.781	(5.446.614)	7.149.174	2.591.450
	225.968	**2.298.517**	**(1.777.703)**	**(469.677)**	**611.781**	**(5.446.614)**	**7.149.174**	**2.591.450**
Ativos correntes								
Crédito a clientes bancários	231.556	5.409.498	(2.876.295)	(705.364)	(611.781)	(12.694.345)	12.633.482	1.386.750
	231.556	**5.409.498**	**(2.876.295)**	**(705.364)**	**(611.781)**	**(12.694.345)**	**12.633.482**	**1.386.750**
	457.525	**7.708.015**	**(4.653.998)**	**(1.175.041)**	**-**	**(18.140.959)**	**19.782.656**	**3.978.200**

	2020							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Alteraçãodo perímetro consolidação	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**

No período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de crédito a clientes bancários no montante de 3.054.017 Euros e 10.028.474 Euros, respetivamente, na rubrica de "Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)" (Nota 44).

Quanto aos movimentos das perdas por imparidade por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, detalham-se como segue:

	2019			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	**184.341**	**67.195**	**205.989**	**457.525**
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	2.553.925	305.614	230.886	3.090.425
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	(842.651)	1.469.995	(49.602)	577.742
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo *write-offs*	(139.146)	(64.702)	(410.302)	(614.150)
Write-offs	-	-	(1.175.041)	(1.175.041)
Transferências para:				
Stage 1	403.848	(373.530)	(30.318)	-
Stage 2	(82.928)	121.868	(38.940)	-
Stage 3	(14.707)	(717.728)	732.435	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	62.932	1.578.765	1.641.697
Imparidade	**2.062.682**	**871.644**	**1.043.873**	**3.978.200**
Dos quais: POCI	-	-	*(1.293.376)*	*(1.293.376)*

	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 parâmeros de risco	558.236	(308.282)	7.606.556	7.856.509
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo *write-offs*	(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**
Dos quais: POCI	-	-	*(922.255)*	*(922.255)*

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2019			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	**184.341**	**67.195**	**205.989**	**457.525**
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	1.572.128	1.710.907	(229.018)	3.054.017
Transferências de Stage (líquidas)	306.213	(969.390)	663.177	-
Write-offs	-	-	(1.175.041)	(1.175.041)
Outros movimentos	-	62.932	1.578.765	1.641.697
Imparidade	**2.062.682**	**871.644**	**1.043.873**	**3.978.200**

	2020			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
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)
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**

20. DIFERIMENTOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica "Diferimentos" do ativo corrente e do passivo corrente e não corrente do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Diferimentos ativos				
Correntes				
Rendas a pagar	1.391.768	1.500.004	1.025.236	1.030.936
Subsídios de Refeição	1.486.218	1.441.931	1.486.218	1.441.931
Outros	4.427.275	3.556.825	2.873.327	2.130.348
	7.305.261	**6.498.759**	**5.384.781**	**4.603.214**
Diferimentos passivos				
Não correntes				
Subsídios ao investimento	294.490	283.289	294.490	283.289
	294.490	**283.289**	**294.490**	**283.289**
Correntes				
Subsídios ao investimento	11.201	11.201	11.201	11.201
Passivos resultantes de contratos	1.533.212	1.310.217	1.028.940	696.738
Outros	1.910.064	2.090.641	1.584.574	1.738.815
	3.454.477	**3.412.059**	**2.624.716**	**2.446.754**
	3.748.967	**3.695.348**	**2.919.206**	**2.730.043**

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 696.738 euros (1.028.940 euros em 31 de dezembro de 2019), cujo rédito é expectável ser reconhecido no mês de janeiro de 2021 (estimativa de 80% do valor da rubrica) e o restante valor ao longo do ano de 2021, e a objetos faturados e não entregues a 31 de dezembro de 2020 do segmento expresso, no valor 613.479 euros (504.272 euros em 31 de dezembro de 2019), 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 1.533.212 Euros e 1.028.940 Euros, respetivamente.

Não foram reconhecidos "Ativos resultantes de contratos" associados à aplicação da IFRS 15 - Rédito de contratos com clientes.

21. ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 os montantes reconhecidos no **Grupo** nesta rubrica detalham-se como segue:

	31.12.2019	31.12.2020
Ativos não correntes detidos para venda		
Imóveis	989.446	2.421.005
Equipamento	838	838
	990.284	**2.421.843**
Imparidade	(184.609)	(282.778)
	805.675	**2.139.065**

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.

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 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Imparidade para ativos não correntes detidos para venda" (Nota 24) foi como segue:

	2019						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteraçãodo perímetro consolidação	Saldo final
Ativos correntes							
Ativos não correntes detidos para venda	-	9	(3.059)	-	-	187.659	184.609
	-	**9**	**(3.059)**	**-**	**-**	**187.659**	**184.609**

	2020						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteraçãodo perímetro consolidação	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**

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 não existiam operações classificadas como operações descontinuadas.

22. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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	
	2019	2020	2019	2020
Numerário	59.266.424	77.580.872	33.306.761	49.681.160
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	182.192.757	189.516.082	168.289.690	165.324.609
Disponibilidades em Bancos Centrais	29.497.627	167.502.343	-	-
Disponibilidades em outras instituições de crédito	107.376.274	27.737.696	-	-
Depósitos a prazo	64.662.643	55.843.177	59.995.355	53.108.141
Caixa e seus equivalentes (Balanço)	**442.995.724**	**518.180.171**	**261.591.807**	**268.113.910**
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	(25.924.034)	(15.795.600)	-	-
Cheques a cobrar / Compensação de cheques	(2.226.045)	(3.575.300)	-	-
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	19.924	17.510	16.842	16.813
Caixa e seus equivalentes (Demonstração de Fluxos de Caixa)	**414.865.569**	**498.826.782**	**261.608.648**	**268.130.723**

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.

Assim, a Rubrica "Disponibilidades em Bancos Centrais" inclui, a 31 de dezembro de 2020, um valor total de depósitos à ordem no Banco de Portugal no montante de 167.502.343 Euros (2019: 29.497.627 Euros), dos quais 15.795.600(2019: 25.924.034 Euros) 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 2020, os fluxos de caixa do **Grupo** variaram negativamente 83.961.213 Euros. As principais variações ocorridas nas rubricas da demonstração dos fluxos de caixa do **Grupo**, que contribuíram para a variação global são explicadas como segue:

- A rubrica "recebimentos provenientes de títulos de dívida", das atividades de investimento, totaliza 241.633.577 Euros (2019: 54.365.867 Euros). De igual modo também os pagamentos sofreram um aumento, apresentado em 2020 um montante de 307.332.086 Euros (2019: 63.920.455 Euros). No âmbito da sua gestão de liquidez, o Banco CTT decidiu aumentar o seu investimento em títulos de divida em 2020, o que justifica a variação nas duas rubricas.
- A rubrica "recebimentos provenientes de outros ativos financeiros bancários", das atividades de investimento, totaliza 36.190.000 Euros, o que contrasta com 116.865.000 Euros em 2019, explicado sobretudo por, em 2019 ter existido um maior número de aplicações a atingir a maturidade do que em 2020. Esse *cash-in* adicional foi utilizado para permitir o reembolso da operação Chaves Funding no. 7, entre outros.
- Os pagamentos provenientes de investimentos financeiros, das atividades de investimento, em 2019 respeitam, essencialmente, à aquisição da entidade 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., o que justifica a variação em 2020 (2019: 114.407.523 Euros e 2020: 2.678.381 Euros);
- A rubrica "recebimentos provenientes de financiamentos obtidos", das atividades de financiamento, totaliza 21.293.090 Euros (2019: 73.196.336 Euros), sendo a variação explicada sobretudo pelo aumento, em 2019, do montante de financiamento utilizado junto do Bankinter/BBVA e pela assinatura de um contrato de abertura de crédito simples entre os CTT e o Novo Banco, no montante de 35 milhões de Euros;
- A rubrica "recebimentos provenientes de depósitos em outras instituições de crédito", nas atividades de financiamento, totaliza 250.000 Euros (2019: 202.340.829 Euros), sendo a variação explicada sobretudo, por, em 2019, o Banco CTT ter recorrido a financiamentos em outras instituições de crédito, nomeadamente através de vendas com acordos de recompra, não o tendo feito em 2020. O mesmo ocorre nos pagamentos desta rubrica com um montante de 38.131.082 Euros (2019: 183.459.746 Euros);

- A rubrica "pagamentos respeitantes a outros passivos financiamentos bancários", nas atividades de financiamento, totaliza 31.536.230 Euros (2019: 222.288.337 Euros). Em 2019, o **Grupo** decidiu reembolsar antecipadamente a operação de titularização Chaves Funding no.7., o que explica a variação ocorrida.

No ano de 2020, os fluxos de caixa da **Empresa** variaram negativamente 6.522.075 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 2020 o valor de 1.831.743 Euros (2019: 44.278.369 Euros), sendo a variação explicada, sobretudo pelo facto de ter ocorrido em 2020 uma redução significativa na subscrição de Certificados do Tesouro ao qual acresce o impacto dos pagamentos realizados em janeiro de 2019 e 2020 dos valores em aberto em dezembro de 2018 e 2019, respetivamente;

- Os "pagamentos provenientes de investimentos financeiros", em 2019 respeitam, essencialmente, aos aumentos de capital social do Banco CTT, S.A. ocorridos em 26 de abril e 23 de dezembro de 2019 no valor de 110.000.000 Euros e 20.000.000 Euros, respetivamente, o que justifica a variação para 2020 (2019: 135.125.523 Euros e 2020: 3.928.381 Euros);

- A rubrica "recebimentos provenientes de financiamentos obtidos", nas atividades de financiamento, não apresenta valor em 2020 (2019: 57.500.000 Euros). A explicação para a variação encontra-se explicada acima ao nível do **Grupo**.

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 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido na rubrica "Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias" (Nota 24) referente ao **Grupo**, foi como segue:

	2019				
Grupo	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	21.295	5.351	(6.723)	-	19.924
	21.295	**5.351**	**(6.723)**	**-**	**19.924**

	2020				
Grupo	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	19.924	551	(2.965)	-	17.510
	19.924	**551**	**(2.965)**	**-**	**17.510**

No período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 foram registadas na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 44), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (1.372) Euros e (2.414) Euros, respetivamente.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica "Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias" (Nota 24), no período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foi o seguinte

	2019				
Empresa	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	11.973	4.868	-	-	16.842
	11.973	**4.868**	**-**	**-**	**16.842**

	2020				
Empresa	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	16.842	329	(358)	-	16.813
	16.842	**329**	**(358)**	**-**	**16.813**

No período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 44), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 4.868 Euros e (29) Euros, respetivamente.

23. OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, as rubricas "Outros ativos não correntes" e "Outros ativos correntes" do **Grupo** e da **Empresa** apresentavam a seguinte composição:

	Grupo		**Empresa**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Não corrente				
Adiantamentos ao pessoal	208.261	321.331	208.261	321.331
Outros valores a receber do pessoal	2.523.249	2.205.419	2.523.249	2.205.419
Fundo de compensação do trabalho	444.314	530.281	296.348	338.736
Outros ativos não correntes	467.280	545.742	309.007	309.007
Imparidade	(2.099.796)	(2.538.985)	(2.099.796)	(2.538.985)
	1.543.308	**1.063.789**	**1.237.070**	**635.508**
Corrente				
Adiantamento a fornecedores	307.196	357.598	261.382	252.848
Adiantamentos ao pessoal	3.739.987	4.207.913	3.738.317	4.163.458
Serviços financeiros postais	4.415.627	9.119.894	4.415.627	9.119.894
Estado e outros entes públicos	1.234.063	4.335.503	-	471.636
Devedores por acréscimo de rendimentos	7.216.595	3.202.291	6.951.828	6.579.506
Montantes cobrados em nome dos CTT	560.755	55.839	251.428	244.130
Garantias	338.513	580.060	-	-
Adiantamentos a advogados	78.740	102.877	-	-
Devedores por ativos vendidos	69.854	56.414	69.854	56.414
Agentes Payshop	349.935	345.922	-	-
Subsidio de mobilidade Regiões Autónomas	5.900.466	4.009.533	5.900.466	4.009.533
Gabinete para os meios da comunicação social	290.427	1.196.048	290.427	1.196.048
Devedores por depósitos de garantia	340.363	319.599	318.812	319.599
Cobranças	1.387.681	1.423.646	427.629	481.315
Cauções	2.396.558	738.889	216.907	291.425
Alfândega	705.401	735.818	705.401	735.818
Faturação não core	1.663.429	1.926.147	1.374.678	1.545.072
Faturação a parceiros	2.947.681	1.437.894	-	-
Outros activos correntes	10.164.689	9.629.249	9.675.375	9.232.400
Imparidade	(8.341.733)	(10.052.550)	(7.658.758)	(8.968.023)
	35.766.227	**33.728.584**	**26.939.374**	**29.731.071**

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 de 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, geralmente num prazo de 2 meses.

Devedores por acréscimos de rendimentos

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 dezembro de 2020, 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 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido na rubrica "Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes" (Nota 24) referente ao **Grupo**, foi como segue:

	2019						
Grupo	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alterações no perímetro de consolidação	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	9.499.878	1.585.794	(100.274)	(232.877)	10.927	(321.918)	10.441.530
	9.499.878	**1.585.794**	**(100.274)**	**(232.877)**	**10.927**	**(321.918)**	**10.441.530**

	2020						
Grupo	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alterações no perímetro de consolidação	Saldo final
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**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 44), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 1.485.520 Euros e 1.800.732 Euros, respetivamente.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica "Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes" (Nota 24), nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foi como segue:

	2019						
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	8.612.312	1.400.753	(85.980)	(168.532)	-	-	9.758.553
	8.612.312	**1.400.753**	**(85.980)**	**(168.532)**	**-**	**-**	**9.758.553**

	2020						
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	Saldo final
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**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram registadas na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 44), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de "Outros ativos correntes e não correntes" no montante de 1.314.773 Euros e 1.807.077 Euros, respetivamente.

24. PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, verificaram-se os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade do **Grupo**:

				2019				
Grupo	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Movimentos PPA	Saldo final
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	24.256	-	(83)	-	-	-	-	24.173
Propriedades de investimento	1.243.502	-	(494.358)	-	-	-	-	749.144
	1.267.758	**-**	**(494.442)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**773.316**
Títulos de dívida	164.883	31.531	(83.821)	(299)	57.147	-	-	169.441
Outros ativos não correntes	1.982.890	-	-	-	116.906	-	-	2.099.796
Crédito a clientes bancários	225.968	2.298.517	(1.777.703)	(5.916.288)	611.781	7.149.174	-	2.591.449
Outros ativos financeiros bancários	217.751	91.523	(244.428)	-	101.403	-	-	166.249
	2.591.492	**2.421.571**	**(2.105.952)**	**(5.916.587)**	**887.237**	**7.149.174**	**-**	**5.026.935**
	3.859.250	**2.421.571**	**(2.600.394)**	**(5.916.587)**	**887.237**	**7.149.174**	**-**	**5.800.251**
Ativos correntes								
Contas a receber	33.436.621	7.204.092	(766.236)	(1.892.645)	-	-	-	37.981.832
Crédito a clientes bancários	231.556	5.409.498	(2.876.295)	(13.399.710)	(611.781)	12.633.482	-	1.386.750
Títulos de dívida	145.733	2.678	(370)	(86.758)	(57.147)	-	-	4.136
Outros ativos correntes	7.516.988	1.585.794	(100.275)	(554.795)	(105.979)	-	-	8.341.734
Outros ativos financeiros bancários	207.945	249.671	(126.763)	-	(112.330)	4.011.236	-	4.229.759
Depósitos e aplicações bancárias	21.295	5.352	(6.723)	-	-	-	-	19.923
	41.560.139	**14.457.085**	**(3.876.662)**	**(15.933.908)**	**(887.237)**	**16.644.718**	**-**	**51.964.134**
Ativos não correntes detidos para venda	-	9	(3.059)	-	-	187.659	-	184.609
	-	**9**	**(3.059)**	**-**	**-**	**187.659**	**-**	**184.609**
Mercadorias	1.824.111	313.018	(1.129)	(19.695)	-	-	-	2.116.305
Matérias-primas, sub. e de consumo	633.526	91.662	-	-	-	-	-	725.188
	2.457.637	**404.680**	**(1.129)**	**(19.695)**	**-**	**-**	**-**	**2.841.493**
	44.017.776	**14.861.773**	**(3.880.850)**	**(15.953.603)**	**(887.237)**	**16.832.377**	**-**	**54.990.236**
	47.877.025	**17.283.344**	**(6.481.244)**	**(21.870.190)**	**-**	**23.981.551**	**-**	**60.790.487**

				2020				
Grupo	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Movimentos PPA	Saldo final
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**
Títulos de dívida	169.441	29.756	(15.650)	-	(2.144)	-	-	181.403
Outros ativos não correntes	2.099.796	-	-	-	439.189	-	-	2.538.985
Crédito a clientes bancários	2.591.449	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
	5.026.935	**9.026.481**	**(2.270.288)**	**(507.412)**	**392.374**	**-**	**2.301.249**	**13.969.341**
	5.800.250	**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
Títulos de dívida	4.136	4.372	(636)	-	2.144	-	-	10.016
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	19.923	551	(2.965)	-	-	-	-	17.509
	51.964.134	**11.669.556**	**(4.334.338)**	**(2.244.350)**	**232.581**	**-**	**1.109.127**	**58.396.710**
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	725.188	131.708	(7.310)	(2.255)	-	-	-	847.331
	2.841.493	**645.194**	**(7.310)**	**(106.960)**	**-**	**-**	**-**	**3.372.417**
	54.990.236	**12.414.389**	**(4.343.118)**	**(2.351.310)**	**232.581**	**-**	**1.109.127**	**62.051.906**
	60.790.486	**21.440.870**	**(6.916.953)**	**(2.858.722)**	**624.955**	**-**	**3.410.377**	**76.491.014**

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 M€ nas contas consolidadas do **Grupo**.

Os movimentos PPA respeitam à transferência do valor de imparidade atual dos contratos que à data de aquisição da 321Crédito estavam classificados como *stage* 2 e 3 para crédito bruto (exposição bruta).

Relativamente à **Empresa**, durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foram verificados os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade:

Empresa	2019 Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Movimentos PPA	Saldo final
Ativos não correntes							
Ativos fixos tangíveis	24.255	-	(83)	-	-		24.172
Propriedades de investimento	1.243.502	-	(494.358)	-	-		749.144
	1.267.757	**-**	**(494.441)**	**-**	**-**		**773.316**
Outros ativos não correntes	1.982.890	-	-	-	116.906		2.099.796
	1.982.890	**-**	**-**	**-**	**116.906**		**2.099.796**
	3.250.647	**-**	**(494.441)**	**-**	**116.906**		**2.873.112**
Ativos correntes							
Contas a receber	4.087.678	585.751	-	(176.512)	-		4.496.917
Outros ativos correntes	6.629.421	1.400.753	(85.981)	(168.531)	(116.906)		7.658.758
Depósitos e aplicações bancárias	11.973	4.868	-	-	-		16.842
	10.729.072	**1.991.373**	**(85.981)**	**(345.043)**	**(116.906)**		**12.172.516**
Mercadorias	1.804.416	289.377	-	-	-		2.093.793
Matérias-primas, sub. e de consumo	633.526	91.662	-	-	-		725.188
	2.437.942	**381.039**	**-**	**-**	**-**		**2.818.981**
	13.167.014	**2.372.411**	**(85.981)**	**(345.043)**	**(116.906)**		**14.991.497**
	16.417.661	**2.372.411**	**(580.422)**	**(345.043)**	**-**		**17.864.608**

Empresa	2020 Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Movimentos PPA	Saldo final
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**
Ativos não correntes detidos para venda	-	-	-	-	-	-	-
	-	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
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**

25. CAPITAL

Em 31 de dezembro de 2020 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.

26. 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 2020 os CTT são detentores de 1 ação própria, com o valor nominal de 0,50€, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos nos termos do artigo 324º do Código das Sociedades Comerciais.

As ações próprias detidas pelos CTT, S.A. encontram-se dentro dos limites estabelecidos pelos Estatutos da Sociedade e pelo Código das Sociedades Comerciais. Estas ações encontram-se contabilizadas ao custo de aquisição.

Reservas

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica de "Reservas" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

2019	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total
Saldo inicial	15.000.000	8	270	50.836.597	65.836.875	15.000.000	8	-	50.836.597	65.836.605
Justo valor de ativos	-	-	15.720	-	15.720	-	-	-	-	-
Saldo final	**15.000.000**	**8**	**15.990**	**50.836.597**	**65.852.595**	**15.000.000**	**8**	**-**	**50.836.597**	**65.836.605**

2020	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	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**

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 2020 esta rubrica inclui o montante de 8 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**.

Resultados Transitados

No período findo em 31 de dezembro de 2019 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de "Resultados transitados" do **Grupo** e da **Empresa**:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Saldo inicial	4.378.984	10.867.301	4.387.132	10.679.731
Aplicação do resultado líquido do período anterior	21.499.271	29.196.933	21.499.271	29.196.933
Distribuição de dividendos (nota 27)	(15.000.000)	-	(15.000.000)	-
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial	(10.954)	(15.806)	(206.672)	23.691
Outros movimentos	-	(86.009)	-	-
Saldo final	**10.867.301**	**39.962.419**	**10.679.731**	**39.900.355**

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 31).

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020 os movimentos ocorridos nesta rubrica do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Saldo inicial	(30.993.430)	(49.744.144)	(31.001.308)	(49.540.583)
Ganhos/ perdas atuariais (Nota 31)	(25.769.253)	2.917.315	(25.540.045)	2.896.864
Impostos diferidos de ganhos/ perdas atuariais (Nota 49)	7.018.539	(773.407)	7.000.770	(811.122)
Saldo final	**(49.744.144)**	**(47.600.236)**	**(49.540.583)**	**(47.454.842)**

27. DIVIDENDOS

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2018, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 23 de abril de 2019, a distribuição de dividendos no montante de 15.000.000 Euros que corresponde a um dividendo por ação de 0,10 Euros, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2018. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, o qual ascendeu a 0,10 Euros.

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.

28. RESULTADOS POR AÇÃO

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, os resultados por ação foram calculados como segue:

	2019	2020
Resultado líquido do período	29.196.933	16.669.309
Nº médio de ações ordinárias	149.999.999	149.999.999
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,19	0,11
Diluído	0,19	0,11

O número médio de ações é analisado como segue:

	2019	2020
Ações emitidas no início do exercício	150.000.000	150.000.000
Efeito ações próprias	1	1
N.º médio de ações durante o periodo	149.999.999	149.999.999

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 2020 o número de ações próprias em carteira é de 1, sendo o seu número médio no período findo em 31 de dezembro de 2020 de 1, refletindo o facto de não terem ocorrido aquisições ou alienações/entregas no referido período.

Não existem quaisquer fatores diluidores do resultado líquido por ação.

29. INTERESSES NÃO CONTROLADOS

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2019 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 realizaram-se os seguintes movimentos em interesses não controlados:

	2019	2020
Saldo inicial	165.494	242.255
Resultado do período atribuível a interesses não controlados	87.767	97.225
Outras variações	(11.006)	(15.806)
Saldo final	**242.255**	**323.675**

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, os interesses não controlados são integralmente relativos à Correio Expresso de Moçambique, S.A..

30. FINANCIAMENTOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica de "Financiamentos obtidos" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Passivo não corrente				
Empréstimos bancários	81.702.538	74.799.925	81.702.538	74.799.925
Passivos de locação	66.895.396	89.234.203	45.614.055	60.502.613
	148.597.934	**164.034.127**	**127.316.593**	**135.302.537**
Passivo corrente				
Empréstimos bancários	9.749.470	16.856.747	-	7.125.000
Passivos de locação	17.064.097	25.975.879	12.898.704	20.120.348
	26.813.567	**42.832.626**	**12.898.704**	**27.245.348**
	175.411.501	**206.866.753**	**140.215.297**	**162.547.885**

A 31 de dezembro de 2020, as taxas de juro aplicadas aos Empréstimos bancários encontravam-se entre 1,25% e 1,875% (31 de dezembro de 2019: 1,25% e 1,875%).

Empréstimos bancários

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o detalhe dos empréstimos bancários do **Grupo** e **Empresa** era o seguinte:

Grupo	2019			2020		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	11.250.000	9.749.470	-	11.250.000	9.731.747	-
BBVA / Bankinter	75.000.000	-	46.891.381	75.000.000	7.125.000	40.075.774
Novo Banco	35.000.000	-	34.811.157	35.000.000	-	34.724.151
Banco Montepio	-	-	-	25.000.000	-	-
BIM - (Moçambique)	44.870	-	-	40.928	-	-
	121.294.870	**9.749.470**	**81.702.538**	**146.290.928**	**16.856.747**	**74.799.925**

Empresa	2019			2020		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	50.000	-	-	50.000	-	-
Novo Banco	35.000.000	-	34.811.157	35.000.000	-	34.724.151
Banco Montepio	-	-	-	25.000.000	-	-
BBVA / Bankinter	75.000.000	-	46.891.381	75.000.000	7.125.000	40.075.774
	110.050.000	**-**	**81.702.538**	**135.050.000**	**7.125.000**	**74.799.925**

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 2018, foi utilizado o montante de 25 milhões de Euros, apresentado no balanço líquido de comissões no valor de 24.276.250 Euros. Em 31 de dezembro de 2020 aquele montante correspondia a 47.200.774 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 2020, os 35 milhões foram utilizados sendo apresentado no balanço líquido de comissões no valor de 34.724.151 Euros.

Foi assinado no dia 21 de maio de 2020 um Contrato de Colocação de Emissão Particular de Papel Comercial 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, 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 2020 o **Grupo** está em situação de cumprimento dos *covenants* financeiros.

Passivos de Locação

O **Grupo** apresenta responsabilidades com locações cujos pagamentos futuros, não descontados e valores descontados apresentados na posição financeira, são detalhados como segue:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Até 1 ano	20.168.630	31.651.641	14.829.464	24.654.255
Entre 1 ano e 5 anos	63.131.546	83.337.641	50.182.282	62.618.268
A mais de 5 anos	14.737.518	18.964.112	3.897.164	5.403.000
Total de passivos de locação não descontados	**98.037.694**	**133.953.395**	**68.908.910**	**92.675.524**
Corrente	17.064.097	25.975.879	12.898.704	20.120.348
Não corrente	66.895.396	89.274.939	45.614.055	60.502.613
Passivos de locação incluídos na posição financeira	**83.959.493**	**115.250.818**	**58.512.759**	**80.622.960**

O aumento das responsabilidades com locações é explicado sobretudo pela nova interpretação emitida pelo *IFRIC Committee* que veio alterar o entendimento sobre o conceito de prazo de locação, conforme referido na nota 3, bem como pelos novos contratos de locação.

Os montantes reconhecidos na demonstração de resultados por naturezas detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Juros dos passivos de locação (nota 48)	3.663.261	3.270.933	2.424.680	2.075.214
Pagamentos variáveis não incluídos na mensuração do passivo de locação (nota 42)	3.050.726	2.772.287	2.586.907	2.318.683

Os montantes reconhecidos na demonstração de fluxos de caixa detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Total de pagamentos de locação	(26.991.454)	(28.528.297)	(20.762.669)	(21.455.288)

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 2019 e 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** e na **Empresa**, detalha-se como se segue:

Grupo	**2019**	**2020**
Saldo inicial	127.378.275	175.411.501
Movimentos sem cash	13.396.825	60.096.573
Novos contratos + Juros IFRS 16	12.980.229	59.773.852
Outros	416.597	322.721
Alteração do perímetro de consolidação	32.079.422	-
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	73.196.336	21.293.090
Saída de cash	(43.647.903)	(21.405.813)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	-	-
Saída de cash	(26.991.454)	(28.528.597)
Saldo final	**175.411.501**	**206.866.753**

Empresa	**2019**	**2020**
Saldo inicial	94.837.625	140.215.297
Movimentos sem cash	9.072.216	43.882.876
Novos contratos + Juros IFRS 16	8.767.668	43.565.489
Outros	304.548	317.387
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	57.500.000	-
Saída de cash	(521.875)	(95.000)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	-	-
Saída de cash	(20.672.669)	(21.455.288)
Saldo final	**140.215.297**	**162.547.885**

31. BENEFÍCIOS A OS EMPREGADOS

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 2019 e 31 de dezembro de 2020, o **Grupo** e **Empresa** apresentaram o seguinte movimento:

	2019										
	Grupo							Empresa			
	Cuidados de saúde	Cuidados de saúde - SAMS	Plano de pensões	Outros benefícios	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total
Saldo inicial	251.798.510	-	344.351	-	9.447.302	91.020	261.681.183	251.798.510	9.447.302	91.020	261.336.832
Movimento do período	22.630.030	1.285.591	58.829	198.589	797.790	(91.020)	24.879.809	22.630.030	797.790	(91.020)	23.336.800
Saldo final	**274.428.540**	**1.285.591**	**403.180**	**198.589**	**10.245.092**	**-**	**286.560.992**	**274.428.540**	**10.245.092**	**-**	**284.673.632**

	2020									
	Grupo						Empresa			
	Cuidados de saúde	Cuidados de saúde - SAMS	Plano de pensões	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total
Saldo inicial	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**

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	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Passivo não corrente	267.286.679	264.369.292	265.431.555	281.025.861
Passivo corrente	19.416.212	18.630.568	19.383.977	
	286.702.892	**282.999.860**	**284.815.532**	**281.025.861**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Gastos do período				
Cuidados de saúde	9.436.794	8.663.500	9.436.794	8.663.500
Cuidados de saúde - SAMS	54.405	115.891	-	-
Plano de pensões	7.174	5.977	-	-
Outros benefícios	6.201	-	-	-
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	3.388.466	3.057.483	3.388.466	3.039.423
Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	-	201.592	-	201.592
	12.893.040	**12.044.443**	**12.825.261**	**11.904.515**
Outras variações no capital próprio				
Cuidados de saúde	25.540.045	(2.896.864)	25.540.045	(2.896.864)
Cuidados de saúde - SAMS	130.890	31.499	-	-
Plano de pensões	83.890	(51.950)	-	-
Outros benefícios	14.427	-	-	-
	25.769.252	**(2.917.315)**	**25.540.045**	**(2.896.864)**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, os montantes reconhecidos a título de ganhos/perdas atuariais detalhados por natureza, no **Grupo** e da **Empresa**, foram os seguintes:

Grupo	2019				2020			
	Alteração Pressupostos Financeiros	Alteração Pressupostos Demográficos	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Alteração Pressupostos Demográficos	Experiência	Total
Cuidados de saúde	(3.987.942)	-	29.527.987	25.540.045	12.505.421	-	(15.402.285)	(2.896.864)
Cuidados de saúde - SAMS	189.691	25.133	(83.934)	130.890	73.413	-	(41.914)	31.499
Plano de pensões	19.809	-	64.081	83.890	4.840	-	(56.790)	(51.950)
Outros benefícios	12.022	1.302	1.104	14.427	-	-	-	-
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	417.377	-	(585.827)	(168.450)	148.927	-	(164.021)	(15.094)
	(3.349.043)	**26.435**	**28.923.411**	**25.600.802**	**12.732.601**	**-**	**(15.665.010)**	**(2.932.409)**

Empresa	2019				2020			
	Alteração Pressupostos Financeiros	Alteração Pressupostos Demográficos	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Alteração Pressupostos Demográficos	Experiência	Total
Cuidados de saúde	(3.987.942)	-	29.527.987	25.540.045	12.505.421	-	(15.402.285)	(2.896.864)
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	417.377	-	(585.827)	(168.450)	143.701	-	(161.859)	(18.158)
	(3.570.565)	**-**	**28.942.160**	**25.371.595**	**12.649.122**	**-**	**(15.564.143)**	**(2.915.021)**

Em 2020, as perdas atuarias associadas a alterações de pressupostos financeiros refletem a revisão da taxa de desconto de 1,60% em 2019 para 1,30% em 2020.

Os ganhos atuariais relativos a "Experiência" são explicados essencialmente pela introdução de um mecanismo de *stop loss* em 2020 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 2020.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial, de ambos os planos, para o **Grupo** e para a **Empresa** foram os seguintes:

	2019	**2020**
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,60%	1,30%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões	Lei nº. 53-B/ 2006 (com △ PIB <2%)	Lei nº. 53-B/ 2006 (com △ PIB <2%)
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Taxa crescimento dos custos médicos	3,30%	3,30%
Stop-Loss	n/ a	949,50 €
Duration	15,4	15,1
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 1,30% (1,60% em 2019).

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 2020, 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 para 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. 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	2020	2019	2018	2017	2016
Responsabilidades no fim do período					
Plano IOS	261.776.888	265.509.580	244.758.317	250.622.728	246.367.140
Apólice Seguro	9.381.426	8.918.960	7.040.193	3.349.658	2.743.059
	271.158.314	**274.428.540**	**251.798.510**	**253.972.386**	**249.110.199**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Saldo inicial	251.798.510	274.428.540	244.758.317	265.509.580	7.040.193	8.918.960
Gasto com o serviço do período	4.223.000	4.370.000	4.223.000	4.370.000	-	-
Gasto financeiro do período	5.174.000	4.293.500	5.029.000	4.153.500	145.000	140.000
Alteração do plano	39.794	-	(1.201.035)	(109.492)	1.240.830	109.492
Quotas dos aposentados	4.997.232	5.018.780	4.737.962	4.745.004	259.270	273.776
(Pagamento de benefícios)	(16.749.186)	(13.521.026)	(16.047.943)	(12.872.387)	(701.243)	(648.639)
(Outros gastos)	(594.855)	(534.617)	(568.343)	(511.282)	(26.512)	(23.335)
(Ganhos)/ perdas atuariais	25.540.045	(2.896.864)	24.578.623	(3.508.034)	961.422	611.171
Saldo final	**274.428.540**	**271.158.314**	**265.509.580**	**261.776.888**	**8.918.960**	**9.381.426**

No âmbito do processo de otimização de recursos humanos, iniciado em 2016 e mantido até 2019, 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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 43)	3.667.939	3.835.383	2.453.621	3.749.226	1.214.318	86.157
Outros gastos	594.855	534.617	568.343	511.282	26.512	23.335
Gastos com juros (Nota 48)	5.174.000	4.293.500	5.029.000	4.153.500	145.000	140.000
	9.436.794	**8.663.500**	**8.050.965**	**8.414.008**	**1.385.830**	**249.492**

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, relativamente ao Plano IOS, os (ganhos)/perdas atuariais no montante de 24.578.623 Euros e (3.508.034) Euros, respetivamente, foram registados no capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" líquidos de impostos diferidos no montante de (6.882.014) Euros e 982.250 Euros em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, respetivamente.

Refira-se que o montante das perdas atuariais registadas em 31 de dezembro de 2019, relativamente ao Plano IOS, resultam essencialmente da redução da taxa de desconto bem como do efeito conjugado do crescimento dos gastos com saúde per capita em 2019 ter sido superior à taxa de crescimento prevista e da revisão da taxa de crescimento dos custos médicos de 3,75% para 3,3%.

Com referência a 31 de dezembro de 2020, ainda relativamente ao plano IOS, o montante de 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.

No que se refere à Apólice de seguro, foi, em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, reconhecido em capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" o montante de 961.422 Euros e 611.171 Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de (269.198) Euros e (171.128) 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 7.492 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 327.280 milhares de Euros, aumentando cerca de 20,7%;

(ii) Se a taxa de desconto reduzisse 25 p.b. e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades aumentariam cerca de 3,8%, ascendendo a 281.462 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 3,1% ascendendo a um montante de 279.441 milhares de Euros.

<u>Cuidados de saúde – SAMS</u>

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 nº 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 2020.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial foram os seguintes:

	2019	2020
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,50%	1,30%
Taxa de crescimento salarial	1,25%	1,25%
Taxa de inflação médica	1,00%	1,00%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/ 90 Mulheres : TV 88/ 90 (-1)	Homens: TV 88/ 90 Mulheres : TV 88/ 90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

No período findo em 31 de dezembro de 2020, o movimento das responsabilidades do Grupo com os Cuidados de Saúde SAMS, foi o seguinte:

Grupo	2019	2020
Saldo inicial	-	1.285.591
Alteração do perímetro de consolidação	1.101.362	-
Gasto com o serviço do período	32.944	96.631
Gasto financeiro do período	21.461	19.260
(Pagamento de benefícios)	(1.065)	(1.087)
(Ganhos)/ perdas atuariais	130.890	31.499
Saldo final	**1.285.591**	**1.431.894**

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2019	2020
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 43)	32.944	96.631
Gastos com juros (Nota 48)	21.461	19.260
	54.405	**115.891**

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 126.019 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, 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 6,3%, aumentando para 1.522.103 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 2020.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2019	2020
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,50%	1,30%
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	EKV 80

No período findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com o Plano de Pensões, foi o seguinte:

Grupo	2019	2020
Saldo inicial	344.351	403.180
Gasto com o serviço do período	276	190
Gasto financeiro do período	6.898	5.787
(Pagamento de benefícios)	(32.235)	(31.750)
(Ganhos)/ perdas atuariais	83.890	(51.950)
Saldo final	**403.180**	**325.457**

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2019	2020
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 43)	276	190
Gastos com juros (Nota 48)	6.898	5.787
	7.174	**5.977**

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 4.203 Euros.

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, foi reconhecido em capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" o montante de 83.890 Euros e (51.950) Euros, respeti-

vamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de (15.482) Euros e 10.910 Euros, respetivamente.
A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, 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 1,9%, aumentando para 331.641 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 nº 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 2020.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2019	2020
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,50%	1,30%
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, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com Outros benefícios pós-emprego, foi o seguinte:

Grupo	2019	2020
Prémios de Final de Carreira		
Saldo inicial	-	191.986
Alteração do perímetro de consolidação	171.770	-
Gasto com o serviço do período	2.592	11.898
Gastos financeiros do período	3.332	2.671
(Pagamento de benefícios)	-	-
(Ganhos)/ perdas atuariais	14.293	3.296
Saldo final	**191.986**	**209.851**
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho		
Saldo inicial	-	6.603
Alteração do perímetro de consolidação	6.191	-
Gasto com o serviço do período	155	333
Gasto financeiro do período	122	94
(Pagamento de benefícios)	-	-
(Ganhos)/ perdas atuariais	134	(233)
Saldo final	**6.603**	**6.797**
Total	**198.589**	**216.648**

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2019	2020
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 43)		
Prémios de Final de Carreira	2.592	15.194
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho	155	100
	2.747	**15.294**
Gasto financeiro do período (Nota 48)	3.454	2.765
	6.201	**18.059**

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 16.239 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, 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 6,3%, aumentando para 230.297 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 a atribuição de subsídios de "Apoio por cessação da atividade profissional", que foram suprimidos a partir de 1 de abril de 2013, 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 2020.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	2019	2020
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	1,50%	1,30%
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 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com outros benefícios aos empregados de longo prazo, foi o seguinte:

Grupo e Empresa	2019	2020
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho		
Saldo inicial	1.591.506	3.135.288
Gastos financeiros do período	72.571	42.876
Responsabilidades relativas a novos beneficiários	3.411.765	2.367.274
(Pagamento de benefícios)	(2.086.590)	(3.117.671)
(Ganhos)/ perdas atuariais	146.037	326.980
Saldo final	**3.135.288**	**2.754.747**
Taxa assinatura de telefone		
Saldo inicial	1.422.611	459.105
Gasto financeiro do período	28.235	6.504
(Pagamento de benefícios)	(19.859)	(48.893)
(Ganhos)/ perdas atuariais	(971.882)	(2.597)
Saldo final	**459.105**	**414.119**
Acidentes em serviço		
Saldo inicial	6.243.316	6.573.619
Gasto financeiro do período	126.641	95.363
(Pagamento de benefícios)	(465.219)	(439.206)
(Ganhos)/ perdas atuariais	668.881	228.623
Saldo final	**6.573.619**	**6.458.399**
Subsídio mensal vitalício		
Saldo inicial	189.869	77.081
Gasto financeiro do período	3.579	1.010
Corte	(85.874)	(13.024)
(Pagamento de benefícios)	(19.007)	(12.790)
(Ganhos)/ perdas atuariais	(11.486)	(13.586)
Saldo final	**77.081**	**38.691**
Total	**10.245.092**	**9.665.955**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a composição do gasto com outros benefícios de longo prazo, foi como segue:

Grupo e Empresa	2019	2020
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 43)		
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho	3.557.801	2.694.254
Taxa assinatura de telefone	(971.882)	(2.597)
Acidentes em serviço	668.881	228.623
Subsídio mensal vitalício	(97.360)	(26.610)
	3.157.440	**2.893.671**
Gasto financeiro do período (Nota 48)	231.026	145.753
	3.388.466	**3.039.423**

No período findo em 31 de dezembro de 2019, foi efetuada, com o apoio do perito independente, uma nova análise do histórico dos gastos médios mensais por beneficiário e do número de beneficiários associados ao benefício "Taxa de assinatura telefónica", tendo-se reconhecido um decréscimo da responsabilidade no montante de 971.882, o qual, tratando-se de um benefício de longo prazo, foi reconhecido na rubrica de gastos com o pessoal.

As responsabilidades relativas a novos beneficiários no período findo em 31 de dezembro de 2020, no benefício "Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho" ocorrem no âmbito do processo de otimização de recursos humanos já referido, na sequência de acordos de suspensão de contratos de trabalho entretanto celebrados.

Os (ganhos)/perdas atuariais reconhecidas nos benefícios de longo prazo, no período findo em 31 de dezembro de 2020, 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 98.721 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, para o plano de "Outros benefícios", 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 2,2%, aumentando para 9.879 milhares de Euros.

Outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais

Os CTT aprovaram com efeitos a 31 de dezembro de 2017 o Regulamento de Remuneração dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato de 2017-2019, o qual definia a atribuição de uma remuneração variável de longo prazo, paga em numerário (nota 2.21). O plano passou a ser considerado como "*cashsettlement*" o que de acordo com a IFRS 2 implica que a responsabilidade deva ser atualizada anualmente e as variações que daí resultem serão registadas em resultados.

Encontra-se em curso, a elaboração de um novo Regulamento de Remunerações dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato 2020-2022, o qual, à presente data ainda não se encontra concluído e aprovado. Este regulamento altera a forma de remuneração variável de longo prazo para um mecanismo de "*stock options*", no entanto, só entrará em vigor após a sua aprovação em Assembleia Geral. Face ao disposto, para o ano de 2020, manteve-se em vigor o anterior regulamento.
O valor a atribuir aos membros da Comissão Executiva dos CTT tem por base os resultados da avaliação de desempenho durante o período de duração do mandato (1 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022), a qual consiste (i) na comparação do desempenho do TSR das ações dos CTT com o TSR médio ponderado de um *peer* group constituído por empresas nacionais e internacionais (ii) no somatório das avaliações qualitativas dos administradores e (iii) no investimento em ações CTT de um mínimo de 25% do montante recebido pelos administradores em cada ano a título de RVA. Este cálculo é realizado por entidade independente e no caso de ser atribuída será paga no final do mandato 2020-2022. Salienta-se, no entanto, que se encontra em curso a redação do novo regulamento para o mandato 2020-2022, pelo que esta situação será reavaliada.

Na sequência do estudo realizado, por entidade independente em 31 de dezembro de 2020, foi apurado um montante de 201.592 Euros, reconhecido em gastos do período em 2020, o qual, será liquidado no final dos três anos, caso sejam cumpridas as condições para a sua atribuição.

32. PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS

Provisões

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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	2019							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração no perímetro de consolidação	Movimentos PPA	Saldo final
Provisões não correntes								
Processos judiciais em curso	3.149.620	1.975.191	(1.652.175)	(691.483)	67.824	-	-	2.848.977
Reestruturação	1.842.159	100.826	(863.627)	(39.610)	-	-	-	1.039.748
Outras provisões	9.021.484	210.045	(675.510)	(2.942)	(67.824)	1.499.282	397.421	10.381.956
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/ reversões)	**14.013.263**	**2.286.062**	**(3.191.312)**	**(734.035)**	**-**	**1.499.282**	**397.421**	**14.270.681**
Reestruturação	1.026.902	7.504.481	-	(7.852.242)	-	-	-	679.141
Outras provisões	979.174	1.826.549	-	(120.167)	-	-	-	2.685.556
	16.019.339	**11.617.093**	**(3.191.312)**	**(8.706.444)**	**-**	**1.499.282**	**397.421**	**17.635.379**

Grupo	2020							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração no perímetro de consolidação	Movimentos PPA	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**

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 905.250 Euros em 31 de dezembro de 2019 e (853.298) Euros em 31 de dezembro de 2020.

Empresa	2019					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Provisões não correntes						
Processos judiciais em curso	2.763.740	1.187.436	(1.448.738)	(368.540)	67.824	2.201.722
Reestruturação	1.479.139	-	(863.627)	(39.610)	-	575.902
Outras provisões	7.549.538	-	(242.817)	-	(67.824)	7.238.897
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/ reversões)	**11.792.417**	**1.187.436**	**(2.555.182)**	**(408.150)**	**-**	**10.016.521**
Reestruturação	914.840	7.243.452	-	(7.556.531)	-	601.761
Outras provisões	550.000	1.679.067	-	-	-	2.229.067
	13.257.257	**10.109.956**	**(2.555.182)**	**(7.964.681)**	**-**	**12.847.350**

Empresa	2020					
	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**

O montante líquido (diferença entre aumentos e reversões) das provisões registado na Demonstração individual dos resultados nas rubricas de "Provisões (aumentos)/reversões" totalizou 1.367.746 Euros em 31 de dezembro de 2019 e (83.122) Euros em 31 de dezembro de 2020.

Uma provisão deve apenas ser usada para os dispêndios relativos aos quais a provisão foi originalmente reconhecida, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** efetuam a reversão das provisões quando deixa de ser provável que será necessário um exfluxo de recursos que incorporem benefícios económicos futuros para liquidar a obrigação.

Processos judiciais

As provisões para processos judiciais em curso destinam-se a fazer face a responsabilidades decorrentes de processos intentados contra o **Grupo** e a **Empresa**, estimadas com base em informações dos seus advogados bem como no término dos referidos processos. O valor final e o momento da ocorrência dos exfluxos associados à provisão para processos judiciais está dependente do desfecho dos respetivos processos.

A reversão da provisão constituída para processos judiciais em curso no valor de 1.652.175 Euros em 31 de dezembro de 2019 e 667.905 Euros em 31 de dezembro de 2020, resulta, essencialmente, de processos cuja decisão, da qual se tomou conhecimento no decurso de 2019 ou 2020, 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

Os CTT aprovaram em 19 dezembro de 2017 um Plano de Transformação Operacional, no qual se destacam os objetivos de otimização da rede de lojas e de reforço do programa de otimização de RH. Na sequência da manutenção, em 2019 e 2020, do programa de otimização de RH, a provisão constituída para o efeito ascendia, em 31 de dezembro de 2020 a 163.800 Euros e 123.672 Euros, no **Grupo** e na **Empresa**, respetivamente, tendo sido reconhecida na rubrica Gastos com o pessoal na demonstração dos resultados por natureza. É expectável que esta provisão seja substancialmente utilizada no ano de 2021.

As utilizações reconhecidas no mesmo período referem-se essencialmente ao pagamento das indemnizações previstas aquando da constituição provisão bem como aos gastos incorridos com o encerramento de estabelecimentos postais.

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 apresenta, após revisão/atualização dos critérios que lhe são subjacentes, no período findo em 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** e na **Empresa**, o montante de 1.083.347 Euros e 433.501 Euros, respetivamente.

Outras provisões

No período findo em 31 de dezembro de 2020 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 e prémios de assiduidade que possam ser exigidas pelos trabalhadores, ascende nesta data a 6.627.110 Euros (6.891.248 Euros em 31 de dezembro de 2019). O valor da provisão corresponde à melhor estimativa do **Grupo** para o exfluxo, não sendo possível estimar o momento esperado para o exfluxo na medida em que o mesmo depende do momento de instauração de processos pelos colaboradores do **Grupo**.

Em 31 de dezembro de 2020 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 1.615.802 Euros a 31 de dezembro de 2020 (1.709.212 Euros em 31 de dezembro de 2019) resulta, essencialmente, da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de contingências fiscais e outros processos.

A 31 de dezembro de 2020, para além das situações acima referidas, no **Grupo** e na **Empresa**, esta provisão inclui ainda:

- o montante de 255.000 Euros, no **Grupo** e na **Empresa**, para cobertura de gastos de desmantelamento de ativos fixos tangíveis e/ou remoção de instalações e restauração do local;
- o valor de 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 1.900.039 Euros no **Grupo** e de 1.739.125 Euros na **Empresa**, para cobertura de gastos de recondicionamento de viaturas operacionais.

Garantias prestadas

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o **Grupo** e a **Empresa** tinham prestado garantias bancárias a terceiros conforme detalhe seguinte:

Descrição	Grupo		Empresa	
	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2020
Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e CNMC - Comission Nacional de los Mercados y la Competencia - Espanha	3.148.845	3.148.845	3.148.845	3.148.845
Autoridade Tributária e Aduaneira	8.211.715	2.282.510	6.150.425	200.000
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
EUROGOLD	288.384	694.464	288.384	694.464
AMBIMOBILIÁRIA- INVESTIMENTOS E NEGÓCIOS, S.A.	-	480.000	-	480.000
O Feliz - Imobiliaria	381.553	381.553	381.553	381.553
Tribunais	281.830	260.610	254.610	254.610
CIVILRIA	-	224.305	-	224.305
TRANSPORTES BERNARDO MARQUES , S.A.	-	223.380	-	223.380
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	150.000	150.000	-	-
Autarquias	118.658	118.658	118.658	118.658
INCM - Imprensa Nacional da Casa da Moeda	85.056	85.056	-	-
Solred	80.000	80.000	-	-
EPAL - Empresa Portuguesa de Águas Livres	68.895	68.895	68.895	68.895
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, EM, SA	55.000	55.000	-	-
ANA - Aeroportos de Portugal	34.000	34.000	34.000	34.000
Águas do Norte	23.804	23.804	23.804	23.804
Instituto de Gestão Financeira Segurança Social	21.557	21.557	16.406	16.406
EMEL, S.A.	26.984	19.384	26.984	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	-	-
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
Consejeria Salud	4.116	4.116	-	-
Instituto do Emprego e Formação Profissional	3.718	3.719	3.718	3.719
EMARP - Empresa de Aguas e Resíduos de Portimão	3.100	3.100	3.100	3.100
ADAM - Águas do Alto Minho	466	466	-	-
Administração Regional de Saúde - Lisboa e Vale do Tejo	13.000	-	13.000	-
Promodois	6.273	-	6.273	-
IFADAP	1.746	-	1.746	-
	16.991.290	**12.355.172**	**14.464.667**	**9.828.549**

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 2019 e 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** e na **Empresa**, o montante de 3.826.468 Euros.

A CTT Expresso, sucursal em Espanha prestou uma garantia bancária 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 2019 e 31 de dezembro de 2020, o **Grupo** subscreveu livranças que totalizaram um valor aproximado de 43,7 mil Euros e 75,3 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 2020.

O **Grupo** e a **Empresa** contrataram seguros de caução no montante global de 622.934 Euros e 410.230 Euros, respetivamente, (2019: 313.094 Euros e 33.471 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.

33. CONTAS A PAGAR

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 a rubrica "Contas a pagar" referente ao **Grupo** e à **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Não corrente				
Outras contas a pagar	-	-	309.007	309.007
	-	**-**	**309.007**	**309.007**
Corrente				
Adiantamento de clientes	2.824.160	3.054.584	2.802.829	3.033.262
Vales CNP	87.890.044	88.916.523	87.890.044	88.916.523
Fornecedores c/ c	76.261.148	87.287.994	61.198.520	65.044.013
Faturas em receção e conferência (c/ corrente)	10.560.107	7.955.395	7.729.040	6.612.905
Fornecedores de investimentos	14.189.288	5.808.358	10.386.919	3.702.201
Faturas em receção e conferência (investimentos)	9.543.900	5.688.925	8.927.218	4.605.929
Valores cobrados por conta de Terceiros	8.495.311	6.546.335	3.910.828	3.258.226
Serviços financeiros postais	153.139.714	154.324.605	153.139.714	154.324.605
Cauções	650.023	567.215	-	-
Cobranças	2.217.825	1.859.349	835.213	504.569
Indemnizações	462.549	581.798	73.337	47.229
Operadores postais - valores a liquidar	2.222.223	1.722.118	2.222.223	1.721.979
Valores a regularizar a terceiros	1.551.500	4.282.230	1.551.500	4.281.776
Valores a regulaizar das lojas	403.657	495.476	403.657	495.476
Outras contas a pagar	3.379.216	6.471.998	3.155.963	6.260.739
	373.790.665	**375.562.902**	**344.227.005**	**342.809.432**
	373.790.665	**375.562.902**	**344.536.012**	**343.118.439**

A variação na rubrica de "Fornecedores c/c" face ao período homólogo é essencialmente explicada pelo crescimento da atividade do segmento "Expresso e Encomendas".
Ao nível dos "Fornecedores de investimentos" e "Faturas em receção e conferência (investimentos)" verificou-se um decréscimo face ao período anterior, justificado por um acentuado nível de investimento no final do ano em 2019, que não se verificou no final do ano de 2020.

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.

Serviços financeiros postais

Esta rubrica regista essencialmente os valores cobrados relativos a impostos, seguros, certificados de aforro/tesouro e outros vales, cuja data de liquidação deverá ocorrer no mês seguinte ao encerramento do período. O aumento verificado fica a dever-se, essencialmente, ao incremento registado nos valores de vales movimentados nas lojas.

Fornecedores c/c e Fornecedores de investimentos

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica de "Fornecedores c/c" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Outros fornecedores	37.687.552	47.193.407	22.755.573	25.300.309
Operadores postais	38.543.677	40.094.570	37.588.225	38.897.690
Empresas do Grupo [1]	29.919	17	854.722	846.013
	76.261.148	**87.287.995**	**61.198.520**	**65.044.012**

[1] Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Não vencido	27.642.651	34.998.968	17.488.764	17.462.363
Vencido[1]:				
0-30 dias	8.238.539	10.670.846	4.753.459	7.911.611
31-90 dias	9.017.884	8.509.795	8.338.296	7.447.371
91-180 dias	3.212.476	3.566.563	3.128.468	3.145.839
181-360 dias	9.466.567	8.789.301	9.334.187	8.555.405
>360 dias	18.683.031	20.752.520	18.155.347	20.521.424
	76.261.148	**87.287.994**	**61.198.520**	**65.044.013**

[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	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Não vencido	9.332.586	3.495.660	7.797.251	2.338.377
Vencido:				
0-30 dias	3.970.902	966.213	1.886.499	546.944
31-90 dias	352.883	779.933	262.638	396.870
91-180 dias	95.600	141.297	67.489	67.286
181-360 dias	2.100	35.500	2.100	8.470
>360 dias	435.217	389.756	370.943	344.254
	14.189.288	**5.808.358**	**10.386.919**	**3.702.201**

A dívida a fornecedores correntes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

Fornecedores de investimentos	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Não vencido	9.332.586	3.495.660	7.797.251	2.338.377
Vencido:				
0-30 dias	3.970.902	966.213	1.886.499	546.944
31-90 dias	352.883	779.933	262.638	396.870
91-180 dias	95.600	141.297	67.489	67.286
181-360 dias	2.100	35.500	2.100	8.470
>360 dias	435.217	389.756	370.943	344.254
	14.189.288	**5.808.358**	**10.386.919**	**3.702.201**

As contas com operadores postais são liquidadas por encontro de contas. Estes valores estão relacionados com os valores a receber destas entidades (Nota 18).

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 2020.

34. DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica "Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos" no **Grupo** apresentava a seguinte composição:

	31.12.2019	**31.12.2020**
Depósitos à ordem	961.771.839	1.207.038.127
Depósitos a prazo	169.581.292	178.175.790
Depósitos de poupança	152.214.134	303.251.244
Depósitos de clientes bancários	**1.283.567.265**	**1.688.465.160**
Depósitos de outras instituições de crédito	37.850.777	-
Depósitos de outras instituições de crédito	**37.850.777**	**-**
	1.321.418.042	**1.688.465.160**

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.

O escalonamento por prazos de vencimento residual, a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 detalha-se como segue:

	31.12.2019					
	Sem maturidades definidas	**Até 3 meses**	**De 3 a 12 meses**	**De 1 a 3 anos**	**Mais de 3 anos**	**Total**
Depósitos à ordem e de poupança	1.113.985.973	-	-	-	-	1.113.985.973
Depósitos a prazo	-	53.164.869	116.416.423	-	-	169.581.292
Depósitos de clientes bancários	**1.113.985.973**	**53.164.869**	**116.416.423**	**-**	**-**	**1.283.567.265**
Depósitos de outras instituições de crédito		37.850.777	-	-	-	37.850.777
Depósitos de outras instituições de crédito	**-**	**37.850.777**	**-**	**-**	**-**	**37.850.777**
	1.113.985.973	**53.164.869**	**116.416.423**	**-**	**-**	**1.321.418.042**

	31.12.2020					
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total
Depósitos à ordem e de poupança	1.510.289.371	-	-	-	-	1.510.289.371
Depósitos a prazo	-	81.534.153	96.641.636	-	-	178.175.790
Depósitos de clientes bancários	**1.510.289.371**	**81.534.153**	**96.641.636**	**-**	**-**	**1.688.465.160**
Depósitos de outras instituições de crédito	-	-	-	-	-	-
Depósitos de outras instituições de crédito	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
	1.510.289.371	**81.534.153**	**96.641.636**	**-**	**-**	**1.688.465.160**

A rubrica "Depósitos de outras instituições de crédito" refere-se a operações de venda com acordo de recompra de instituições de crédito no estrangeiro.

35. OUTROS PASSIVOS CORRENTES

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** e na **Empresa** a rubrica de "Outros passivos correntes" apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Corrente				
Especialização férias, subsídio de férias e outras remunerações	45.438.083	45.499.455	39.152.347	39.330.854
Especialização FSE	40.727.670	41.401.260	21.752.223	22.046.043
Estado e outros entes públicos				
Imposto sobre o valor acrescentado	3.252.871	2.022.037	2.939.364	1.470.779
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	3.240.540	3.046.625	2.703.138	2.463.736
Contribuições para a segurança social	4.400.302	4.495.367	3.549.098	3.452.949
Caixa Geral de Aposentações	1.989.746	1.783.216	1.974.306	1.769.530
Impostos das autarquias locais	474.854	477.886	474.060	465.263
Outros impostos	713.489	767.537	-	7.274
Outros	116.089	15	116.089	15
	100.353.646	**99.493.397**	**72.660.624**	**71.006.442**

36. IMPOSTO A RECEBER/PAGAR

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica "Imposto a receber/pagar" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Ativo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	-	-	-	-
	-	**-**	**-**	**-**
Passivo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	5.958.753	1.340.420	1.948.562	2.439.808
	5.958.753	**1.340.420**	**1.948.562**	**2.439.808**

O ativo corrente e o passivo corrente relativo ao imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas foi apurado na **Empresa** como segue:

Empresa	2019	2020
Estimativa de imposto sobre o rendimento	(13.670.858)	(7.341.342)
Estimativa de imposto sobre o rendimento empresas do grupo	7.043.476	2.207.060
Pagamentos por conta/ Pagamentos especiais por conta	4.291.045	2.821.694
Retenção na Fonte	387.775	306.169
Contingencias e oportunidades fiscais	-	(433.389)
	(1.948.562)	**(2.439.808)**

37. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 os ativos e passivos financeiros por categoria relativamente ao **Grupo** apresentavam a seguinte decomposição:

	2019					
Grupo	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	-	1.379.137	-	-	-	1.379.137
Títulos de dívida não correntes (Nota 14)	424.322.759	528.420	-	-	-	424.851.179
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1.543.308	-	-	-	-	1.543.308
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 19)	792.469.611	-	-	-	-	792.469.611
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 15)	18.762.167	-	1.882	-	-	18.762.167
Contas a receber correntes (Nota 18)	146.471.712	-	-	-	-	146.471.712
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 19)	93.350.959	-	-	-	-	93.350.959
Títulos de dívida correntes (Nota 14)	31.546.424	13.727	-	-	-	31.560.152
Outros ativos correntes (Nota 23)	8.731.765	-	-	-	27.034.463	35.766.227
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 15)	13.182.971	-	-	-	1.477.315	14.660.286
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	442.995.724	-	-	-	-	442.995.724
Total de Ativos Financeiros	**1.973.377.400**	**1.921.285**	**1.882**	**-**	**28.511.778**	**2.003.810.463**
Passivos						
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	-	148.597.934	-	148.597.934
Outros passivos financeiros bancários não correntes (Nota 15)	-	-	-	76.060.295	-	76.060.295
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	360.079.510	13.711.155	373.790.665
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 34)	-	-	-	1.321.418.042	-	1.321.418.042
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	-	26.813.567	-	26.813.567
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	40.843.760	59.509.886	100.353.646
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 15)	-	-	-	17.073	17.970.646	17.987.719
Total de Passivos Financeiros	**-**	**-**	**-**	**1.973.830.181**	**91.191.686**	**2.065.021.868**

	2020					
Grupo	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	-	-	-	-	6.394	6.394
Títulos de dívida não correntes (Nota 14)	453.090.517	12.273.557	-	-	-	465.364.074
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1.063.789	-	-	-	-	1.063.789
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 19)	985.355.687	-	-	-	-	985.355.687
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 15)	11.420.776	-	2.107	-	-	11.422.884
Contas a receber correntes (Nota 18)	153.616.009	-	-	-	-	153.616.009
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 19)	107.925.845	-	-	-	-	107.925.845
Títulos de dívida correntes (Nota 14)	45.160.057	7.281.273	-	-	-	52.441.330
Outros ativos correntes (Nota 23)	7.817.139	-	-	-	25.911.446	33.728.585
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 15)	27.504.441	-	-	-	1.952.072	29.456.513
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	518.180.171	-	-	-	-	518.180.171
Total de Ativos Financeiros	**2.311.134.430**	**19.554.830**	**2.107**	**-**	**27.869.913**	**2.358.561.280**
Passivos						
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	-	164.034.127	-	164.034.127
Outros passivos financeiros bancários não correntes (Nota 15)	-	-	-	44.506.988	-	44.506.988
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	356.528.136	19.034.767	375.562.902
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 34)	-	-	-	1.688.465.160	-	1.688.465.160
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	-	42.832.626	-	42.832.626
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	41.401.275	58.092.122	99.493.397
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 15)	-	-	-	10.936	21.475.716	21.486.652
Total de Passivos Financeiros	**-**	**-**	**-**	**2.337.779.247**	**98.602.605**	**2.436.381.852**

O justo valor dos ativos e passivos financeiros, para as rubricas que diferem do valor contabilístico, com referência a 31 de dezembro de 2019 a 31 de dezembro de 2020, é analisado como segue:

	2019		2020	
	Valor contabilístico	Justo valor	Valor contabilístico	Justo valor
Ativos financeiros				
Crédito a clientes bancários	885.820.570	892.174.737	1.093.281.532	1.098.651.757
Títulos de dívida - Ativos financeiros ao custo amortizado	455.869.183	490.960.823	498.250.574	543.316.403
Passivos financeiros				
Outros passivos financeiros bancários - Títulos de dívida emitidos	76.077.368	76.992.755	44.517.924	44.517.924

Os montantes registados em "Títulos de dívida – Ativos financeiros ao custo amortizado" encontram-se totalmente classificados como *stage* 1.

O justo valor tem como base as cotações de mercado, sempre que estes se encontrem disponíveis. Caso estas não existam, o justo valor é estimado através de modelos internos baseados em técnicas de desconto de fluxos de caixa. A geração de fluxos de caixa dos diferentes instrumentos é feita com base nas respetivas características financeiras e as taxas de desconto utilizadas incorporam quer a curva de taxas de juro de mercado, quer os atuais níveis de risco do respetivo emitente.

Assim, o justo valor obtido encontra-se influenciado pelos parâmetros utilizados no modelo de avaliação, que necessariamente incorporam algum grau de subjetividade, e reflete exclusivamente o valor atribuído aos diferentes instrumentos financeiros.

O **Grupo** utiliza a seguinte hierarquia de justo valor, com três níveis na valorização de instrumentos financeiros (ativos ou passivos), a qual reflete o nível de julgamento, a observabilidade dos dados utilizados e a importância dos parâmetros aplicados na determinação da avaliação do justo valor do instrumento, de acordo com o disposto na IFRS 13:

Nível 1: O justo valor é determinado com base em preços cotados não ajustados, capturados em transações em mercados ativos envolvendo instrumentos financeiros idênticos aos instrumentos a avaliar. Existindo mais que um mercado ativo para o mesmo instrumento financeiro, o preço relevante é o que prevalece no mercado principal do instrumento, ou o mercado mais vantajoso para os quais o acesso existe;

Nível 2: O justo valor é apurado a partir de técnicas de avaliação suportadas em dados observáveis em mercados ativos, sejam dados diretos (preços, taxas, spreads...) ou indiretos (derivados), e pressupostos de valorização semelhantes aos que uma parte não relacionada usaria na estimativa do justo valor do mesmo instrumento financeiro. Inclui ainda instrumentos cuja valorização é obtida através de cotações divulgadas por entidades independentes, mas cujos mercados têm liquidez mais reduzida; e,

Nível 3: O justo valor é determinado com base em dados não observáveis em mercados ativos, com recurso a técnicas e pressupostos que os participantes do mercado utilizariam para avaliar os mesmos instrumentos, incluindo hipóteses acerca dos riscos inerentes, à técnica de avaliação utilizada e aos inputs utilizados e contemplados processos de revisão da acuidade dos valores assim obtidos.

O **Grupo** considera um mercado ativo para um dado instrumento financeiro, na data de mensuração, dependendo do volume de negócios e da liquidez das operações realizadas, da volatilidade relativa dos preços cotados e da prontidão e disponibilidade da informação, devendo, para o efeito verificar as seguintes condições mínimas:

- Existência de cotações diárias frequentes de negociação no último ano;
- As cotações acima mencionadas alteram-se com regularidade;
- Existem cotações executáveis de mais do que uma entidade.

Um parâmetro utilizado numa técnica de valorização é considerado um dado observável no mercado se estiverem reunidas as condições seguintes:

- Se o seu valor é determinado num mercado ativo;
- Se existe um mercado OTC (*over-the-counter*) e é razoável assumir-se que se verificam as condições de mercado ativo, com a exceção da condição de volumes de negociação; e,
- O valor do parâmetro pode ser obtido pelo cálculo inverso dos preços dos instrumentos financeiros e ou derivados onde os restantes parâmetros necessários à avaliação inicial são observáveis num mercado líquido ou num mercado OTC que cumprem com os parágrafos anteriores.

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2019:

	31.12.2019			
	Técnicas de valorização			Total
Rubrica	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	-	-	1.379.137	1.379.137
Títulos de dívida	476.778.436	14.724.533	-	491.502.970
Outros ativos não correntes	-	-	1.543.308	1.543.308
Crédito a clientes bancários	-	-	892.174.737	892.174.737
Outros ativos financeiros bancários	1.882	-	33.420.571	33.422.453
Contas a receber correntes	-	-	146.471.712	146.471.712
Outros ativos correntes	-	-	35.766.227	35.766.227
Caixa e equivalentes de caixa	442.995.724	-	-	442.995.724
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	**919.776.042**	**14.724.533**	**1.110.755.692**	**2.045.256.268**
Financiamentos obtidos	-	-	175.411.501	175.411.501
Outros passivos financeiros bancários	-	76.992.755	17.970.646	94.963.401
Contas a pagar correntes	-	-	373.790.665	373.790.665
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	-	-	1.321.418.042	1.321.418.042
Outros passivos correntes	-		24.276.278	100.353.646
Total Justo Valor dos Financeiros	**-**	**76.992.755**	**1.912.867.132**	**2.065.937.255**

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2020:

	31.12.2020			
	Técnicas de valorização			Total
Rubrica	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	-	-	6.394	6.394
Títulos de dívida	543.587.033	15.484.200	3.800.000	562.871.233
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**

As principais metodologias e pressupostos utilizados na estimativa do justo valor dos ativos e passivos financeiros registados no balanço ao custo amortizado são analisados como segue:

Caixa e equivalentes de caixa

Estes ativos são de muito curto prazo pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do seu 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:

Crédito Habitação

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.

Crédito Automóvel

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.

Outros

Este tipo de crédito é de muito curto prazo, pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do seu respetivo justo valor.

Outros passivos financeiros bancários

Estes ativos 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.

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 os ativos e passivos financeiros por categoria apresentavam a seguinte decomposição:

	2019					
Empresa	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	-	1.379.137	-	-	-	1.379.137
Acionistas/ sócios não correntes (Nota 50)	15.058.000	-	-	-	-	15.058.000
Contas a receber não correntes (Nota 18)	661.287	-	-	-	-	661.287
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1.237.070	-	-	-	-	1.237.070
Contas a receber correntes (Nota 18)	112.842.210	-	-	-	-	112.842.210
Acionistas/ sócios correntes (Nota 50)	1.350.000	-	-	-	339.268	1.689.268
Outros ativos correntes (Nota 23)	8.881.347	-	-	-	18.058.027	26.939.374
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	261.591.807	-	-	-	-	261.591.807
Total de Ativos Financeiros	**401.621.721**	**1.379.137**	**-**	**-**	**18.397.295**	**421.398.153**
Passivos						
Contas a pagar não correntes (Nota 33)	-	-	-	309.007	-	309.007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	-	127.316.593	-	127.316.593
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	333.182.282	11.044.722	344.227.004
Acionistas/ sócios (Nota 50)	-	-	-	-	22.109.176	22.109.176
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	-	12.898.704	-	12.898.704
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	21.868.312	50.792.312	72.660.624
Total de Passivos Financeiros	**-**	**-**	**-**	**495.574.898**	**83.946.209**	**579.212.100**

	2020					
Empresa	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	-	-	-	-	6.394	6.394
Acionistas/ sócios não correntes (Nota 50)	31.930.000	-	-	-	-	31.930.000
Contas a receber não correntes (Nota 18)	495.932	-	-	-	-	495.932
Outros ativos não correntes (Nota 23)	635.508	-	-	-	-	635.508
Contas a receber correntes (Nota 18)	111.665.473	-	-	-	-	111.665.473
Acionistas/ sócios correntes (Nota 50)	2.700.000	-	-	-	114.464	2.814.465
Outros ativos correntes (Nota 23)	12.234.425	-	-	-	17.496.646	29.731.071
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	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 33)	-	-	-	309.007	-	309.007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	-	135.302.537	-	135.302.537
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	326.464.402	16.345.030	342.809.432
Acionistas/ sócios (Nota 50)	-	-	-	-	25.403.386	25.403.386
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	-	27.245.348	-	27.245.348
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	22.046.058	48.960.384	71.006.442
Total de Passivos Financeiros	**-**	**-**	**-**	**511.367.352**	**90.708.800**	**602.076.152**

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.

38. SUBSÍDIOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 a informação relativa a subsídios obtidos (Nota 2.24) do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	2019									
	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	9.580.624	305.691	9.868.022	9.714.706	153.316	9.562.331	305.691
Subsídio à exploração	200.667	200.667	-	200.667	-	177.045	177.045	-	177.045	-
	10.086.982	**9.933.666**	**153.316**	**9.781.291**	**305.691**	**10.045.067**	**9.891.751**	**153.316**	**9.739.376**	**305.691**

	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**

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.

Os montantes recebidos foram inicialmente diferidos como rendimentos a reconhecer (Nota 20), 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.

39. VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, as categorias significativas do rédito da **Empresa** eram as seguintes:

Empresa	2019	2020
Vendas	18.224.386	23.920.393
Prestação de serviços de correio	441.949.622	389.784.042
Serviços financeiros postais	41.673.750	37.453.338
Dispositivos eletrónicos de matrícula	5.792.169	3.965.952
Serviços de telecomunicações	7.469	1.369
Outros serviços	14.650.162	13.708.239
	522.297.559	**468.833.332**

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:

	2019	2020
Certificação de fotocópias	237.390	206.603
Subsídio transporte Reg. Aut. Madeira e Açores	1.144.577	479.335
Outros filatelia	108.319	94.067
Taxa de apresentação alfândega	1.787.448	1.698.229
Corfax	46.746	21.259
Correio não endereçado	218.319	257.317
Serviços Portugal Telecom	60.388	64.471
MailRoom digital	516.786	529.466
Outros serviços diversos	10.530.189	10.357.493
	14.650.162	**13.708.239**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e de dezembro de 2020 não existem componentes variáveis associadas a contractos com clientes com incerteza associada.

40. MARGEM FINANCEIRA

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, no **Grupo** a rubrica "Margem Financeira" apresentava a seguinte composição:

Grupo	2019	2020
Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva	**30.958.390**	**45.961.935**
Juros de disponibilidades em Bancos Centrais e em instituições de crédito	-	-
Juros de ativos financeiros ao custo amortizado		
Aplicações em instituições de crédito	566.743	416.173
Crédito a clientes	23.272.204	37.852.913
Títulos de dívida	7.110.170	7.519.827
Juros de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		
Títulos de dívida	10.706	175.412
Outros juros	(1.432)	(2.390)
Juros e custos similares	**1.642.534**	**1.325.028**
Juros de passivos financeiros ao custo amortizado		
Recursos de outras instituições de crédito	(101.875)	2.367
Recursos de clientes	974.110	863.022
Títulos de dívida emitidos	766.137	459.639
Outros juros	4.162	-
	29.315.856	**44.636.907**

A rubrica Juros e proveitos similares para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 apresenta um total de 1.365 mil Euros relacionados com ativos financeiros com imparidade – *Stage* 3 (2019: 103 mil Euros).

A rubrica de Juros de crédito a clientes inclui o montante de -7.394 mil Euros (2019: (3.738) 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.

Os juros de recursos de outras instituições de crédito em 2019, no valor de (102) mil Euros dizem respeito, fundamentalmente, a operações de venda com acordo de recompra, contratadas a taxas de mercado.

41. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a composição da rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais" do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Rendimentos suplementares	3.256.790	2.837.027	34.651.067	40.664.394
Descontos de pronto pagamento obtidos	51.172	64.386	4.664	1.957
Ganhos em inventários	32.930	-	32.930	-
Diferenças de câmbio favoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	709.792	605.134	694.618	455.612
Rendimentos e ganhos em investimentos financeiros	292.824	325.746	237.979	291.969
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	8.116	3.159	8.116	-
Resultados de alienação de outros ativos	-	33.716	-	-
Rendimentos de serviços e comissões	10.705.112	16.500.995	-	-
Ganhos e perdas de juros - Serviços financeiros	42.232	20.823	42.232	20.823
Regularização IVA	1.366.411	2.103.291	1.366.411	2.103.291
Outros	6.483.025	5.255.127	3.503.228	1.172.743
	22.948.405	**27.749.403**	**40.541.244**	**44.710.790**

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	2019	2020
Rendimentos de serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados	6.466.858	10.450.367
Por serviços de intermediação de crédito	2.309.704	1.747.771
Por serviços de mediação de seguros	1.902.130	4.304.496
Outras comissões recebidas	26.420	(1.639)
	10.705.112	**16.500.995**

Os aumentos dos rendimentos de serviços bancários prestados são explicados sobretudo pelo aumento na transacionalidade dos clientes, do crédito à habitação e das contas e cartões, este último impulsionado a partir do início no mês de abril de 2020 pela introdução de um modelo de comissionamento do cartão de débito. No caso dos serviços de intermediação de seguros, a variação é explicada por: i) aumento da colocação de produtos de poupança (ramo vida), ii) aumento da mediação de seguros relacionados com o CH (seguros de vida e multi-riscos habitação) e iii) contributo adicional de 4 meses da 321 Crédito, que integrou o perímetro de consolidação em maio de 2019.

Relativamente à **Empresa**, os "Rendimentos suplementares" respeitam fundamentalmente a:

Empresa	2019	2020
Royalties	500.000	500.000
Prestação de serviços a Empresas do Grupo [1]	30.941.482	37.246.775
Aluguer de espaços urbanos	1.814.565	1.697.428
Outros rendimentos suplementares	1.395.019	1.220.191
	34.651.067	**40.664.394**

[1] Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

42. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica de "Fornecimentos e serviços externos" relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Subcontratos	15.121.435	14.829.636	74.432	222.435
Serviços especializados	65.514.522	63.377.290	32.601.744	27.018.701
Serviços especializados prestados por Empresas do Grupo [1]	91.075	51.867	3.095.207	2.128.748
Materiais	2.309.113	2.853.106	1.357.027	2.132.104
Energia e fluídos	15.551.778	14.416.914	13.535.387	12.323.181
Transporte de pessoal	161.870	143.251	158.451	140.206
Transporte de mercadorias	75.007.059	92.769.127	11.643.465	12.374.505
Rendas e alugueres				
Aluguer operacional de viaturas	3.050.726	2.772.287	2.586.907	2.318.683
Outras rendas e alugueres	4.549.422	4.072.694	3.321.965	3.058.115
Comunicação	1.141.523	1.342.407	257.823	160.425
Seguros	1.618.170	1.792.058	582.243	729.684
Contencioso e notariado	266.326	114.237	125.084	(9.287)
Limpeza higiene e conforto	3.773.371	4.420.685	3.324.839	3.821.759
Postos de Correio	6.649.249	7.090.149	6.667.136	7.103.106
Operadores postais	25.253.612	21.594.499	24.172.506	20.378.767
Agenciamentos	5.901.760	5.865.959	5.901.760	5.865.959
Outros serviços	16.815.509	18.638.586	8.343.015	7.595.067
Outros serviços prestados por Empresas do Grupo [1]	-	38	3.349.653	3.833.170
	242.776.520	**256.144.789**	**121.098.644**	**111.195.328**

[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 gasóleo de veículos de mercadorias utilizados no processo operativo;

(iii) Os "Transportes de mercadorias" dizem respeito a gastos com o transporte de correio e expresso pelas diversas vias (marítima, aérea e terrestre). O aumento desta rubrica em 2020 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.

43. GASTOS COM O PESSOAL

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica de "Gastos com o pessoal" relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2019	2020	2019	2020
Remunerações	268.429.904	266.770.200	232.823.494	227.803.433
Benefícios aos empregados	7.099.788	7.307.244	7.028.821	7.160.129
Indemnizações	9.380.970	1.079.873	8.660.030	623.288
Encargos sobre remunerações	58.766.637	57.290.969	50.867.435	48.664.862
Seguros de acidente trabalho e doenças profissionais	4.671.145	4.445.359	4.388.609	4.168.839
Gastos de ação social	7.609.370	5.449.279	7.115.486	4.910.537
Outros gastos com o pessoal	46.551	145.183	-	-
	356.004.365	**342.488.107**	**310.883.876**	**293.331.088**

Remunerações dos órgãos sociais dos CTT, S.A.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, as remunerações fixas e variáveis atribuídas aos membros dos Órgãos Sociais dos CTT, SA, foram as seguintes:

	2019				
Empresa	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	Total
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2.523.191	204.857	55.800	14.000	2.797.848
Remuneração variável anual	801.968	-	-	-	801.968
	3.325.159	**204.857**	**55.800**	**14.000**	**3.599.816**
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	203.442	-	-	-	203.442
Remun variável Longo prazo	-	-	-	-	-
	203.442	**-**	**-**	**-**	**203.442**
	3.528.601	**204.857**	**55.800**	**14.000**	**3.803.258**

	2020				
Empresa	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	Total
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
Remun variável Longo prazo	201.592	-	-	-	201.592
	431.075	**-**	**-**	**-**	**431.075**
	2.981.419	**153.779**	**31.910**	**14.000**	**3.181.108**

Os CTT aprovaram com efeitos a 31 de dezembro de 2017 o Regulamento de Remuneração dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato de 2017-2019, o qual definia a atribuição de uma remuneração variável de longo prazo, paga em numerário (nota 2.21). O plano passou a ser considerado como "*cashsettlement*" o que de acordo com a IFRS 2 implica que a responsabilidade deva ser atualizada anualmente e as variações que daí resultem serão registadas em resultados.

Encontra-se em curso, a elaboração de um novo Regulamento de Remunerações dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato 2020-2022, o qual, à presente data ainda não se encontra concluído. Este regulamento altera a forma de remuneração variável de longo prazo para um mecanismo de "*stock options*", no entanto, só entrará em vigor após a sua aprovação em Assembleia Geral. Face ao disposto, para o ano de 2020, manteve-se em vigor o anterior regulamento.

O valor a atribuir aos membros da Comissão Executiva dos CTT tem por base os resultados da avaliação de desempenho durante o período de duração do mandato (1 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022), a qual consiste (i) na comparação do desempenho do TSR das ações dos CTT com o TSR médio ponderado de um *peer group* constituído por empresas nacionais e internacionais (ii) no somatório das avaliações qualitativas dos administradores e (iii) no investimento em ações CTT de um mínimo de 25% do montante recebido pelos administradores em cada ano a título de RVA. Este cálculo é realizado por entidade independente e no caso de ser atribuída será paga no final do mandato 2020-2022. Salienta-se, no entanto, que se encontra em curso a redação do novo regulamento para o mandato 2020-2022, pelo que esta situação será reavaliada.

Na sequência do estudo realizado, por entidade independente em 31 de dezembro de 2020, foi apurado um montante de 201.592 Euros, reconhecido em gastos do período em 2020, o qual, será liquidado no final dos três anos, caso sejam cumpridas as condições para a sua atribuição.

No ano findo em 31 de dezembro de 2019 foi reconhecido o montante de 801.968 Euros a título de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais. Devido à pandemia de COVID-19, e por deliberação da Assembleia Geral, foi aprovado o não pagamento de gratificações de balanço, estando a Remuneração variável anual suspensa e os 801.968 Euros ainda não pagos reconhecidos na rubrica Outros passivos correntes a 31 de dezembro de 2020.

No ano findo a 31 de dezembro de 2020, não há lugar ao pagamento de remuneração variável anual aos membros dos órgãos sociais.

Remunerações

A variação na rubrica de "Remunerações" decorre essencialmente dos efeitos conjugados das saídas verificadas no final de 2019 no âmbito do Programa de Otimização de RH e do absentismo na sequência da COVID-19, ambos com impacto nas remunerações de 2020.

Em 2020 foram pagos aos colaboradores do **Grupo** e da **Empresa** prémios no valor 2.422.749 Euros e 2.284.679 Euros, respetivamente, referentes à performance de 2019 e um prémio extraordinário no valor de 526.111 Euros aos colaboradores que durante o período de confinamento estiveram na linha da frente, expostos ao risco de contágio.

Indemnizações

No período findo em 31 de dezembro de 2020 a rubrica "Indemnizações" inclui o montante de 234.583 Euros (2019: 8.378.074 Euros) relativo a indemnizações acordadas no âmbito de processos de rescisão de contratos de trabalho por mútuo acordo a trabalhadores. Em 2019, o montante inclui igualmente os valores relativos às compensações pagas aos administradores executivos na sequência da renúncia aos seus mandatos.

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. A redução dos gastos de ação social deve-se à menor utilização dos serviços de saúde em 2020 devido ao impacto da COVID 19 no sistema de saúde.

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 estão incluídos na rubrica "Gastos com o pessoal" do **Grupo** e da **Empresa**, os montantes de 771.157 Euros e 539.178 Euros relativos a gastos com estruturas representativas dos trabalhadores.

No período findo em 31 de dezembro de 2020, o nº médio de pessoal ao serviço do **Grupo** e da **Empresa** era, respetivamente, de 12.218 e 10.600 (12.369 colaboradores e 10.852 colaboradores no período findo em 31 de dezembro de 2019).

44. IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 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	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Imparidade de Contas a receber				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Contas a receber	7.204.092	5.390.793	585.751	943.189
Outros ativos correntes e não correntes	1.464.196	1.886.462	1.400.753	1.865.313
Depósitos e aplicações bancárias	5.352	551	4.868	329
	8.673.640	7.277.806	1.991.373	2.808.831
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Contas a receber	766.236	2.014.668	-	-
Outros ativos correntes e não correntes	100.275	85.730	85.981	58.236
Depósitos e aplicações bancárias	6.723	2.965	-	358
	873.234	2.103.363	85.981	58.594
Dívidas incobráveis	-	438.656	-	44.360
Movimento líquido do período - (perdas/ reversões)	**(7.800.406)**	**(5.613.098)**	**(1.905.392)**	**(2.794.597)**
Imparidade de outros ativos financeiros bancários				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Títulos de dívida	34.209	34.128	-	-
Outros ativos correntes e não correntes	121.598	-	-	-
Outros ativos financeiros bancários	341.194	55.800	-	-
Crédito a clientes bancários	7.708.015	13.328.302	-	-
	8.205.016	13.418.231	-	-
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Títulos de dívida	84.191	16.286	-	-
Outros ativos financeiros bancários	371.191	1.185.147	-	-
Crédito a clientes bancários	4.653.998	3.299.828	-	-
	5.109.380	4.501.262	-	-
Movimento líquido do período - (perdas/ reversões)	**(3.095.636)**	**(8.916.969)**	**-**	**-**
	(10.896.042)	**(14.530.067)**	**(1.905.392)**	**(2.794.597)**

45. DEPRECIAÇÕES/AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o detalhe das "Depreciações, amortizações e perdas por imparidade (perdas / reversões)" relativas ao **Grupo** e à **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Ativos fixos tangíveis				
Depreciações (Nota 5)	40.921.520	44.218.514	33.528.670	35.713.613
Perdas de Imparidade (Nota 5)	(83)	(4.712)	(83)	(4.712)
Ativos intangíveis				
Amortizações (Nota 6)	13.538.108	17.887.283	7.781.968	10.952.356
Perdas de Imparidade (nota 6)	-	-	-	-
Propriedades de investimento				
Depreciações (Nota 7)	261.092	235.404	261.092	235.404
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(494.358)	(298.836)	(494.358)	(298.836)
Ativos não correntes detidos para venda				
Perdas de Imparidade (Nota 21)	(3.050)	98.169	-	-
	54.223.229	**62.135.823**	**41.077.288**	**46.597.825**

46. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a decomposição da rubrica de "Outros gastos e perdas operacionais" do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Impostos e outras taxas	2.668.371	2.721.475	2.361.379	1.999.246
Outras contribuições	176.087	-	-	-
Dívidas incobráveis	143.612	-	74.384	-
Perdas em inventários	89.672	267.760	89.705	267.694
Diferenças de câmbio desfavoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	662.942	1.453.507	508.032	1.258.145
Donativos	1.018.272	882.540	1.018.272	877.938
Serviços bancários	3.101.828	3.184.090	2.898.942	2.983.026
Juros de mora	72.736	6.314	53.642	2.800
Penalidades contratuais	8.137	30.622	8.137	30.622
Quotizações	851.938	720.270	739.243	633.249
Encargos com serviços e comissões	3.483.868	3.546.641	-	-
Fundo Garantia de depósito/ Fundo Único de Resolução	-	212.410	-	-
Indemnizações	1.769.026	286.475	569.168	132.834
Outros gastos e perdas	2.186.652	2.882.423	502.522	566.864
	16.233.140	**16.194.526**	**8.823.425**	**8.752.418**

A rubrica de "Impostos e outras taxas" no **Grupo** inclui os montantes de 1.315.953 Euros e 1.388.485 Euros, em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, respetivamente, relativos a taxas da ANACOM.

A rubrica "Fundo Garantia de depósito/ Fundo Único de Resolução", anteriormente designada por "Outras contribuições", inclui essencialmente:

a) os montantes de 76.816 Euros e 82.360 Euros em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, respetivamente, relativos à Contribuição para o fundo único de resolução, no âmbito do Mecanismo Único de Resolução e nos termos do n.º 2 do artigo 70.º do Regulamento (UE) n.º 806/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de julho de 2014;

b) os montantes de 19.004 Euros e 127.511 Euros em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, 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 nocional dos instrumentos financeiros derivados. Com referência a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, estes montantes ascendiam, respetivamente, a 78.514 Euros e 304.284 Euros e encontram-se registados na rubrica "Impostos e outras taxas".

A rubrica "Encargos com serviços e comissões" é composta por:

Grupo	2019	2020
Encargos com serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados por terceiros	3.391.747	3.391.067
Por operações realizadas com títulos	64.606	108.109
Outros encargos com serviços e comissões	27.515	47.466
	3.483.868	**3.546.641**

47. GANHOS/PERDAS COM ALIENAÇÃO DE ATIVOS

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica referente a "Gastos/perdas com alienação de ativos" do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Perdas com alienação de ativos	(143.213)	(244.025)	(116.525)	(281)
Ganhos com alienação de ativos	632.124	695.494	569.301	678.783
	488.912	**451.469**	**452.776**	**678.502**

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.

48. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica referente a "Gastos e perdas financeiros" do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Juros suportados				
Financiamentos bancários	1.109.248	1.678.800	1.066.903	1.627.967
Passivos de locação	3.663.261	3.270.933	2.424.680	2.075.214
Outros juros	67	150.938	-	150.936
Gastos financeiros - Benefícios de empregados (Nota 31)	5.436.839	4.467.065	5.405.026	4.439.253
Outros gastos de financiamento	211.755	92.450	198.055	72.643
	10.421.170	**9.660.185**	**9.094.665**	**8.366.012**

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a rubrica "Rendimentos financeiros" do **Grupo** e da **Empresa** encontrava-se detalhada como se segue:

	Grupo		Empresa	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	39.298	20.091	22.723	3.393
Empréstimos a empresas do Grupo [1]	-	-	304.145	521.845
Outros rendimentos similares	24.311	-	24.311	-
	63.609	**20.091**	**351.179**	**525.238**

[1] Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

49. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

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 CORREse encontra sujeita em Moçambique a imposto sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas ("IRPC") à taxa de 32%.

Os CTT são tributados em sede de IRC juntamente com as suas participadas CTT – Expresso, S.A., Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A. e Banco CTT, 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.

Reconciliação da taxa de imposto

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, a reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto do **Grupo** e da **Empresa**, foi efetuada como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2019	**31.12.2020**	**31.12.2019**	**31.12.2020**
Resultado antes de impostos (a)	35.527.163	23.125.508	45.742.896	24.061.113
Taxa nominal de imposto	21,0%	21,0%	21,0%	21,0%
	7.460.704	**4.856.357**	**9.606.008**	**5.052.834**
Benefícios fiscais	(431.942)	(414.000)	(340.274)	(291.026)
Mais/ (menos)-valias contabilísticas	(91.900)	(142.485)	(86.387)	(142.485)
Mais/ (menos)-valias fiscais	381	79.823	(2.357)	79.823
Equivalência patrimonial	294.130	365.721	2.687.127	365.721
Provisões não consideradas para cálculo de impostos diferidos	(48.029)	67.912	(909)	8.174
Perdas e reversões por imparidade	664.438	543.524	318.102	397.220
Indemnizações por eventos seguráveis	216.833	56.265	161.447	23.946
Depreciações e encargos com aluguer de viaturas	56.617	50.916	23.042	21.841
Créditos incobráveis	25.390	12.804	10.852	8.709
Diferença entre taxas de imposto corrente e diferido	(1.648)	(12.451)	(1.648)	(12.451)
Multas, coimas, juros compensatórios e demais encargos	34.672	42.318	8.411	15.594
Outras situações, líquidas	982.156	(330.516)	598.501	(1.219.862)
Ajustamentos à coleta - Tributação autónoma	567.037	753.513	454.508	654.732
Ajustamentos à coleta - Remuneração Variável não distribuida	255.677	894.342	253.145	888.942
Crédito fiscal SIFIDE	-	(3.300.000)	-	(825.000)
Insuficiência/ (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	(7.685.038)	943.767	(401.340)	1.091.958
Subtotal (b)	2.299.478	4.467.808	13.288.228	6.118.669
(b)/ (a)	6,47%	19,32%	29,05%	25,43%
Ajustamentos à coleta - Derrama Municipal	913.448	561.129	693.247	326.873
Ajustamentos à coleta - Derrama Estadual	3.029.537	1.330.036	2.564.487	894.576
Imposto sobre o rendimento do período	**6.242.463**	**6.358.973**	**16.545.962**	**7.340.119**
Taxa efectiva de imposto	17,57%	27,50%	36,17%	30,51%
Imposto sobre o rendimento do período				
Imposto corrente	9.126.335	8.354.687	13.670.858	7.341.342
Imposto diferido	4.801.166	360.519	3.276.444	(268.181)
Crédito fiscal SIFIDE	-	(3.300.000)	-	(825.000)
Insuficiência/ (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	(7.685.038)	943.767	(401.339)	1.091.958
	6.242.463	**6.358.973**	**16.545.962**	**7.340.119**

No período findo em 31 de dezembro de 2019 a rubrica "Insuficiência/(Excesso) de estimativa e restituição de impostos refere-se essencialmente ao crédito fiscal no âmbito do SIFIDE relativo ao exercício de 2017 no valor de 650.383 Euros bem como ao excesso/insuficiência de estimativa de IRC relativos aos exercícios de 2016, 2017 e 2018, no montante líquido de 7.034.655 Euros. O excesso de estimativa de IRC relativo ao exercício de 2016 respeita ao reembolso de IRC no montante de 6,8 M € resultante da decisão favorável da AT quanto à dedução da menos-valia fiscal apurada na venda da Tourline pela CTT Expresso no exercício de 2016.

No período findo em 31 de dezembro de 2020 a rubrica "Insuficiência/(Excesso) de estimativa e restituição de impostos" refere-se essencialmente ao reconhecimento de insuficiência de estimativa de IRC relativa a períodos de tributação anteriores.

No que se refere ao exercício económico de 2020, é possível antecipar um crédito fiscal estimado no montante de 3.300.000 Euros na esfera do **Grupo** e 825.000 Euros na **Empresa**, em resultado da realização de contribuições para o Fundo TechTree FCR. Dadas as suas especificidades e estimativa sobre a probabilidade quanto à sua efetiva atribuição, este crédito encontra-se reconhecido, em linha com a disposições da IFRIC 23. Este montante encontra-se registado na rubrica "Crédito Fiscal SIFIDE".

Impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, os saldos do **Grupo** e da **Empresa** referentes a impostos diferidos ativos e passivos era composto como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2019	**31.12.2020**	**31.12.2019**	**31.12.2020**
Ativos por impostos diferidos				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	76.839.990	75.924.327	76.839.990	75.924.327
Benefícios aos empregados - plano pensões	84.668	73.758	-	-
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	2.868.626	3.182.468	2.868.626	3.182.468
Perdas por imparidade e provisões	5.032.656	3.573.262	3.124.282	3.229.146
Prejuízos fiscais reportáveis	1.289.985	786.994	-	-
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	385.810	408.756	385.810	408.756
Remuneração variável de longo prazo (CE)	-	53.978	-	53.978
Terrenos e edifícios	356.809	355.770	356.809	355.770
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	1.924.292	1.603.577	1.924.292	1.603.577
Outros	546.970	1.928.978	39.732	22.622
	89.329.806	**87.891.868**	**85.539.541**	**84.780.644**
Passivos por impostos diferidos				
Excedentes de revalorização antes IFRS	2.137.282	1.955.171	2.137.282	1.955.171
Mais-valias suspensas	718.036	684.191	718.036	684.191
Ativos não correntes detidos para venda	83.010	83.010	-	-
Outros	19.787	71.326	-	-
	2.958.115	**2.793.698**	**2.855.318**	**2.639.362**

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 nº 66/2016 de 3 de novembro. No período findo em 31 de dezembro de 2020 o montante ascende a 1.603.577 Euros.

A 31 de dezembro de 2020 é expectável que os ativos e passivos por impostos diferidos a serem liquidados no prazo de 12 meses sejam de 3,4 milhões de Euros e 0,2 milhões de Euros, respetivamente, no que diz respeito ao **Grupo** e à **Empresa**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos do **Grupo** e da **Empresa** foi o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2019	**31.12.2020**	**31.12.2019**	**31.12.2020**
Ativos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	81.734.114	89.329.806	79.559.985	85.539.541
Alteração no perímetro de consolidação	1.679.394	-	-	-
Movimentos do período - efeitos em resultados				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(664.362)	(104.541)	(664.362)	(104.541)
Benefícios aos empregados - plano pensões	(10.581)	-	-	-
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	223.382	317.812	223.382	313.844
Perdas por imparidade e provisões	(287.039)	(90.940)	(280.898)	104.862
Prejuízos fiscais reportáveis	(2.904)	(502.991)	-	-
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	102.337	22.946	102.336	22.946
Remuneração variável de longo prazo (CE)	-	53.978	-	53.978
Terrenos e edifícios	(95.203)	(1.039)	(95.203)	(1.039)
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	(320.715)	(320.715)	(320.715)	(320.715)
Outros	(47.157)	52.981	14.246	(17.110)
Efeito em capitais próprios				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	7.000.770	(766.465)	7.000.770	(811.122)
Benefícios aos empregados - plano pensões	17.769	(10.910)	-	-
Outros	-	(88.054)	-	-
Saldo final	**89.329.806**	**87.891.869**	**85.539.541**	**84.780.644**

	Grupo		Empresa	
	31.12.2019	**31.12.2020**	**31.12.2019**	**31.12.2020**
Passivos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	3.108.662	2.958.115	3.083.265	2.855.318
Alteração no perímetro de consolidação	83.010	-	-	-
Movimentos do período - efeito em resultados				
Excedentes de revalorização antes IFRS	(200.606)	(182.111)	(200.606)	(182.111)
Mais- valias suspensas	(27.341)	(33.845)	(27.341)	(33.845)
Outros	(5.610)	-	-	-
Efeito em capitais próprios				
Reserva de justo valor	-	19.645	-	-
Outros	-	31.895	-	-
Saldo final	**2.958.115**	**2.793.698**	**2.855.318**	**2.639.362**

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:

	31.12.2019		31.12.2020	
Grupo	**Prejuízos fiscais**	**Impostos diferidos ativos**	**Prejuízos fiscais**	**Impostos diferidos ativos**
CTT Expresso, SA, Sucursal em Espanha	47.586.401	-	72.471.042	-
CTT Expresso/ Transporta	6.142.786	1.289.985	6.142.786	783.366
Total	**53.729.187**	**1.289.985**	**78.613.828**	**783.366**

No caso da CTT Expresso, sucursal em Espanha (anterior Tourline) referem-se aos anos de 2008, 2009 e 2011 que podem ser reportados nos próximos 15 anos, aos prejuízos fiscais de 2012, 2013 e 2014 que podem ser reportados nos próximos 18 anos e aos prejuízos fiscais de 2015, 2016, 2017,2018 e 2019, 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. O **Grupo** irá continuar a monitorizar em 2021 o cumprimento do novo plano de negócios aprovado, o qual prevê um aumento das receitas e da rentabilidade da operação expresso em Espanha, reavaliando se o grau de cumprimento dos objetivos definidos permite assegurar a recuperabilidade daqueles montantes e a possibilidade de reconhecimento de impostos diferidos ativos.

No que respeita à CTT Expresso/ Transporta, os prejuízos apresentados referem-se às perdas dos anos 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 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 COVID). 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 5 anos (i.e., até 2025).

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), sobre os quais se aguarda ainda resposta da Autoridade Tributária e Aduaneira. Mediante resposta favorável ao pedido apresentado, poderá vir a ser reconhecido no futuro um ativo por impostos diferidos sobre aqueles prejuízos fiscais.

A análise de sensibilidade efetuada permite concluir que uma redução de 1% na taxa subjacente ao cálculo dos impostos diferidos teria como impacto um aumento do imposto sobre o rendimento do período de cerca de 2,3 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 2018, no decurso do período de 2020 foi atribuído pela Comissão Certificadora, um crédito fiscal de 230.328 Euros e 216.176 Euros, respetivamente.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2019, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante aproximado de 1.422.552 Euros e 1.224.748 Euros, respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** a possibilidade de beneficiarem de uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 753.235 Euros e 594.336 Euros respetivamente.

Quanto ao exercício económico de 2020, 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 2021.

Os ganhos relacionados com as despesas incorridas com I&D em 2019 e 2020 não foram ainda reconhecidos, uma vez que o **Grupo** e a **Empresa** apenas reconhecem o crédito fiscal com a efetiva receção da declaração da comissão da elegibilidade das despesas apresentadas em candidatura.

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 2017 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 2020.

50. 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 a pessoa em causa tiver, direta ou indiretamente, o poder de orientar as políticas financeiras e operacionais de uma entidade de forma a obter benefícios das suas atividades. 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 2019 e 31 de dezembro de 2020 com referência ao **Grupo**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

Grupo	2019				
	Contas a receber	Contas a pagar	Rendimentos	Gastos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	15.000.000
Empresas do Grupo CTT					
Associadas	5.370	29.919	12.799	95.703	-
Conjuntamente controladas	370.468	-	529.039	-	-
Membros do (Nota 43)					
Conselho de Administração	-	-	-	3.325.159	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	204.857	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	55.800	-
Assembleia Geral	-	-	-	14.000	-
	375.838	**29.919**	**541.838**	**3.695.519**	**15.000.000**

Grupo	2020				
	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	-	-
Membros do (Nota 43)					
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**	**-**

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 com referência à **Empresa**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

Empresa	2019							
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	-	-	-	15.000.000
Empresas do Grupo CTT								
Subsidiárias	13.270.695	16.465.675	2.780.599	22.109.174	32.401.276	2.790.807	304.145	-
Associadas	5.370	-	29.919	-	12.799	93.726	-	-
Conjuntamente controladas	137.388	-	-	-	335.559	-	-	-
Outras partes relacionadas	263.190	281.592	355.937	-	1.106.542	3.616.366	-	-
Membros do (Nota 43)								
Conselho de Administração	-	-	-	-	-	3.325.159	-	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	-	-	204.857	-	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	-	-	55.800	-	-
Assembleia Geral	-	-	-	-	-	14.000	-	-
	13.676.643	**16.747.267**	**3.166.455**	**22.109.174**	**33.856.177**	**10.100.714**	**304.145**	**15.000.000**

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2020							
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos
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	-
Associadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Conjuntamente controladas	332.450	-	-	-	-	-	-	-
Outras partes relacionadas	123.370	73.691	255.574	-	918.404	2.693.601	-	-
Membros do (Nota 43)								
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**	**-**

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, dos principais saldos devedores e credores era como segue:

Empresa	2019					
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar
Subsidiárias						
Banco CTT, S.A.	1.681.656	-	1.681.656	564	10.620.797	10.621.362
CTT Expresso, S.A.	10.520.992	16.408.000	26.928.992	2.586.550	11.488.377	14.074.927
CTT Contacto, S.A.	268.920	57.674	326.594	193.484	-	193.484
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	799.127	-	799.127	-	-	-
Associadas						
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	5.370	-	5.370	29.919	-	29.919
Conjuntamente controladas						
New Post, ACE	137.388	-	137.388	-	-	-
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	-	-	-	-	-	-
Outras partes relacionadas						
Payshop Portugal, S.A.	250.954	281.592	532.547	355.937	-	355.937
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	12.236	-	12.236	-	-	-
	13.676.643	**16.747.267**	**30.423.910**	**3.166.455**	**22.109.174**	**25.275.630**

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2020					
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	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						
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	-	-	-	-	-	-
Conjuntamente controladas						
New Post, 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

No que respeita à **Empresa**, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e em 31 de dezembro de 2020, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, das principais transações era como segue:

	2019								
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
Subsidiárias									
Banco CTT, S.A.	-	-	-	1.156.250	2.208.740	-	-	-	-
CTT Expresso,S.A.	124.600	283.572	155.677	345.563	25.704.036	2.169.296	122	32.534	304.145
CTT Contacto, S.A.	-	96.446	2.487	4.729	2.753.325	588.825	30	-	-
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	-	-	-	-	228.634	-	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Associadas									
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	-	-	-	12.799	-	93.693	33	-	-
Conjuntamente controladas									
New Post, ACE	-	-	-	-	317.492	-	-	-	-
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	-	-	-	18.067	-	-	-	-	-
Outras partes relacionadas									
Payshop Portugal, S.A.	-	-	36.638	187.683	814.038	3.616.366	-	-	-
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	-	-	-	104.820	-	-	-	-	-
	124.600	**380.018**	**194.801**	**1.829.911**	**32.026.266**	**6.468.180**	**184**	**32.534**	**304.145**

	2019								
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
Subsidiárias									
Banco CTT, S.A.	-	-	-	1.156.250	2.208.740	-	-	-	-
CTT Expresso,S.A.	124.600	283.572	155.677	345.563	25.704.036	2.169.296	122	32.534	304.145
CTT Contacto, S.A.	-	96.446	2.487	4.729	2.753.325	588.825	30	-	-
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	-	-	-	-	228.634	-	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Associadas									
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	-	-	-	12.799	-	93.693	33	-	-
Conjuntamente controladas									
New Post, ACE	-	-	-	-	317.492	-	-	-	-
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	-	-	-	18.067	-	-	-	-	-
Outras partes relacionadas									
Payshop Portugal, S.A.	-	-	36.638	187.683	814.038	3.616.366	-	-	-
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	-	-	-	104.820	-	-	-	-	-
	124.600	**380.018**	**194.801**	**1.829.911**	**32.026.266**	**6.468.180**	**184**	**32.534**	**304.145**

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 32.

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 43 – Gastos com Pessoal.

51. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES

Os honorários contabilizados em 2020 relativos à auditoria e revisão legal de contas anuais de todas as empresas que integram o **Grupo**, ascenderam a 780.167 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 381.581 Euros.

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se detalhada no capítulo 5.2.5 ponto 47 do Relatório Integrado.

52. 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.

53. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS

Conforme dispõe a Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal nº. 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.

	Grupo		Empresa	
Por natureza	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Numerário	3.548.515	5.354.859	1.646.385	1.050.363
Espécie	-	-	-	-
Total	**3.548.515**	**5.354.859**	**1.646.385**	**1.050.363**

	Grupo		Empresa	
Por Tipo	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Comissões	3.548.515	5.354.859	1.646.385	1.050.363
Honorários	-	-	-	-
Outras remunerações	-	-	-	-
Total	**3.548.515**	**5.354.859**	**1.646.385**	**1.050.363**

c) Indicação do total das remunerações relativas aos contratos de seguros por si intermediados desagregados por Ramo de Vida e Não Vida.

	Grupo		Empresa	
	2020		2020	
Por entidade	**Ramo vida**	**Ramo n/ vida**	**Ramo vida**	**Ramo n/ vida**
Empresas de Seguros	4.831.460	523.399	1.009.109	41.254
Outros mediadores	-	-	-	-
Clientes (outros)	-	-	-	-
Total	**4.831.460**	**523.399**	**1.009.109**	**41.254**

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.

	Grupo		Empresa	
Por entidade	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Empresas de Seguros	-	-	-	-
FIDELIDADE	36,49%	19,42%	92,63%	95,86%
ZURICH	31,87%	42,66%	-	-
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.

	Grupo		Empresa	
Contas "Clientes"	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Início exercício	-	-	-	-
Final exercício	-	-	-	-
Volume movimentado no exercício				
A Débito	75.341.676	32.285.639	75.341.676	23.248.050
A Crédito	1.845.412	9.918.148	1.037.418	111.671

f) Contas a receber e a pagar desagregadas por origem.

	Grupo			
Por entidade (origem)	**Contas a receber**		**Contas a pagar**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	-	-	-	-
Empresas de seguros	2.321.018	9.233.482	680.974	1.044.407
Empresas de resseguros	-	-	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
Clientes (outros)	-	-	-	-
Total	**2.321.018**	**9.233.482**	**680.974**	**1.044.407**

	Empresa			
Por entidade (origem)	**Contas a receber**		**Contas a pagar**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	-	-	-	-
Empresas de seguros	1.040.691	8.405.693	42.555	145.035
Empresas de resseguros	-	-	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
Clientes (outros)	-	-	-	-
Total	**1.040.691**	**8.405.693**	**42.555**	**145.035**

g) Indicação dos valores agregados incluídos nas contas a receber e a pagar.

	Grupo			
Por entidade (origem)	**Contas a receber**		**Contas a pagar**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	1.845.412	1.624.005	1.737.226	1.256.699
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)	74.922.325	16.279.443	75.341.676	23.248.050
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	3.548.515	5.354.859	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
Total	**80.316.253**	**23.258.307**	**77.078.902**	**24.504.749**

	Empresa			
Por entidade (origem)	**Contas a receber**		**Contas a pagar**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	1.037.418	111.671	927.945	9.254
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)	74.922.325	16.279.443	75.341.676	23.248.050
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	1.646.385	1.050.363	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
Total	**77.606.128**	**17.441.477**	**76.269.621**	**23.257.304**

Nota: As restantes alíneas da norma não são aplicáveis.

Os valores apresentados são valores movimentados durante o ano de 2019 e 2020.

54. OUTRAS INFORMAÇÕES

O contrato de concessão do serviço postal universal, cujo âmbito abrange também a prestação do serviço de vales postais em regime de exclusividade, cujo termo estava previsto para 31.12.2020 foi prorrogado até 31.12.2021 pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro.

No âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, a 13.03.2020, os CTT invocaram caso de força maior perante o concedente, na sequência da emergência de saúde pública de âmbito internacional, declarada pela Organização Mundial de Saúde. Desde então, os CTT continuam a implementar as normas de saúde pública, emanadas das autoridades competentes, bem como a adotar as medidas necessárias e adequadas para proteger trabalhadores e utilizadores, continuando 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 serviço universal.

Os processos judiciais relativos à Decisão da ANACOM referente aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis à prestação do serviço postal universal, de julho de 2018, correm os seus termos. Prossegue a fase de produção de prova na ação arbitral intentada contra o Estado Português, na qualidade de concedente. 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.

Em 02.10.2020, a ANACOM definiu o mecanismo de compensação aos utilizadores pelo não cumprimento, em 2019, dos objetivos de desempenho de IQS, ou seja a) a dedução de 1 ponto percentual à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2020, variação que passaria assim a ser de 0,41%, devendo a referida dedução beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços; e b) a dedução de 0,31% aos preços em vigor do correio normal em quantidade sujeitos a preços especiais, no serviço nacional, a implementar no período de 01.11.2020 até 31.12.2020. Em 23.10.2020, apresentaram à ANACOM a proposta de medidas de compensação dos consumidores a adotar para cumprimento desta deliberação, requerendo a aplicação de uma diferente modalidade de compensação a reverter a favor dos utilizadores, combinando a redução de preços determinada do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial com outra medida, na proporção de 50% para cada ação (medida alternativa). Assim, em 06.11.2020, a ANACOM aprovou a aplicação do mecanismo de compensação conforme proposta alternativa apresentada pelos CTT, a saber:

a) Redução dos preços, entre 01.11.2020 e 30.11.2020, de serviços de correspondências nacionais (correio normal, correio azul, correio registado simples e correio registado), do serviço do correio económico internacional – regime especial e do tarifário bonificado do serviço de correio editorial;

b) Redução, entre 01.11.2020 e 31.12.2020, do preço dos envios do escalão de peso de 20 e 50g, no âmbito do correio normal e quantidade sujeito a preços especiais, no serviço nacional.

c) Distribuição massiva de um bilhete postal pré-pago em todos os domicílios em Portugal durante a primeira quinzena de dezembro, para que pudesse ser utilizado na data em que o cliente o entendesse.

O processo relativo à proposta de aplicação de onze multas contratuais, iniciado em 2018 pela ANACOM, no âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, com fundamento em alegados incumprimentos de obrigações resultantes do contrato, ocorridos durante os anos de 2015, 2016 e 2017, e os processos de contraordenações, não tiveram desenvolvimentos significativos. Os CTT estão convictos que produziram prova no sentido da sua não responsabilidade pelos factos que lhe estão a ser imputados, cabendo a decisão de aplicação das multas contratuais ao Estado Português que até ao presente não notificou os CTT de qualquer multa contratual.

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 30.09.2020, os CTT foram notificados que os objetivos de densidade e ofertas mínimas de serviços fixados por decisão da ANACOM de 15.09.2017, complementada por decisão da mesma entidade e 21.08.2019 – e que vigoraram até àquela data – se manteriam em vigor até à aprovação dos novos objetivos, nos termos do contrato de concessão. Subsequentemente, em 18.12.2020, a ANACOM aprovou a proposta dos CTT no sentido de manter tais objetivos em vigor até 31.12.2020.

A 26.11.2020 foi atribuída pela ANACOM aos CTT- Correios de Portugal, S.A. a licença para prestação de serviços postais com o n.º SP-2012-001.

Aguardam-se os resultados da consulta pública relativa à prestação do serviço postal universal após o termo da atual concessão, que decorreu entre 26.06.2020 e 18.08.2020, tendo os CTT apresentado o seu contributo em tempo, que se encontra em análise pela ANACOM.

Impacto da COVID-19

A Organização Mundial de Saúde qualificou no dia 11 de março de 2020, a emergência de saúde pública ocasionada pela doença COVID-19 como uma pandemia. Esta situação tem evoluído muito rapidamente, pelo que foram adotadas internacionalmente, no primeiro semestre, medidas de forte restrição dos direitos de circulação e às liberdades económicas, procurando assim prevenir a transmissão do vírus. Diversos governos, autoridades e agentes económicos implementaram um conjunto de iniciativas com impacto muito relevante nas populações e na atividade económica global e nacional. No 3º trimestre de 2020 assistiu-se a uma situação de desconfinamento gradual em Portugal, e na maioria dos mercados internacionais, que permitiu alguma recuperação económica. No entanto, no último trimestre, assistiu-se a um novo agravamento das medidas impostas pelas autoridades, como consequência do aumento dos contágios, com novas restrições dos direitos de circulação e liberdades económicas das populações. Estas medidas implementadas com o objetivo de travar a nova onda de contágios, deverão trazer um novo impacto negativo relevante na economia nacional e global.

A pandemia de COVID-19 afetou consumidores e empresas, no entanto, o **Grupo** manteve a sua atividade, associando-se desde o início ao movimento "fique em casa" nas diversas geografias onde atua, concretizando várias iniciativas que tiveram o objetivo de facilitar o acesso de todos aos serviços prestados.

Neste enquadramento o **Grupo** tem vindo a implementar medidas adicionais para fortalecer a sua posição financeira e liquidez e assegurar a sua resposta operacional, procurando simultaneamente preservar o valor dos serviços tradicionais e apostar em novos negócios, mais ligados às plataformas digitais e e-commerce. A este título dá-se como exemplo os seguintes serviços criados:

- **CTT Comércio Local** é uma plataforma digital que assegura todo o processo de venda e compra a comerciantes e clientes finais. Os comerciantes podem aderir ao serviço junto da respetiva Câmara Municipal, tendo assim disponível um novo meio de venda dos seus produtos e os consumidores podem efetuar as suas compras em segurança, sem saírem de casa.

- **Lojas Online**, uma oferta que permite às PME nacionais criarem lojas online com grande facilidade para a venda dos seus produtos. Estão registadas 1550 lojas *online*, tendo ficado operacionais em termos da sua publicação 520 lojas até final de dezembro de 2020, de diversos setores de atividade, com ênfase nos produtos alimentares, vestuário e calçado.

- **Entrega de medicamentos** ao domicílio de cada utente, uma parceria com a Associação Nacional de Farmácias (ANF), que permite aos utentes fazerem encomendas de medicamentos diretamente às farmácias, utilizando o email ou o telefone de cada farmácia aderente, com os CTT a garantirem a entrega no dia seguinte.

- **Expresso para Hoje**, serviço *online* alargado para entregas urgentes de encomendas, mercadorias ou documentos, até 2 horas. Os CTT estabeleceram uma parceria com a Uber.

A pandemia acelerou a tendência de queda do tráfego do correio como resultado da aceleração da digitalização e da substituição, o que originou uma quebra no negócio "Correio". No ano de 2020 observou-se fundamentalmente uma queda dos rendimentos do correio transacional e do correio publicitário, atenuados pelo crescimento dos rendimentos das soluções empresariais.

A performance da área de negócio de E&E, ainda que também se tenha ressentido do efeito da pandemia de COVID-19, foi em 2020 fortemente impactada pelo crescimento do CEP. As restrições impostas à maioria dos setores da economia em virtude da pandemia de COVID-19 tiveram um forte impacto no perfil de envios, tendo-se verificado uma redução do tráfego B2B no 1S20 e tendo-se assistido a um forte crescimento da atividade de e *commerce* (B2C) o que aliado a um grande dinamismo comercial e reposicionamento dos CTT resultou num elevado crescimento de volumes. No 2S20, verificou-se uma recuperação do B2B e manutenção do forte crescimento da atividade de e *commerce*. A contribuir para o recorde de atividade no CEP está, conforme referido anteriormente, o forte impulso do *e-commerce*, com um crescimento muito relevante nos setores da alimentação, desporto e lazer, educação e cultura e eletrónica de consumo. Também em Espanha, verificou-se um impacto relevante pelo efeito do crescimento do *e-commerce*.

A área de negócio de Serviços Financeiros & Retalho foi igualmente afetada pela pandemia. O 2T20 foi fortemente influenciado pelas medidas restritivas do estado de emergência, designadamente o efeito que gerou na preferência pela liquidez e consequentemente nos investimentos financeiros a médio/longo prazo, pela limitação do acesso à rede de retalho dos CTT e pelas alterações de horários de atendimento das lojas.

Apesar do aumento generalizado dos rendimentos na área de negócio do Banco CTT, os impactos da pandemia foram especialmente visíveis ao nível do crédito automóvel. O volume de produção de crédito automóvel foi fortemente afetado pelo encerramento temporário dos pontos de venda no 2T20 por força das medidas de confinamento, afetando a angariação de novas propostas. Também a área de pagamentos verificou uma quebra, cujo pico ocorreu em abril, sobretudo no pagamento de portagens e faturas, recuperando progressivamente nos dois últimos trimestres do ano. No final de 2020, os pedidos de moratórias formalizados atingiram uma exposição total de 40,4 M€ (30,8 M€ de crédito à habitação, 6,1 M€ de crédito automóvel e 2,9 M€ de outros créditos), representando 3,6% do total da carteira bruta de crédito.

As moratórias privadas de crédito automóvel terminaram em 30 de setembro e atingiam, à data, 27,6 M€, representando 40,1% do total das moratórias formalizadas na altura. No final de 2020, cerca de 86,3% destes créditos estavam em situação de cumprimento. Devido ao contexto de incerteza, os CTT decidiram na Assembleia-Geral do dia 29 de abril suspender o pagamento dos dividendos de 2019 e transferir os resultados de 2019 para a rubrica de Resultados Transitados.

No contexto de pandemia o **Grupo** efetuou as seguintes análises adicionais:

- Revisão das *expected credit losses* ("ECL") a aplicar aos valores a receber e Crédito a clientes bancários a 31 de dezembro de 2020 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 M€ nas contas consolidadas do **Grupo**;

- No âmbito das moratórias públicas (Decreto-Lei 10-J/2020 e Decreto-Lei 26/2020) o Grupo Banco CTT tem, a 31 de dezembro de 2020, 724 moratórias vivas que correspondem 40,4 M€ e que representam 3,6% da carteira de crédito a clientes. As moratórias privadas de crédito automóvel terminaram em 30 de setembro e atingiam, à data, 27,6 M€, representando 40,1% do total das moratórias formalizadas na altura. No final de 2020, cerca de 86,3% destes créditos estavam em situação de cumprimento;

- 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 tangíveis e ativos intangíveis, não tendo sido identificadas imparidades adicionais a reconhecer;

- Revisão da existência de contratos onerosos devido à situação atual, não tendo sido identificados contratos que devessem ser considerados como contratos onerosos;

- Monitorização da evolução do cumprimento dos *covenants* dos financiamentos, não tendo identificado situações de incumprimento;

- Com o objetivo de fortalecer a sua posição financeira e gerir o risco de liquidez, o **Grupo** contratou um novo financiamento no valor de 25 M€, do qual não tinha ainda sido utilizado qualquer montante em 31 de dezembro de 2020;

- Reconheceu gastos incrementais associados à COVID-19, nomeadamente relativos a equipamentos de proteção individual e medidas de segurança e higienização adicionais no valor de cerca de 1,1 milhões de euros

Apesar de se manter a elevada incerteza quanto à evolução da pandemia e aos seus efeitos sobre 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*.

55. EVENTOS SUBSEQUENTES

Aumento do capital do Banco CTT, S.A.

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 (dez milhões de 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 (duzentos e oitenta e seis milhões e quatrocentos mil euros) passou para 296.400.000 euros (duzentos e noventa e seis milhões e quatrocentos mil euros).

Com exceção do acima mencionado, após 31 de dezembro de 2020 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 TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMNISTRAÇÃO

ctt

08

Declaração de conformidade

a nossa entrega é total

Declaração de Conformidade

Para efeitos do disposto na alínea c) do número 1 do artigo 245.º 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 2021

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

09

Relatórios de Auditoria

Relatório e parecer da comissão de auditoria e Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade

a nossa entrega é total

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Edifício FPM41 – Avenida Fontes Pereira de Melo, 41 – 15º
1069-006 Lisboa – Portugal
+351 210 110 000 – www.kpmg.pt

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras consolidadas anexas da **CTT – Correios de Portugal, S.A.** (o Grupo), que compreendem a demonstração consolidada da posição financeira em 31 de dezembro de 2020 (que evidencia um total de 2.894.902.626 euros e um total de capital próprio de 150.275.094 euros, incluindo um resultado líquido de 16.669.309 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 da **CTT – Correios de Portugal, S.A.** em 31 de dezembro de 2020 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.

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., sociedade anónima portuguesa e membro da rede global KPMG, composta por firmas membro independentes associadas com a KPMG International Limited, uma sociedade inglesa de responsabilidade limitada por garantia.

Benefícios aos empregados – responsabilidades com cuidados de saúde (271.158.313 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
As responsabilidades com cuidados de saúde pós-emprego envolvem um significativo grau de julgamento na definição dos pressupostos de longo prazo, nomeadamente da taxa de desconto, da taxa de crescimento dos custos médicos e das tábuas de mortalidade e de invalidez, que poderão resultar em variações significativas nos montantes registados nas demonstrações financeiras, conforme referido nas notas 2.21, 2.30 e 31. Adicionalmente, o impacto significativo da COVID-19 no acesso a cuidados de saúde em 2020, implicou um maior grau de julgamento na definição da taxa de crescimento dos custos médicos.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Avaliámos o desenho e implementação dos principais controlos implementados pelo Grupo associados aos pressupostos e estimativas utilizadas nos estudos atuariais; ▪ Avaliámos a razoabilidade dos pressupostos e estimativas assumidas no cálculo atuarial, nomeadamente do impacto da situação pandémica na taxa de crescimento dos custos médicos, e a metodologia de cálculo da responsabilidade, com o envolvimento dos nossos especialistas nesta matéria; ▪ Testes de detalhe sobre a informação prestada pela gestão ao atuário independente para a realização do cálculo da responsabilidade; ▪ Testes de detalhe sobre as saídas da população de beneficiários em 2020; ▪ Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Capital Social: 3.916.000 Euros – Pessoa Colectiva Nº PT 502 161 078 –
Inscrito na O.R.O.C. Nº 189 – Inscrito na C.M.V.M. Nº 20161489
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o Nº PT 502 161 078

KPMG

Recuperabilidade do *Goodwill* da 321 Crédito (60.678.648 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
Em 31 de dezembro de 2020, conforme nota 9 anexa às demonstrações financeiras, a rubrica *Goodwill* ascende a 70.201.828 euros, dos quais 60.678.648 euros decorrem da aquisição da subsidiária 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. (321 Crédito) ocorrida em maio de 2019. Conforme referido na nota 8, o Grupo adquiriu em 2 de maio de 2019 a 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.. A monitorização do cumprimento do orçamento e plano aprovado pelo acionista é relevante, particularmente o impacto das condições atuais de mercado decorrentes da pandemia gerada pela COVID-19, particularmente no que respeita à produção de novos contratos e à sinistralidade da carteira de crédito, e dos eventuais ajustamentos ao plano ao nível das necessidades de entrada de capital pelo acionista e capacidade de distribuição de dividendos. Considerando o valor de *goodwill* gerado com a aquisição da 321 Crédito, o acompanhamento do seu plano de negócios e pressupostos subjacentes é relevante no processo da auditoria. A evolução da conjuntura económica, bem como o controlo e monitorização da propagação da COVID-19 e respetivos efeitos poderão criar maior pressão nos resultados da 321 Crédito.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Avaliámos o desenho e implementação dos principais controlos implementados pelo Grupo, associados à aprovação do *Business Plan* e respetivos pressupostos. ▪ Avaliámos a metodologia de avaliação usada, tendo para esse efeito envolvido os nossos especialistas. ▪ Analisámos o apuramento efetuado pelo Grupo do valor recuperável e dos principais pressupostos considerados no modelo de imparidade nomeadamente: i) taxa de desconto; ii) a taxa de crescimento na perpetuidade; iii) os requisitos de *Core Tier I* considerados para efeitos de cálculo dos resultados distribuíveis; e iv) capacidade de distribuição de dividendos e aumentos de capital. Para a execução desta análise foram envolvidos os nossos especialistas. ▪ Comparámos as projeções financeiras com o orçamento e plano aprovado; ▪ Discutimos com a gestão as expetativas futuras, nomeadamente em termos de crédito concedido, formas de financiamento e rentabilidade esperada; ▪ Realizámos análises de sensibilidade através de introdução de variações nos principais pressupostos utilizados; e ▪ Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

3

KPMG

Imparidade para crédito a clientes – crédito automóvel e locação financeira (14.939.283 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
Em 31 de dezembro de 2020, conforme nota 19 anexa às demonstrações financeiras, a rubrica de crédito a clientes bancários – crédito automóvel e locação financeira totaliza 582.043.651 euros, a qual tem associado um valor de imparidade no montante de 14.939.283 euros. Para efeitos da determinação da imparidade, os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado são classificados em três categorias (*stage* 1, 2 ou 3) tendo em consideração a identificação ou não de uma deterioração significativa do risco de crédito, desde o seu reconhecimento inicial ou se se tratam de ativos com imparidade. A determinação deste efeito é um processo relevante dado que a mesma influencia os níveis de *Expected Credit Loss* ('ECL') associados. A imparidade é calculada com base na perda esperada que é estimada pelo Grupo, conforme referido nas notas 2.17 e 19 anexas às demonstrações financeiras. Como resposta à crise económica decorrente da situação de pandemia da COVID-19, o Estado Português e algumas associações setoriais (entre elas a ASFAC), implementaram um mecanismo de moratórias de crédito, as quais permitiram aos clientes (sob certas condições) interromper o pagamento total ou parcial das prestações. Segundo o Banco de Portugal e a *European Banking Authority*, a adesão dos clientes às moratórias não qualifica como uma reestruturação, para efeitos de classificação do contrato nas três categorias referidas acima. Com a adesão à moratória, existe a possibilidade do risco de crédito dos clientes aderentes aumentar e tal não ser identificado atempadamente pelo Grupo.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Indagámos o órgão de gestão sobre o processo de identificação e apuramento de perdas por imparidade; ▪ Avaliámos o desenho e implementação e testámos a eficácia operacional dos principais controlos definidos pelo Grupo ao nível do processo de identificação e apuramento de perdas por imparidade; ▪ Analisámos o alinhamento das políticas contabilísticas com o definido na IFRS 9; ▪ Analisámos o processo de classificação dos ativos financeiros com base no seu risco de crédito (*stage* 1, 2 e 3); ▪ Avaliámos o modelo de imparidade desenvolvido pelo órgão de gestão, incluindo a revisão dos seus principais pressupostos e da informação prospetiva (*forward-looking information*) considerada na estimação da ECL, com o envolvimento dos nossos especialistas nesta matéria; ▪ Para os créditos cujas perdas por imparidade são determinadas em base coletiva, testámos, com o apoio dos nossos especialistas nesta área, os modelos subjacentes. Adicionalmente, testámos a adequação e a precisão dos pressupostos significativos utilizados pelo modelo; ▪ Para os créditos cujas perdas por imparidade são determinadas em base individual, analisámos, para uma amostra de operações, a informação utilizada pelo Grupo para efetuar a análise económica do cliente e aferimos sobre a razoabilidade da taxa de imparidade definida;

4

A análise coletiva é baseada em estimativas e pressupostos para determinação da ECL que tem em consideração (i) a experiência histórica de perdas em carteiras de crédito com risco semelhante determinadas tendo em consideração a categoria a que estão alocadas; e (ii) o conhecimento das envolventes económica e creditícia e da sua influência sobre o nível de perdas históricas e futura (*'forward looking'*), este último especialmente relevante considerando a envolvente económica incerta decorrente da COVID-19.

Nas exposições mais relevantes de cada segmento de crédito e nos contratos que reúnam determinadas características qualitativas, o valor da imparidade é apurado com recurso a uma análise individual, a qual implica um juízo de valor no apuramento da melhor estimativa dos fluxos de caixa destas operações.

O processo de avaliação da imparidade apresenta elevada complexidade no seu desenho e implementação e inclui diversas estimativas e julgamentos por parte do Grupo. Este processo tem em consideração fatores como a probabilidade de incumprimento, as notações de risco, o valor dos colaterais associado a cada operação, as taxas de recuperação e as estimativas quer dos fluxos de caixa futuros, quer do momento do seu recebimento.

A utilização de metodologias alternativas e de outros pressupostos e estimativas poderia resultar em níveis diferentes de perdas por imparidade reconhecidas, com o consequente impacto nos resultados do Grupo.

A evolução da conjuntura económica, bem como o controlo e monitorização da propagação da COVID-19 e respetivos efeitos poderão criar maior pressão sobre a liquidez dos agentes económicos com impacto no apuramento futuro do valor das perdas de imparidade para a carteira de crédito a clientes.

- Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

Nesta base, face à incerteza, complexidade e julgamento que envolve o cálculo da estimativa, a imparidade para crédito a clientes foi considerada como uma matéria relevante de auditoria.

Concessão de crédito à habitação (525.082.831 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
O Grupo iniciou em março de 2017 a concessão do produto de Crédito à Habitação. Este processo foi criado de raiz pelo Grupo, tendo por base um *workflow* informático desenvolvido em parceria com um parceiro externo. Em virtude dos objetivos definidos para a gestão, do peso desta área na atividade operacional do Grupo e do contexto de incerteza económica associado à COVID-19, classificamos esta área como relevante do ponto de vista da nossa auditoria.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Obtivemos o entendimento do processo de concessão de crédito, desde a receção das propostas até ao seu registo contabilístico final e relato financeiro associado, identificando os respetivos pontos de risco e controlos associados; ▪ Analisámos as atas do Comité de Crédito, onde são discutidas as propostas de risco mais elevado e definidas as linhas diretoras do processo de concessão; ▪ Analisámos os processos de integração de sistemas entre os parceiros envolvidos e o Grupo, bem como entre os sistemas operacionais e contabilísticos; ▪ Avaliámos o desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos controlos associados ao processo de concessão de crédito; ▪ Analisámos para uma amostra da documentação que suporta a análise de crédito inicial e o registo contabilístico das operações, incluindo as respetivas escrituras; ▪ Testámos os juros do período e juros corridos; e, ▪ Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

Reconhecimento do rédito (672.854.025 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
O Grupo atua em diferentes áreas de negócio (Correio, Expresso e Serviços Financeiros e Retalho) sendo as políticas de reconhecimento do rédito distintas para cada uma delas, conforme referido nas notas 2.23, 4 e 39. A presunção prevista nas normas internacionais de auditoria de existência de risco de fraude associado ao reconhecimento do rédito foi reforçada pelo impacto da COVID-19, a qual afetou de forma significativa e diferenciada o rédito das diferentes áreas de negócio.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Avaliámos o desenho e implementação e testámos à eficácia operacional dos controlos relevantes efetuados pelo Grupo associados ao reconhecimento do rédito; ▪ Teste de detalhe a uma seleção de transações com diferimento do rédito associado a filatelia, pré-pagos e correio expresso; ▪ Teste de detalhe a uma seleção de notas de crédito emitidas em 2021; ▪ Procedimentos substantivos analíticos e testes de detalhe a uma seleção de transações de prestações de serviços de correio, expresso e aos serviços financeiros postais e testes a uma seleção de *journal entries* por forma a identificar e testar o risco de fraude e de eventual derrogação aos controlos implementados; e, ▪ Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

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 os 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 e demonstração não financeira, 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 nos números 4 e 5 do artigo 451.º do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira foi apresentada.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório consolidado de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, 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.

Sobre o relatório de governo societário

Dando cumprimento ao artigo 451.º, 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 245.º-A do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas alíneas c), d), f), h), i) e m) do n.º 1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira consolidada

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um relatório separado do relatório consolidado de gestão que inclui a demonstração não financeira, conforme previsto no artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais, tendo o mesmo sido divulgado juntamente com o relatório consolidado de gestão.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10.º 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 do Grupo pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 05 de maio de 2014 para completar o último ano do mandato do triénio compreendido entre 2012 e 2014. Fomos nomeados na assembleia geral de acionistas realizada em 18 de abril de 2018 para o atual mandato compreendido entre 2018 e 2020.
- 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 consolidadas. 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 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 2021.
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77.º, número 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria.
- Informamos que, para além da auditoria, prestámos ao Grupo os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
  - Emissão do relatório independente de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade contida no Relatório Integrado dos CTT;
  - Emissão do relatório sobre a imparidade da carteira de crédito nos termos da Instrução n.º 5/2013 do Banco de Portugal;
  - Emissão do parecer definido nos termos da alínea b) do n.º 5 do artigo 25.º do Aviso n.º 5/2008 do Banco de Portugal, relativo ao sistema de controlo interno do Grupo e das Subsidiárias;

- Apoio técnico na prestação de serviços sobre o sistema de controlo interno da entidade, com o objetivo de suportar o Parecer que a Comissão de Auditoria do Banco CTT e os Conselhos Fiscais das subsidiárias têm de emitir no âmbito do reporte anual sobre o sistema de controlo interno, no âmbito da alínea a) do n.º 5 do Artigo 25.º do Aviso n.º 5/2008 do Banco de Portugal.
- Apoio técnico ao Conselho Fiscal da Payshop, com o objetivo de suportar o seu Parecer relativo ao Sistema de Controlo Interno associado ao BC/FT (Aviso n.º 2/2018).

16 de março de 2021

KPMG & Associados
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427)

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Edifício FPM41 – Avenida Fontes Pereira de Melo, 41 – 15º
1069-006 Lisboa – Portugal
+351 210 110 000 – www.kpmg.pt

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da **CTT – Correios de Portugal, S.A.** (a Entidade), que compreendem a Demonstração da posição financeira em 31 de dezembro de 2020 (que evidencia um total de 1.053.283.402 euros e um total de capital próprio de 150.003.105 euros, incluindo um resultado líquido de 16.720.995 euros), a Demonstração dos resultados por naturezas, a Demonstração do rendimento integral**,** a Demonstração das alterações no capital próprio e a Demonstração dos 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 da **CTT – Correios de Portugal, S. A.** em 31 de dezembro de 2020 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.

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., sociedade anónima portuguesa e membro da rede global KPMG, composta por firmas membro independentes associadas com a KPMG International Limited, uma sociedade inglesa de responsabilidade limitada por garantia.

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Capital Social: 3.916.000 Euros – Pessoa Colectiva Nº PT 502 161 078 –
Inscrito na O.R.O.C. Nº 189 – Inscrito na C.M.V.M. Nº 20161489
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o Nº PT 502 161 078

KPMG

Investimento no Banco CTT (211.728.793 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
Conforme referido na nota 1.2, o Banco CTT iniciou a sua atividade no final de 2015, tendo dado em 2019 continuação à estratégia de investimento com a aquisição da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. em maio de 2019, de alargamento da rede de balcões e de lançamento de novos produtos. A monitorização do cumprimento do orçamento e plano aprovado pelo acionista é relevante para a estratégia de auditoria, particularmente o impacto das condições de mercado e dos consequentes ajustamentos ao plano ao nível das necessidades de entrada de capital pelo acionista e capacidade de distribuição de dividendos e, consequentemente, na recuperabilidade do investimento dos CTT no Banco CTT, conforme referido nas notas 2.30 e 10. A evolução da conjuntura económica, bem como o controlo e monitorização da propagação da COVID – 19 e respetivos efeitos poderão criar maior pressão nos resultados do Banco CTT e do seu investimento na 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Avaliação do desenho e implementação dos principais controlos efetuados pela Entidade associados à aprovação do *Business Plan* e respetivos pressupostos; ▪ Avaliação da metodologia de avaliação usada, *Dividend Discount Model* (DDM), tendo sido envolvidos os nossos especialistas em avaliações para esse efeito; ▪ Análise do apuramento efetuado pela Entidade do valor recuperável do Banco CTT e do seu investimento na 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. e dos principais pressupostos considerados no modelo, nomeadamente, a taxa de desconto (*cost of equity*), a taxa de crescimento na perpetuidade, os requisitos de Core Tier 1 considerados para efeito de cálculo dos resultados distribuíveis, distribuição de dividendos e aumentos de capital, tendo sido envolvidos os nossos especialistas em avaliações para esse efeito; ▪ Teste da precisão matemática do modelo; ▪ Comparação das projeções financeiras com o orçamento e plano aprovado e apresentado ao Banco de Portugal; ▪ Discussão com a gestão das expectativas futuras, nomeadamente em termos de crédito concedido, formas de financiamento e rentabilidade esperada; ▪ Realização de análises de sensibilidade a variações dos principais pressupostos; e ▪ Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

KPMG

Benefícios aos empregados – responsabilidades com cuidados de saúde (271.158.313 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
As responsabilidades com cuidados de saúde pós-emprego envolvem um significativo grau de julgamento na definição dos pressupostos de longo prazo, nomeadamente da taxa de desconto, da taxa de crescimento dos custos médicos e das tábuas de mortalidade e de invalidez, que poderão resultar em variações significativas nos montantes registados nas demonstrações financeiras, conforme referido nas notas 2.21, 2.30 e 31. Adicionalmente, o impacto significativo da COVID-19 no acesso a cuidados de saúde em 2020, implicou um maior grau de julgamento na definição da taxa de crescimento dos custos médicos.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Avaliação do desenho e implementação dos principais controlos implementados pela Entidade associados aos pressupostos e estimativas utilizadas nos estudos atuariais; ▪ Avaliação da razoabilidade dos pressupostos e estimativas assumidas no cálculo atuarial, nomeadamente do impacto da situação pandémica na taxa de crescimento dos custos médicos, e a metodologia de cálculo da responsabilidade, com o envolvimento dos nossos especialistas nesta matéria; ▪ Testes de detalhe sobre a informação prestada pela gestão ao atuário independente para a realização do cálculo da responsabilidade; ▪ Testes de detalhe sobre as saídas da população de beneficiários em 2020; ▪ Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

Reconhecimento do rédito (468.833.332 euros)

O Risco	A nossa resposta ao risco identificado
A Entidade atua em diferentes áreas de negócio (Correio e Serviços Financeiros e Retalho) sendo as políticas de reconhecimento do rédito distintas para cada uma delas, conforme referido nas notas 2.23, 4 e 39. A presunção prevista nas normas internacionais de auditoria de existência de risco de fraude associado ao reconhecimento do rédito foi reforçada pelo impacto da COVID-19, a qual afetou de forma significativa e diferenciada o rédito das diferentes áreas de negócio.	Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos: ▪ Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos controlos relevantes efetuados pela Entidade associados ao reconhecimento do rédito; ▪ Teste de detalhe a uma seleção de transações com diferimento do rédito associado a filatelia e pré-pagos; ▪ Teste de detalhe a uma seleção de notas de crédito emitidas em 2021; ▪ Procedimentos substantivos analíticos e testes de detalhe a uma seleção de transações de prestações de serviços de correio e aos serviços financeiros postais e testes a uma seleção de *journal entries* por forma a identificar e testar o risco de fraude e de eventual derrogação aos controlos implementados; e, ▪ Avaliámos a adequação das respetivas divulgações nas demonstrações financeiras, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.

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 e demonstração não financeira, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;

- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada; e,
- 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 nos números 4 e 5 do artigo 451.º do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira foi apresentada.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, 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.

Sobre o relatório de governo societário

Dando cumprimento ao artigo 451.º, 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 245.º-A do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas alíneas c), d), f), h), i) e m) do n.º 1 do referido artigo.

Sobre a informação não financeira prevista no artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um relatório separado do relatório de gestão que inclui a informação não financeira, conforme previsto no artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais, tendo o mesmo sido publicado juntamente com o relatório de gestão.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10.º 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 5 de maio de 2014 para completar o último ano do mandato do triénio compreendido entre 2012 e 2014. Fomos nomeados na assembleia geral de acionistas realizada em 18 de abril de 2018 para o atual mandato compreendido entre 2018 e 2020.
- 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 2021.
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77.º, número 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face à Entidade durante a realização da auditoria.
- Informamos que, para além da auditoria, prestámos à Entidade os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
  - Relatório independente de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade contida no Relatório Integrado dos CTT.

16 de março de 2021

KPMG & Associados
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427)

COMISSÃO DE AUDITORIA

Relatório e Parecer da Comissão de Auditoria

– Exercício de 2020 –

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 2020;

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 2020; 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").

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).

Até à data da AG de 29 de abril de 2020, a CAUD era constituída pelos seguintes Administradores não executivos, eleitos para o mandato 2017/2019:

- Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente);
- Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz (Vogal); e
- Maria Belén Amatriain Corbi (Vogal).

Nos termos dos critérios definidos no n.º 5 do artigo 414.º do CSC, no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento da CMVM n.º4/2013 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. No mandato anterior, 2017/2019, a totalidade dos membros que integrava a CAUD era independente.

No presente mandato assim como no anterior, os três Administradores que compõem/compunham a CAUD observam/observavam 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-B do CSC, bem como os requisitos de composição exigidos pelo n.º 2 do artigo 3º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro (Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria).

2. Atividade Desenvolvida

Durante o exercício de 2020, a CAUD realizou um total de vinte e uma reuniões (14 realizadas pela Comissão eleita na Assembleia Geral de 29 de abril de 2020), 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"), designadamente o *Chief Financial Officer*, o ROC, os Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, Planeamento e Controlo, Auditoria e Qualidade, Regulação e Concorrência, Jurídica e Secretaria Geral, Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, e os responsáveis pelo Gabinete de Relações com Investidores e pelo departamento de *Compliance*, assim como 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**

COMISSÃO DE AUDITORIA

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 à definição das linhas estratégicas, ao futuro contrato de concessão do serviço postal universal e ao impacto da pandemia COVID-19 na Sociedade, bem como o acompanhamento do quadro legal, estatutário e regulamentar que lhe é aplicável, foi realizado por esta Comissão através de/a: ***(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"); ***(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.º1 do artigo 423.ºF do CSC e das alíneas a) e b) do n.º3 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 realizações: ***(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 do Relatório Integrado semestral e anual, com emissão de parecer sobre estes e sobre a 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 do seu 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 prévia de uma transação comercial com parte relacionada, a qual mereceu o parecer favorável desta Comissão, dada a adequação da fundamentação apresentada, e apreciação à *posteriori* das restantes transações com partes relacionadas que lhe foram submetidas, nos termos definidos no respetivo regulamento; 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**

Em matéria de relacionamento com o ROC das empresas do universo CTT - a KPMG - 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)*** Apreciação das propostas de contratação dos serviços de revisão legal das contas e autorização/ aprovação prévia dos serviços distintos de auditoria, de modo a assegurar que estes não são serviços proibidos por lei nem suscitam situações de conflito de interesses e os seus honorários respeitam os limites estabelecidos pela Lei n.º140/2015, de 7 de setembro ("Estatuto dos ROC"); ***(ii)*** Acompanhamento, análise e discussão com o ROC, sobre o seu plano anual de trabalhos, as conclusões dos trabalhos intercalares e de revisão limitada semestral, as principais questões da auditoria, nomeadamente testes e modelos de imparidade e responsabilidade com benefícios de longo prazo aos empregados, e da avaliação do ambiente geral de controlo interno, e sobre as conclusões preliminares e finais da revisão às contas anuais, bem como sobre as recomendações de aspetos de natureza contabilística e de controlo interno; ***(iii)*** Análise do Relatório de Revisão Limitada às Demonstrações Financeiras

COMISSÃO DE AUDITORIA

consolidadas intercalares, das Certificações Legal das Contas às Demonstrações Financeiras consolidadas e individuais e do Relatório Adicional anual; ***(iv)*** Apreciação dos serviços prestados pelo ROC e da informação complementar recebida deste nos termos do artigo 63.º do Estatuto dos ROC, de modo a avaliar que não prejudicam a sua independência nem condicionam a sua opinião; e ***(v)*** Avaliação anual dos trabalhos da KPMG, no último ano do seu mandato, tendo concluído que esta desempenhou as suas funções de forma apropriada, tendo revelado na sua atuação experiência e conhecimentos adequados face à dimensão da Sociedade e aos setores em que esta opera, bem como independência e rigoroso relacionamento profissional com esta Comissão.

Adicionalmente, e atendendo à necessidade de rotação do ROC prevista no artigo 54.º do Estatuto dos ROC, concluiu-se o processo, iniciado em 2019, de seleção do novo Revisor Oficial de Contas para as empresas do Grupo CTT culminando na designação, em AG dos CTT de 29 de abril de 2020, da Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. como ROC dos CTT para o mandato 2021/2023, representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1841 e registado na CMVM sob o n.º 20170024), ou por Rui Abel Serra Martins (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1119, registado na CMVM sob o n.º 20160731), bem como na designação de João Carlos Miguel Alves (ROC inscrito na OROC sob o n.º 896 e registado na CMVM sob o n.º 20160515) como ROC Suplente, sendo que as referidas designações do ROC Efetivo e Suplente só produziram efeitos a 1 de janeiro de 2021.

Declaração de Conformidade

De acordo com o disposto no n.º 1, alínea c) do artigo 245.º do CVM, os membros da Comissão de Auditoria dos CTT *infra* identificados, declaram, na qualidade e no âmbito das funções que lhes competem, que, tanto quanto é do seu melhor conhecimento, a informação constante do Relatório Integrado relativa ao relatório de gestão, às demonstrações financeiras anuais, consolidadas e individuais, à Certificação Legal das Contas consolidadas e à Certificação Legal das Contas individuais, e aos demais documentos de prestação de contas, consolidados e individuais, exigidos por lei ou regulamento, relativamente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020:

i. Foi elaborada em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos

resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação; e

ii. Em particular, o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, contendo nomeadamente uma descrição dos principais riscos e incertezas com que tais entidades se defrontam.

Parecer sobre o Relatório Integrado

A CAUD examinou, como constituintes do Relatório Integrado, o relatório de gestão e as demonstrações financeiras consolidadas e individuais, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, 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 2020.

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 e no artigo 245.º-A do CVM, e a informação não financeira, nos termos dos artigos 66.º-B e 508.º-G do CSC.

A CAUD apreciou com especial atenção as Certificações Legais das Contas emitidas pela KPMG em 16 de março de 2021 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 adicionais previstos no artigo 10º do Regulamento (UE) nº537/2014 de 16 de abril, nomeadamente as denominadas "Matérias Relevantes de Auditoria".

COMISSÃO DE AUDITORIA

Face aos elementos mencionados e à ação por si desenvolvida, e para cumprimento do disposto na alínea g) do número 1 do artigo 423º-F, nos números 5 e 6 do artigo 420º, aplicáveis por remissão do disposto no n. º2 do artigo 423º-F, e no artigo 452º, 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 2020 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 2021, 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 2021

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)

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Edifício FPM41 – Avenida Fontes Pereira de Melo, 41 – 15º
1069-006 Lisboa – Portugal
+351 210 110 000 – www.kpmg.pt

RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE

Ao Conselho de Administração dos
CTT - Correios de Portugal, S.A.

Introdução

Fomos contratados pelo Conselho de Administração dos **CTT - Correios de Portugal, S.A.** ("CTT") para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre se nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade contida no Relatório Integrado ("Relatório") dos CTT para o ano findo em 31 de dezembro de 2020, identificada no Anexo IV "Índice e Indicadores GRI", não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines* (G4)) do *Global Reporting Initiative* (GRI) para o nível *Comprehensive*.

Responsabilidade do Órgão de Gestão

O Conselho de Administração dos CTT é responsável:

— Pela preparação e apresentação da informação de sustentabilidade incluída no Relatório em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines* (G4)) do *Global Reporting Initiative* (GRI) para o nível *Comprehensive* e pela informação e asserções incluídas no mesmo; e

— Pela implementação e manutenção de sistemas de gestão do desempenho e de controlo interno apropriados dos quais é obtida a informação relatada.

A nossa responsabilidade

A nossa responsabilidade consiste em executar o trabalho de garantia limitada de fiabilidade descrito no parágrafo do Âmbito e expressar uma conclusão baseada no trabalho efetuado.

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., sociedade anónima portuguesa e membro da rede global KPMG, composta por firmas membro independentes associadas com a KPMG International Limited, uma sociedade inglesa de responsabilidade limitada por garantia.

KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Capital Social: 3.916.000 Euros – Pessoa Colectiva Nº PT 502 161 078 –
Inscrito na O.R.O.C. Nº 189 – Inscrito na C.M.V.M. Nº 20161489
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o Nº PT 502 161 078

Âmbito

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica – ISAE 3000 (Revista) emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* da *International Federation of Accountants (IFAC)* e cumprimos as demais normas e cumprimos as demais orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se nada chegou ao nosso conhecimento sobre se a informação de sustentabilidade incluída no Relatório para o ano findo em 31 de dezembro de 2020, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines* (G4)) do *Global Reporting Initiative* (GRI) para o nível *Comprehensive*.

Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 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.

Somos independentes dos CTT nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre informação de sustentabilidade consiste em indagações, principalmente aos responsáveis pela preparação da informação apresentada no Relatório, na execução de procedimentos analíticos e outros procedimentos para obtenção de evidência, conforme apropriado. Esses procedimentos incluíram:

- Realização de entrevistas com responsáveis para compreender os processos implementados pelos CTT para determinar os aspetos materialmente relevantes para as principais partes interessadas (*stakeholders)* dos CTT;
- Realização de entrevistas com colaboradores relevantes, ao nível operacional e corporativo, responsáveis pela preparação da informação de sustentabilidade a incluir no Relatório;
- Comparação da informação apresentada no Relatório, com as respetivas fontes de informação, para concluir se todos os dados relevantes com origem nas referidas fontes foram incluídos no Relatório; e
- Leitura da informação apresentada no Relatório, de forma a concluir sobre a sua adequabilidade com o nosso conhecimento geral, e experiência, com a performance de sustentabilidade dos CTT.

Os procedimentos de recolha de prova efetuados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são mais limitados do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade e por isso é obtida menor garantia de fiabilidade. Consequentemente, não nos permite obter a garantia de que tomaríamos conhecimento de todas as questões importantes que podem ser identificadas num trabalho de garantia razoável de fiabilidade pelo que não expressamos uma conclusão de garantia razoável de fiabilidade.

Conclusão

A nossa conclusão foi formada na base das, e sujeita às, matérias descritas neste relatório.

Consideramos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a nossa conclusão.

Com base nos procedimentos efetuados e prova obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade, contida no Relatório Integrado dos CTT para o ano findo em 31 de dezembro de 2020, identificada no Anexo IV "Índice e Indicadores GRI", não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines* (G4)) do *Global Reporting Initiative* (GRI) para o nível *Comprehensive*.

Restrição no uso do nosso relatório

O nosso Relatório de garantia limitada de fiabilidade é emitido exclusivamente para informação e uso do Conselho de Administração dos CTT, no âmbito da divulgação a informação de sustentabilidade contida no Relatório Integrado dos CTT, e não se destina a ser utilizado para nenhum outro propósito. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade perante terceiras entidades, para além dos CTT, pelo nosso trabalho, por este Relatório de garantia limitada de fiabilidade ou pelas nossas conclusões.

16 de março de 2021

KPMG & Associados -
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427)

10

Apoio ao investidor

a nossa entrega é total

10
Apoio ao investidor

A nossa entrega é total

O **Gabinete de Relações com Investidores** dos CTT tem como missão assegurar um relacionamento 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, disponibilizando 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. Além disso, o Gabinete de Relações com Investidores assegura a articulação proactiva 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 Peter Tsvetkov, tendo os seguintes **contactos**:

Morada: Avenida D. João II, nº 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 2020, no âmbito da referida missão, o Gabinete de Relações com Investidores desenvolveu as seguintes iniciativas:

- Além da normal prestação de contas (Relatório Integrado de 2019 e Relatório Integrado do 1º semestre de 2020), emitiu 17 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais) e 33 comunicados de participações qualificadas nos CTT, bem como 28 referentes a transações de dirigentes. No total, foram feitas 78 comunicações ao mercado durante o exercício de 2020.

- Recebeu e processou 326 e-mails de investidores institucionais, 1.135 de analistas de *research*, 245 provenientes de organizadores de conferências e eventos financeiros e 1.075 de outros investidores e público em geral. Dado que nem todos careciam de resposta (caso dos relatórios de *research* sobre os CTT e os seus pares que o Gabinete de Relações com Investidores recebe das corretoras) ou esta foi dada diretamente por via telefónica, a equipa providenciou por *e-mail* as indicadas no quadro abaixo nos prazos aí mencionados, não tendo ficado qualquer *e-mail* ou outro tipo de pedido de informação por responder no final do ano 2020.

Quadro comparativo 2019-2020 das respostas dadas por *e-mail*

	em menos de 1h*		de 1h a 24h*		em mais de 24h*		Totais	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
A investidores institucionais	170	199	55	38	2	1	227	238
A analistas	72	143	20	17	6	5	98	165
A outros (investidores de retalho, público, etc.)	180	169	88	49	6	14	274	232
Total	**422**	**511**	**163**	**104**	**14**	**20**	**599**	**635**
Percentagem	**70,5%**	**80,5%**	**27,3%**	**16,4%**	**2,3%**	**3,1%**	**100%**	**100%**

* contado a partir da hora de receção do pedido.

- Ao longo do ano, os CTT contactaram com 74 investidores em 121 reuniões realizadas na sua maioria *online* devido à pandemia de COVID-19. As referidas reuniões foram organizadas por 9 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, Suíça, França e Itália, entre outros. Além disso, realizaram 17 reuniões com investidores de países não europeus, casos dos EUA, Canadá, ou mesmo da China e Tailândia.

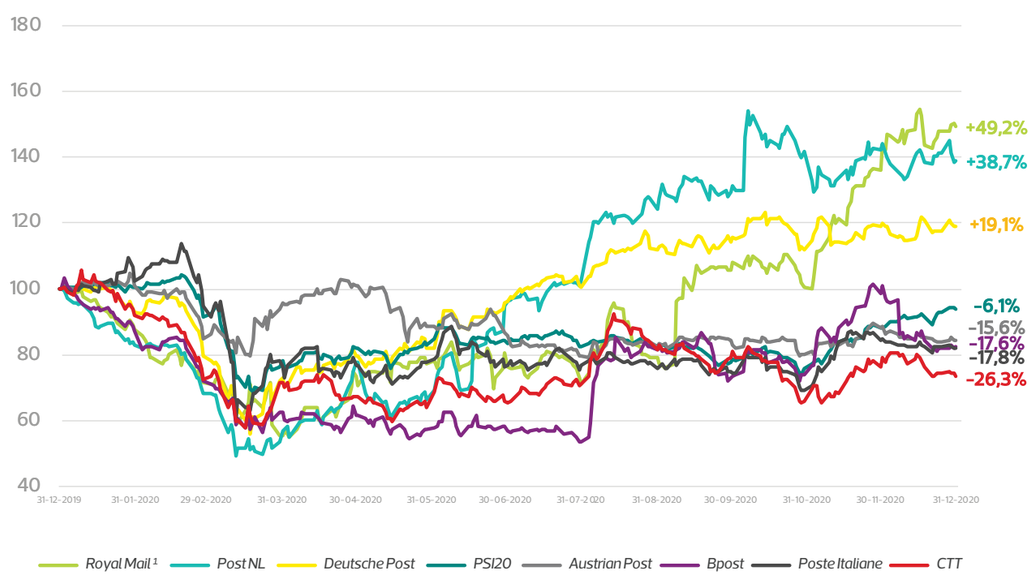
A 31 de dezembro de 2020, a cobertura da ação dos CTT era efetuada por 7 analistas de *research*. Nessa data, o preço-alvo médio dos 6 analistas com cobertura regular da ação (i.e. que emitiram *research* e recomendação durante os últimos 12 meses) era de 2,44€, encontrando-se a análise de *research* do Santander em revisão. Um dos analistas tinha recomendação negativa sobre a ação, 2 tinham recomendações neutrais e 3 tinham recomendação positiva.

Durante o ano 2020, foram transacionadas cerca de 165 milhões de ações dos CTT, correspondendo a uma média diária de 641 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 110% de rotação do capital em bolsa, mostrando a elevada liquidez relativa do título. A 31 de dezembro de 2020, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 2,35€.

No ano 2020, dada a incerteza económica provocada pela pandemia de COVID-19, o Conselho de Administração dos CTT propôs aos acionistas da empresa na Assembleia Geral realizada em 29 de abril que o Resultado Líquido de 2019 fosse integrado nos Resultados Transitados e que não fosse distribuído dividendo. Assim, o retorno acionista total (variação do preço da ação + dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2019) foi de -26,3%. No mesmo período, o PSI 20 depreciou -6,1% e registou um retorno acionista total de -2,7%.

Em termos de variação do preço da ação, o melhor desempenho no setor postal europeu em 2020 foi do Royal Mail, cujas ações obtiveram uma valorização de 49,2%, tendo as dos restantes pares registado variações entre 38,7% e -17,8%.

Evolução do preço da ação CTT vs. PSI 20 & setor postal europeu
(Ano 2020 - base 100 a 31 Dez 2019)



[1] Cotação da ação Royal Mail em GBP
Fonte: Bloomberg a 31 Dez 2020.

11

Sítio da Internet

a nossa entrega é total

11
Sítio da Internet

A nossa entrega é total

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", 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 2021 inclui os seguintes eventos societários:

Evento	Data
Resultados e Relatório Integrado Anual 2020	16 de março de 2021*
Assembleia Geral Anual 2021	21 de abril de 2021
Resultados do 1º Trimestre de 2021	6 de maio de 2021*
Data de ex-dividendo	18 de maio de 2021
Pagamento de dividendos	20 de maio de 2021
Resultados e Relatório Integrado Intercalar - 1º Semestre de 2021	5 de agosto de 2021*
Resultados dos 9 Meses de 2021	4 de novembro de 2021*

* 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 enviados 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

a nossa entrega é total

ANEXO I – *CURRICULA*
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	2020-22

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

- **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 e Sustentabilidade (responsabilidade partilhada), Digital 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. e CTT Soluções Empresariais, 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 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 da Academia de Engenharia (Presidente em funções)
- **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

- **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

- **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, Compras e Logística, Contabilidade e Fiscalidade, Planeamento e Controlo e Sistemas de 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 New Finerge, S.A.
- **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração da Âncora Wind – Energia Eólica, S.A.
- **2017-2018:** Membro do Conselho de Administração da First State Wind Energy Investments, S.A.
- **2017-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- **2016-2017:** Presidente do Conselho de Administração da Janela Digital – Informática e Telecomunicações, S.A.
- **2016-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Capital Criativo, SCR, S.A.
- **2015-2017:** Membro do Comité Executivo (*Chief Financial Officer*) da PT Portugal, SGPS, S.A.
- **2015-2017:** Presidente do Conselho Fiscal da Hungaro Digitel Plc.
- **2015-2017:** Membro do Conselho de Administração da PT Pay, S.A.
- **2015-2016:** Presidente do Conselho Fiscal da Fibroglobal – Comunicações Electrónicas, S.A.
- **2013-2015:** Membro do Conselho de Administração da PT Centro Corporativo, S.A.
- **2013-2015:** Membro do Conselho Fiscal da Fundação Portugal Telecom
- **2011-2014:** Membro não executivo do Conselho de Administração da PT PRO - Serviços Administrativos e de Gestão Partilhados, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- **2018-...:** Membro da Direção da AEM – Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado

João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva 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

- **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. e da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE) e de Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, 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 e Sustentabilidade (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 restruturação 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

- **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 bem como pelas áreas de Planeamento e Desenvolvimento de Operações, Controlo de Operações, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações e Projetos e *Lean Operations*, que acumula com os cargos de membro dos Conselhos de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Contacto, S.A. e CTT Soluções Empresariais, 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 empreendorismo.
- 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. É membro de órgãos de administração e fiscalização de grandes empresas cotadas e não cotadas em Portugal (desde 2008), tendo sido eleita em 2017 para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de São João.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- **2017-...:** Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE
- **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.
- **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)

- **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 sedeado 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* da GreenWood Global Micro Fund, LP, um fundo lançado em fevereiro de 2014, bem como da GreenWood Builders Fund I, LP, GreenWood Offshore Builders Fund I e da GreenWood Global Fund.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- **2017-...:** Fundador e Sócio-Administrador do Builders Institute, Inc.
- **2014-...:** 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)

- **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)

- **2019-...:** Membro do Conselho de Administração da Sonae Capital, SGPS, S.A.
- **2018-...:** Presidente do Conselho de Administração da Capital Criativo HealthCare Investments II
- **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 da 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 Arrábida – Gaia, 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.

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 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
- **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 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.
- Atualmente desempenha as funções de membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva da Novabase, SGPS, S.A., com os pelouros de *Chief Operations Officer* do segmento *Value Portfolio, Chief Cybersecurity Officer* e *Chief Investors Officer*. Designada em 2018 para os referidos cargos, coordenou os trabalhos da Comissão Executiva no processo de reformulação estratégica, de onde resultou um novo plano de transformação com forte aposta nos serviços tecnológicos de nova geração e nos mercados internacionais da Europa e do Médio-Oriente.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- **2018-...:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A.
- **2018-...:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase IMS2, S.A.
- **2001-...:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, 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 Celfocus - Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
- **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.
- **2014-...:** 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)
- **2012-...:** Membro do Comité Consultivo do FCR ISTART I
- **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 (entre outros, é consultora do Conselho de Administração da Emirates Post).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- **2020-...:** Membro da Direção e da Comissão de Organização e Vencimentos da Eldora AG (Suíça)
- **2019-...:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Ruoff Advisory GmbH (Suíça)
- **2012-2018:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Swiss Post, LTD (Suíça)
- **2013-2018:** Membro do Conselho de Administração e Presidente do Comité de Transformação do *Corebanking* do PostBank (Suíça)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- **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)

II. Membros da Comissão de Vencimentos

Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida

Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	13 de julho de 1961, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2020-2022

Formação académica

- **1994:** MBA, Faculdade de Gestão, Universidade Católica Portuguesa
- **1989:** Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho, Universidade Europeia

Cargos internos de administração e fiscalização

- ---

Outros cargos internos

- **2020-...:** Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- Possui uma vasta experiência em consultadoria de gestão especializada em Recursos Humanos, tendo fundado em 1993 a Neves de Almeida Consultores, e sendo desde 1998 Sócio internacional e *Managing Partner* do escritório de Lisboa da Boyden Global Executive Search. Faz parte da rede de conselheiros da LIORENTE E CUENTA, líder ibérica na área da comunicação empresarial, e é membro do Conselho Universitário da Universidade Europeia e dos Conselhos Editoriais das revistas Executive Digest e Human Resources. Desde 2014 desempenha ainda o cargo de Vogal da Comissão de Vencimentos da REN.
- É Docente Universitário desde 1990 e foi até 2014 Coordenador Executivo dos programas de Doutoramentos, Mestrados e Licenciaturas em Gestão de Recursos Humanos da Universidade Europeia. Escreveu mais de uma centena de artigos para várias publicações económicas e é autor dos livros "Psicologia para Gestores" e "Avaliação de Desempenho para Gestores", ambos da editora McGraw Hill, do livro "O Gestor - A Arte de Liderar" da Editorial Presença, coautor da obra "A Sorte dá Muito Trabalho" da Almedina e autor dos livros "Comandos para Liderar" da Multipublicações, e "Retribuições, Prémios e Incentivos" da Almedina.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- **1993-...:** Gerente da Neves de Almeida Consultores, Unipessoal, Lda.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- Membro do Conselho Universitário da Universidade Europeia
- **2014-...:** Membro da Comissão de Vencimentos da REN - Redes Energéticas Nacionais, SGPS, S.A.
- **1998-...:** *Managing 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)

- **2015-...:** Gerente da Sealion Finance, 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

ctt

Anexo II

Transações sobre ações dos CTT

a nossa entrega é total

ANEXO II
TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT

A nossa entrega é total

Transações sobre ações dos CTT efetuadas por Administradores dos CTT e pessoas estreitamente relacionadas.

Detalhe das transações da **Manuel Champalimaud SGPS, S.A.**, entidade estreitamente relacionada com o Administrador da Sociedade **Duarte Palma Leal Champalimaud**, conforme comunicações enviadas aos CTT:

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	1,9500	21 700	17.03.2020
Aquisição	XLIS	1,9300	25 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8500	25 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,9000	28 300	20.03.2020

Detalhe das transações da **GreenWood Builders Fund I, LLP**, entidade estreitamente relacionada com o Administrador da Sociedade **Steven Duncan Wood**, conforme comunicações enviadas aos CTT:

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	1,875798	5 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8800	5 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8760	5 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8700	5 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8600	5 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8500	10 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8400	5 000	19.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8900	5 000	20.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8800	5 000	20.03.2020
Aquisição	XLIS	1,8700	5 000	20.03.2020
Aquisição	XLIS	2,0850	5 000	07.05.2020
Aquisição	XLIS	2,08795	5 000	07.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0900	5 000	07.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0800	15 000	07.05.2020
Aquisição	XLIS	2,085002	5 000	07.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0800	5 000	08.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0700	5 000	08.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0600	5 000	08.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0500	5 000	08.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0450	5 000	08.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0500	5 000	11.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0400	5 000	11.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0600	10 000	11.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0600	5 000	12.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0400	5 000	12.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0300	5 000	12.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0200	15 000	12.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0100	10 000	12.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0500	5 000	12.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0150	5 000	12.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9700	10 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9300	5 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0000	5 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9900	5 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9800	5 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9600	5 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9500	5 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9400	5 000	13.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9000	10 000	14.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9400	5 000	14.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9300	5 000	15.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9200	10 000	15.05.2020

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	1,9180	5 000	15.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9100	5 000	15.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9880	5 000	19.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9900	5 000	19.05.2020
Aquisição	XLIS	1,9900	5 000	20.05.2020
Aquisição	XLIS	2,1050	5 000	27.05.2020
Aquisição	XLIS	2,1000	5 000	27.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0950	5 000	27.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0900	5 000	27.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0800	5 000	27.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0700	5 000	27.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0400	5 000	29.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0500	5 000	29.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0600	5 000	29.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0650	5 000	29.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0700	5 000	29.05.2020
Aquisição	XLIS	2,0800	5 000	29.05.2020
Aquisição	XLIS	2,3450	5 000	03.06.2020
Aquisição	XLIS	2,3400	5 000	03.06.2020
Aquisição	XLIS	2,3200	5 000	04.06.2020
Aquisição	XLIS	2,3000	5 000	04.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2950	5 000	04.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2900	5 000	04.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2800	10 000	05.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2900	15 000	05.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2700	5 000	05.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2600	5 000	08.06.2020
Aquisição	XLIS	2,23500	5 000	09.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2200	5 000	10.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2100	5 000	10.06.2020
Aquisição	XLIS	2,2000	5 000	10.06.2020
Aquisição	XLIS	2,1700	5 000	11.06.2020
Aquisição	XLIS	2,1900	5 918	11.06.2020
Aquisição	XLIS	2,1450	5 000	11.06.2020
Aquisição	XLIS	2,1100	5 000	22.06.2020
Aquisição	XLIS	2,7800	5 000	11.08.2020
Aquisição	XLIS	2,775002	5 000	11.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7775	5 000	11.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7750	4 000	11.08.2020

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	2,7700	6 000	11.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8200	5 000	12.08.2020
Aquisição	XLIS	2,820494	5 000	12.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8450	5 000	12.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8400	15 000	12.08.2020
Aquisição	XLIS	2,92500	5 000	13.08.2020
Aquisição	XLIS	2,9200	5 000	14.08.2020
Aquisição	XLIS	2,9100	5 000	14.08.2020
Aquisição	XLIS	2,9000	5 000	14.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8900	10 000	14.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8800	16 317	14.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8850	10 000	14.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8750	3 683	17.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8700	10 000	17.08.2020
Aquisição	XLIS	2,9000	5 000	17.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8900	10 000	17.08.2020
Aquisição	XLIS	2,885002	5 000	17.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8800	5 000	17.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8600	5 000	17.08.2020
Aquisição	XLIS	2,865004	5 000	18.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8600	10 000	18.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8500	5 000	18.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8400	10 961	18.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8450	5 000	18.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8400	4 039	19.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8300	5 000	19.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8250	5 000	19.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8200	8 000	19.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8150	5 000	19.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8100	5 000	19.08.2020
Aquisição	XLIS	2,805002	5 000	19.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8250	3 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8100	3 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8000	3 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7900	5 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7800	5 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7700	5 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7600	5 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7500	8 000	20.08.2020

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	2,748175	2 000	20.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7700	3 000	21.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8300	2 500	21.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8200	2 500	21.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8100	7 500	24.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8250	2 500	24.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8200	2 500	24.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8150	2 500	24.08.2020
Aquisição	XLIS	2,8000	5 000	24.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7900	5 000	24.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7800	5 666	25.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7833364	4 334	25.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7700	5 000	25.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7600	5 000	25.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7500	10 000	25.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7400	7 539	25.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7400	2 461	26.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7300	5 000	26.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7200	5 000	26.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7100	5 000	26.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7000	5 000	26.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6900	6 481	27.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7100	5 000	27.08.2020
Aquisição	XLIS	2,7000	5 000	27.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6900	3 519	28.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6800	5 000	28.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6700	5 000	28.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6500	4 250	28.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6850	750	28.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6600	5 000	31.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6400	5 000	31.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6300	5 000	31.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6200	5 000	31.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6100	10 000	31.08.2020
Aquisição	XLIS	2,6000	5 000	01.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6550	5 000	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6500	5 000	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6400	5 000	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6300	5 000	02.09.2020

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	2,6200	10 000	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6100	5 391	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6150	3 609	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6250	1 000	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,608852	5 000	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6050	10 000	02.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6300	15 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6250	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6400	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6350	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,625002	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6150	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6000	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6100	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6200	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5900	5 000	03.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6000	5 000	11.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6050	3 115	11.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6100	19 041	11.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6050035	2 844	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6000	10 000	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5800	10 000	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6050024	2 057	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,6100	2 943	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,605002	5 000	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5900	5 000	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5700	668	14.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5700	4 332	15.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5600	10 000	15.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5500	5 000	15.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5650	5 000	15.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5500	10 000	16.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5550	15 000	16.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5600	5 000	16.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5400	5 000	16.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5300	15 000	17.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5200	6 799	17.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5265198	3 201	17.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5300	5 000	18.09.2020

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	2,5200	10 000	18.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5150	5 000	18.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5100	10 000	21.09.2020
Aquisição	XLIS	2,5000	5 000	21.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4600	5 000	21.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4550	10 000	21.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4500	5 000	21.09.2020
Aquisição	XLIS	2,445002	5 000	21.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4400	5 000	21.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4300	5 000	22.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4200	5 000	22.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4100	5 000	22.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4000	5 000	22.09.2020
Aquisição	XLIS	2,3900	5 000	22.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4300	15 000	23.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4350	5 000	23.09.2020
Aquisição	XLIS	2,4200	5 000	23.09.2020

Anexo III

Indicadores GRI



a nossa entrega é total

ANEXO III
INDICADORES GRI

A nossa entrega é total



ANEXO III – INDICADORES GRI

Tabela 1 - Trabalhadores

Recursos Humanos			'19			'20	CTT
Indicadores	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**Variação anual %**
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Trabalhadores	**12 355**	**10 743**	**1 612**	**12 234**	**10 481**	**1 753**	**-1,0**
Feminino	4 125	3 650	475	4 117	3 563	554	**-0,2**
Masculino	8 230	7 093	1 137	8 117	6 918	1 199	**-1,4**
Vínculo contratual (nº pessoas)							
Efetivos	**10 979**	**9 735**	**1 244**	**10 767**	**9 461**	**1 306**	**-1,9**
Feminino	3 687	3 283	404	3 624	3 201	423	**-1,7**
Masculino	7 292	6 452	840	7 143	6 260	883	**-2,0**
Contratados	**1 376**	**1 008**	**368**	**1 467**	**1 020**	**447**	**6,6**
Feminino	438	367	71	493	362	131	**12,6**
Masculino	938	641	297	974	658	316	**3,8**
Tempo integral	**12 021**	**10 565**	**1 456**	**11 957**	**10 328**	**1 629**	**-0,5**
Feminino	**4 018**	**3 579**	**439**	**4 007**	**3 496**	**511**	**-0,3**
Efetivos	3 638	3 260	378	3 572	3 176	396	-1,8
Contratados	380	319	61	435	320	115	14,5

Recursos Humanos			'19			'20	CTT
Indicadores	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**Variação anual %**
Masculino	**8 003**	**6 986**	**1017**	**7 950**	**6 832**	**1118**	**-0,7**
Efetivos	7 264	6 443	821	7 116	6 249	867	**-2,0**
Contratados	739	543	196	834	583	251	**12,9**
Tempo parcial	**334**	**178**	**156**	**277**	**153**	**124**	**-17,1**
Feminino	**107**	**71**	**36**	**110**	**67**	**43**	**2,8**
Efetivos	49	23	26	52	25	27	**6,1**
Contratados	58	48	10	58	42	16	**0,0**
Masculino	**227**	**107**	**120**	**167**	**86**	**81**	**-26,4**
Efetivos	28	9	19	27	11	16	**-3,6**
Contratados	199	98	101	140	75	65	**-29,6**
Faixa Etária (nº pessoas)							
<30	**1 098**	**769**	**329**	**1 055**	**696**	**359**	**-3,9**
Feminino	321	262	59	314	233	81	**-2,2**
Masculino	777	507	270	741	463	278	**-4,6**
30 a 50	**6 904**	**5 853**	**1 051**	**6 693**	**5 543**	**1 150**	**-3,1**
Feminino	2 473	2 109	364	2 451	2 037	414	**-0,9**
Masculino	4 431	3 744	687	4 242	3 506	736	**-4,3**
>50	**4 353**	**4 121**	**232**	**4 486**	**4 242**	**244**	**3,1**
Feminino	1331	1279	52	1352	1293	59	**1,6**
Masculino	3 022	2 842	180	3 134	2 949	185	**3,7**
Categoria profissional (nº pessoas)							
Quadro Superior	**1 378**	**1 013**	**365**	**1 399**	**995**	**404**	**1,5**
Feminino	**672**	**514**	**158**	**681**	**508**	**173**	**1,3**
<30	49	26	23	43	18	25	**-12,2**
30 a 50	451	330	121	456	324	132	**1,1**
>50	172	158	14	182	166	16	**5,8**
Masculino	**706**	**499**	**207**	**718**	**487**	**231**	**1,7**
<30	39	23	16	43	27	16	**10,3**
30 a 50	429	270	159	436	259	177	**1,6**
>50	238	206	32	239	201	38	**0,4**
Quadro Médio	**504**	**370**	**134**	**498**	**367**	**131**	**-1,2**
Feminino	**211**	**149**	**62**	**190**	**147**	**43**	**-10,0**
<30	0	0	0	2	0	2	
30 a 50	103	51	52	89	49	40	**-13,6**
>50	108	98	10	99	98	1	**-8,3**
Masculino	**293**	**221**	**72**	**308**	**220**	**88**	**5,1**
<30	4	0	4	7	0	7	**75,0**
30 a 50	132	83	49	145	83	62	**9,8**
>50	157	138	19	156	137	19	**-0,6**
Atendimento	**2 473**	**2 397**	**76**	**2 433**	**2 340**	**93**	**-1,6**
Feminino	**1714**	**1 656**	**58**	**1 670**	**1 626**	**44**	**-2,6**
<30	103	98	5	103	100	3	**0,0**
30 a 50	966	922	44	909	873	36	**-5,9**
>50	645	636	9	658	653	5	**2,0**
Masculino	**759**	**741**	**18**	**763**	**714**	**49**	**0,5**
<30	49	45	4	45	40	5	**-8,2**
30 a 50	296	285	11	298	263	35	**0,7**
>50	414	411	3	420	411	9	**1,4**
Distribuição	**5 217**	**4 974**	**243**	**5 693**	**4 924**	**769**	**9,1**
Feminino	**742**	**721**	**21**	**852**	**717**	**135**	**14,8**
<30	80	80	0	102	66	36	**27,5**
30 a 50	509	489	20	568	480	88	**11,6**
>50	153	152	1	182	171	11	**19,0**

Recursos Humanos			'19			'20	CTT
Indicadores	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**Variação anual %**
Masculino	**4 475**	**4 253**	**222**	**4 841**	**4 207**	**634**	**8,2**
<30	298	294	4	514	267	247	**72,5**
30 a 50	2 676	2 490	186	2 656	2 321	335	**-0,7**
>50	1 501	1 469	32	1 671	1 619	52	**11,3**
Outros Grupos	**2 783**	**1 989**	**794**	**2 211**	**1 855**	**356**	**-20,6**
Feminino	**786**	**610**	**176**	**724**	**565**	**159**	**-7,9**
<30	89	58	31	64	49	15	**-28,1**
30 a 50	444	317	127	429	311	118	**-3,4**
>50	253	235	18	231	205	26	**-8,7**
Masculino	**1 997**	**1 379**	**618**	**1 487**	**1 290**	**197**	**-25,5**
<30	387	145	242	132	129	3	**-65,9**
30 a 50	898	616	282	707	580	127	**-21,3**
>50	712	618	94	648	581	67	**-9,0**
Chefias por género (nº pessoas)	**204**	**148**	**56**	**247**	**195**	**52**	**21,1**
Administração	**5**	**5**	**-**	**5**	**5**	**-**	**0,0**
Feminino	0	0	-	0	0	-	**-**
Masculino	5	5	-	5	5	-	**0,0**
Chefia - 1ª linha	**52**	**32**	**20**	**49**	**39**	**10**	**-5,8**
Feminino	11	8	3	10	10	0	**-9,1**
Masculino	41	24	17	39	29	10	**-4,9**
Chefia - 2ª linha	**147**	**111**	**36**	**193**	**151**	**42**	**31,3**
Feminino	69	56	13	90	74	16	**30,4**
Masculino	78	55	23	103	77	26	**32,1**
Diversidade (nº pessoas)							
Trabalhadores estrangeiros a)	**138**	**63**	**75**	**165**	**80**	**85**	**19,6**
Feminino	26	20	6	49	31	18	**88,5**
Masculino	112	43	69	116	49	67	**3,6**
Trabalhadores com necessidades especiais a)	**265**	**252**	**13**	**254**	**239**	**15**	**-4,2**
Feminino	127	120	7	123	116	7	**-3,1**
Masculino	138	132	6	131	123	8	**-5,1**
Nível de escolaridade (nº pessoas)							
Ensino Universitário	1 963	1 545	418	2 038	1 546	492	**3,8**
12º Ano	5 743	5 039	704	5 933	5 168	765	**3,3**
3º ciclo ensino básico	3 339	2 959	380	3 071	2 681	390	**-8,0**
< 3º Ciclo do ensino básico	1 310	1 200	110	1 192	1 086	106	**-9,0**
Taxa de Rotatividade	**16,9**	**16,4**	**20,2**	**16,3**	**15,4**	**21,9**	**-0,6 p.p**
Feminino	**15,8**	**16,1**	**13,3**	**14,7**	**15,0**	**13,0**	**-1,1 p.p**
<30	6,4	6,2	7,4	5,3	5,1	6,7	**-1,1 p.p**
30 a 50	6,8	7,0	5,5	6,5	6,6	5,6	**-0,4 p.p**
>50	2,6	2,8	0,4	2,9	3,3	0,7	**0,3 p.p**
Masculino	**17,5**	**16,6**	**23,1**	**17,2**	**15,7**	**26,0**	**-0,3 p.p**
<30	9,2	8,2	15,3	9,1	7,5	17,8	**-0,2 p.p**
30 a 50	5,5	5,3	4,7	5,0	4,7	4,6	**-0,5 p.p**
>50	2,8	3,1	1,1	3,1	3,4	1,4	**0,3 p.p**
Taxa de Contratações	**21,8**	**20,1**	**33,0**	**22,7**	**19,6**	**40,8**	**0,9 p.p**
Feminino	**21,0**	**20,5**	**24,8**	**22,2**	**20,7**	**31,8**	**1,2 p.p**
<30	9,6	9,2	12,2	9,7	9,2	12,8	**0,1 p.p**
30 a 50	11,1	11,0	12,4	12,0	11,1	17,9	**0,9 p.p**
>50	0,3	0,3	0,2	0,5	0,4	1,1	**0,2 p.p**
Masculino	**22,2**	**19,9**	**36,4**	**22,9**	**19,1**	**45,0**	**0,7 p.p**
<30	13,5	12,0	23,1	14,0	11,2	29,9	**0,4 p.p**
30 a 50	8,1	7,5	12,0	8,2	7,2	13,8	**0,1 p.p**
>50	0,6	0,5	1,3	0,8	0,7	1,3	**0,2 p.p**
Taxa de Retorno	**100**	**100**		**100**	**100**		**0 p.p**
Feminino							
Masculino							
Taxa de Retenção	**99**	**99**		**91**	**91**		**-8 p.p**

Recursos Humanos			'19			'20	CTT
Indicadores	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**Variação anual %**
Feminino							
Masculino							
Prevenção e Segurança b)							
Nº total de acidentes laborais	**1 080**	**975**	**105**	**805**	**746**	**59**	**-25,5**
Feminino	284	268	16	205	200	5	**-27,8**
Masculino	796	707	89	600	546	54	**-24,6**
Taxa de lesões por acidentes laborais *10^(5)	**3,8**	**3,7**	**4,9**	**3,0**	**3,1**	**2,5**	**-0,8 p.p**
Feminino	2,8	2,7	3,7	2,2	2,3	0,7	**-0,6 p.p**
Masculino	4,3	4,2	5,3	3,4	3,4	3,1	**-0,9 p.p**
Taxa de doenças profissionais *10^(5)	**0,06**	**0,07**	**0,00**	**0,04**	**0,04**	**0,00**	**-0,03 p.p**
Feminino	0,11	0,11	0,00	0,06	0,07	0,00	**-0,05 p.p**
Masculino	0,04	0,04	0,00	0,02	0,03	0,00	**-0,02 p.p**
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais *10^(5)	**124,9**	**127,2**	**93,6**	**102,1**	**106,6**	**55,5**	**-22,8 p.p**
Feminino	85,6	84,6	109,9	83,5	88,8	13,4	**-2,1 p.p**
Masculino	144,2	149,1	89,5	111,2	115,5	70,4	**-33 p.p**
Óbitos	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-100,0**
Absentismo %	**4,8**	**5,2**	**2,7**	**6,3**	**6,8**	**3,1**	**1,5 p.p**
Formação c)							
Número de h. de formação	**236 785**	**211 457**	**25 328**	**185 564**	**163 258**	**22 306**	**-21,6**
Média de h. de formação	**20**	**20**	**18**	**15**	**16**	**15**	**-20,8**
Feminino	30	30	31	23	24	22	**-22,0**
Masculino	14	14	13	11	11	11	**-19,9**
Média de horas por categoria							
Quadro Superior	**40**	**39**	**41**	**26**	**26**	**25**	**-35,1**
Feminino	41	40	42	25	26	22	**-37,7**
Masculino	39	38	41	26	26	28	**-32,4**
Quadro Médio	**27**	**29**	**24**	**24**	**21**	**35**	**-12,0**
Feminino	31	31	33	32	24	67	**1,2**
Masculino	24	27	16	19	19	20	**-20,7**
Atendimento	**40**	**41**	**-**	**35**	**36**	**20**	**-12,3**
Feminino	42	42	-	36	36	33	**-14,2**
Masculino	37	38	-	35	36	9	**-7,3**
Distribuição	**7**	**7**	**7**	**9**	**9**	**6**	**33,1**
Feminino	7	7	7	12	12	12	**66,2**
Masculino	7	7	7	8	9	5	**26,2**
Outros	**13**	**15**	**6**	**1**	**0**	**10**	**-90,0**
Feminino	15	16	9	3	0	17	**-82,1**
Masculino	12	15	5	1	0	5	**-94,5**
Rácio salarial por género (F/M) b)	**1,08**	**1,08**	**1,18**	**1,07**	**1,07**	**1,10**	**-0,01 p.p**
Quadro Superior	**0,82**	**0,87**	**0,66**	**0,81**	**0,86**	**0,65**	**-0,01 p.p**
Feminino	2 042,2	2 089,2	1 859,1	2 030,2	2 079,5	1852,5	**-0,6**
Masculino	2 499,2	2 414,0	2 805,1	2 505,0	2 405,0	2 829,9	**0,2**
Quadro Médio	**0,98**	**0,96**	**0,83**	**0,99**	**0,96**	**0,82**	**0,01 p.p**
Feminino	1 398,3	1 404,0	972,3	1 396,2	1 412,5	914,5	**-0,1**
Masculino	1 422,1	1 463,0	1 177,2	1 412,5	1 466,9	1 113,1	**-0,7**
Atendimento	**0,93**	**0,93**	**-**	**0,93**	**0,93**	**-**	**0 p.p**
Feminino (€)	1 078,7	1 078,7	-	1 076,4	1 076,4	-	**-0,2**
Masculino (€)	1 160,7	1 160,7	-	1 163,1	1 163,1	-	**0,2**
Distribuição	**0,90**	**0,89**	**1,01**	**0,90**	**0,89**	**0,96**	**0 p.p**
Feminino (€)	820,8	820,4	834,8	818,0	828,4	708,6	**-0,3**
Masculino (€)	917,0	921,2	826,6	908,3	926,0	739,1	**-0,9**

Recursos Humanos			'19			'20	CTT
Indicadores	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**Variação anual %**
Outros	**1,02**	**0,99**	**1,07**	**0,96**	**0,97**	**0,94**	**0,1 p.p**
Feminino (€)	970,6	990,7	838,9	956,0	964,1	891,9	**-1,5**
Masculino (€)	955,0	1004,5	783,1	992,7	998,2	944,9	**4,0**
Relações Laborais (%) b)							
Acordos coletivos de trabalho	90,4	98,4	5,6	89,7	98,3	5,0	**-0,7 p.p**
Sindicalização	73,9	77	40,3	73,6	77,0	40,4	**-0,2 p.p**

a) Não inclui dados da CORRE*.
b) Não inclui dados do serviço 321 Crédito*, da CORRE* e da CTT Express*.
c) Não inclui dados do serviço 321 Crédito e da CORRE*.
* Nota: Não foram incluídos dados sobre alguns indicadores por não haver dados comparativos com 2019.

Tabela 2 – Ambiente

Ambiente			'19			'20
Indicadores	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**Variação anual %**
Consumo de energia (GJ)	**381 662,4**	**344 670,4**	**36 992,0**	**360 461,9**	**328 665,7**	**31 796,2**	**-5,6%**
Consumo total de eletricidade	**141 892,2**	**124 346,7**	**18 545,5**	**131 880,7**	**115 633,7**	**16 247,0**	**-7,7%**
Consumo de eletricidade convencional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de eletricidade verde	142 892,2	124 346,7	18 545,5	131 880,7	115 633,7	16 247,0	-7,7%
Consumo de energia por painéis solares	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%
Consumo de energia térmica	6 632,2	6 632,2	0,0	5 785,0	5 785,0	0,0	-12,8%
Consumo total de combustíveis	230 952,4	212 505,9	18 446,5	221 577,0	206 027,9	15 549,2	-4,1%
Consumo total de gás	1 058,4	1 058,4	0,0	1 091,9	1 091,9	0,0	3,2%
Consumo médio da Frota (Lt./100)	**9,2**	**9,5**	**7,0**	**9,4**	**9,6**	**7,1**	**2,2%**
Veículos menos poluentes (uni.)	**315,0**	**310,0**	**5,0**	**335,0**	**316,0**	**19,0**	**6,3%**
Total de emissões atmosféricas diretas de CO_2 (*scope* 1) (ton CO_2)	**16 491,0**	**15 148,6**	**1 342,4**	**15 798,4**	**14 691,6**	**1 106,8**	**-4,2%**
Consumo de combustível	16 426,4	15 084,0	1 342,4	15 731,6	14 624,8	1 106,8	-4,2%
Consumo de gás	64,6	64,6	0,0	66,8	66,8	0,0	3,4%
Total de emissões atmosféricas indiretas (*scope* $_2$) (ton CO_2)	**190,1**	**190,1**	**0,0**	**165,8**	**165,8**	**0,0**	**-12,8%**
Consumo de energia térmica	190,1	190,1	0,0	165,8	165,8	0,0	**-12,8%**
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (*scope*$_3$) (ton CO_2) b)	**45 703,3**	**16 551,4**	**29 152,0**	**44 584,8**	**14 513,4**	**30 071,4**	**-2,4%**
Transporte aéreo	11 696,7	7 066,6	4 630,1	11 762,2	7 776,4	3 985,8	0,6%
Transporte marítimo	56,6	4,4	52,2	105,9	14,2	91,7	87,0%
Transporte rodoviário por frota subcontratada b)	25 523,8	1 621,5	23 902,3	27 320,4	1 590,6	25 729,8	7,0%
Distribuição por motociclos carteiros	2 141,3	2 141,3	0,0	2 459,2	2 459,2	0,0	14,8%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	7,0	7,0	0,0	0,6	0,6	0,0	-91,6%
Commuting	6 278,0	5 710,6	567,4	2 936,6	2 672,6	264,0	-53,2%
Emissões de CO_2 compensadas (ton CO_2)	**1 041,0**	**314,4**	**726,6**	**3 346,3**	**2 701,3**	**645,0**	**221,5%**

a) Não inclui dados da CORRE e do serviço 321 Crédito.
b) Não inclui dados da CORRE, da Transporta e do serviço 321 Crédito

Ambiente			**'19**			**'20**
Indicadores a)	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**CTT**	**CTT SA**	**Subsidiárias**	**Variação anual %**
***Scopes* 1+2 (ton CO_2)**	**16 681,1**	**15 338,7**	**1 342,4**	**15 964,3**	**14 857,4**	**1 106,8**	**-4,3%**
***Scopes* 1+2+3 (ton CO_2) b)**	**62 384,5**	**31 890,1**	**30 464,9**	**60 549,0**	**29 370,8**	**31 178,2**	**-2,9%**
Incorporação carbónica por objeto postal (*scopes* 1 e 2) (gCO_2/objeto)	**14,1**	**24,5**	**2,4**	**16,0**	**28,3**	**2,3**	**14,0%**
Incorporação carbónica por objeto postal (*scopes* 1, 2 e 3) b) (gCO_2/objeto)	**52,5**	**47,3**	**54,4**	**60,7**	**56,0**	**65,9**	**15,8%**
Intensidade carbónica por 1000€ turnover (*scopes* 1+2) ($KgCO_2$/1000 €)	**22,5**	**27,3**	**6,0**	**20,8**	**28,9**	**4,3**	**-7,9%**
Água captada por fonte de origem (M^3)	**40 856,3**	**36 420,3**	**4 436,0**	**31 680,5**	**26 195,5**	**5 485,0**	**-35,0%**
Furo	1 631,0	1 631,0	0,0	1 923,0	1 923,0	0,0	17,9%
Rede pública	38 202,3	33 766,3	4 436,0	28 775,5	23 290,5	5 485,0	-37,5%
Água pluvial	1 023,0	1 023,0	0,0	982,0	982,0	0,0	-4,0%
Derrames (uni)	**4,0**	**4,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**-100%**
Consumo de materiais (ton)	**3 154,4**	**2 474,4**	**680,0**	**3 434,2**	**2 327,3**	**1 106,9**	**8,9%**
Papel	2 599,9	2 330,4	269,5	2 478,2	2 137,2	341,0	-4,7%
Plástico	491,6	122,7	369,0	686,7	168,6	518,1	39,7%
Metal	4,3	3,7	0,6	3,9	3,0	0,9	-8,7%
Outros materiais	58,7	17,7	40,9	265,4	18,5	246,9	352,3%
Resíduos encaminhados para destino final	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Total de resíduos (ton)	1 297,3	663,6	633,6	2 433,8	1 088,9	1 345,0	87,6%
Taxa de Valorização (uni/100)	0,9	0,8	0,9	1,0	1,0	1,0	14,8%
Certificação Ambiental	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	Corporativa + 4	Corporativa	4 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 €)	**2 319,0**	**2 292,6**	**26,4**	**3 444,7**	**3 397,0**	**47,7**	**48,5%**

a) Não inclui dados da CORRE e do serviço 321 Crédito.
b) Não inclui dados da CORRE, da Transporta e do serviço 321 Crédito

Anexo IV

Índice GRI



a nossa entrega é total

ANEXO IV
ÍNDICE GRI

A nossa entrega é total



Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Estratégia e Análise			
G-1	Mensagem do Presidente	12; 14	
G-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	51; 64; 66; 69; 102; 104	
Perfil Organizacional			
G-3	Nome da organização	22; 222	
G-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	2; 24; 40; 51; 66; 74; 77; 78; 79; 80; 81; 99; 222	
G-5	Localização da sede social da organização	22; 222; 410; 486	
G-6	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as operações relevantes para as questões da sustentabilidade *Portugal, Espanha e Moçambique.*	222; 470	
G-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	22; 134; 222; 410	
G-8	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os setores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários *A Organização opera também 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.*	51; 75; 76; 81; 470	
G-9	Dimensão da organização relatora, incluindo: nº 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	23; 94; 99	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	94; 460-464	ODS 8
G-11	Nº total e percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	59; 94; 97; 460- 464	ODS 8
G-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização *A cadeia de fornecedores cujos negócios foram conduzidos pela área de compras é formada por 92% de fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 8% de fornecedores estrangeiros. O grupo de fornecedores com maior percentagem de valor adjudicado é o de IT/Comunicações com 51% do valor adjudicado, seguindo-se os de Instalações e Edifícios e Serviços com 13%, Transportes com 11% e Material Vendável, Suporte à Venda e Consumíveis com 10%. Estes valores foram calculados com base nos processos adjudicados em 2020, não tendo em conta renovações*	471	
G-13	Principais alterações significativas ocorridas durante o período abrangido pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	22; 222	
G-14	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	65; 67	
G-15	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	60; 101	
G-16	Participação significativa em associações setoriais e/ou organizações de defesa nacionais ou internacionais em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica	60; 61	
Aspetos Materiais Identificados e Limites			
G-17	Estrutura operacional da organização, empresas participadas e joint ventures, incluídas, ou não, no relatório	22; 51; 144	
G-18	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	22	
G-19	Liste todos os temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	56	
G-20	Para cada tema material, relate o limite do tema dentro da organização	22; 56	
G-21	Para cada tema material, relate o limite do tema fora da organização	56	
G-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores, resultantes de fusões, aquisições, métodos de medição, ou outros e as razões para tais reformulações	22	
G-23	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites do tema	22	
Envolvimento das Partes Interessadas			
G-24	Lista das partes interessadas da organização	57	
G-25	Base para identificação e seleção das partes interessadas	54	
G-26	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	56; 57; 66; 67; 68; 77; 79; 87; 102; 404	
G-27	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	56; 57; 66; 67; 68; 68; 77; 97; 99; 102; 404	
Perfil do Relatório			
G-28	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	22	
G-29	Data do último relatório publicado	22	
G-30	Ciclo de publicação de relatórios	22	
G-31	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	22; 166; 411; 486	
G-32	Índice de indicadores GRI	22; 470	
G-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Envolvimento da gestão de topo	22	
Governação			
G-34	Estrutura do órgão de governação incluindo as suas comissões ou comités. Identifique os que são responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões com impactos económicos, ambientais e sociais	135; 141; 144	
G-35	Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros trabalhadores	62; 144	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-36	Relate se a organização designou 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 governança	144	
G-37	Relate os processos de consulta usados entre os *stakeholders* e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos económicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança	56; 57	
G-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comités por função executiva ou não executiva, independência e género. Mandato dos membros do mais alto órgão de governança, responsabilidades, compromissos e competências de cada indivíduo relativamente a impactos económicos, ambientais e sociais	134	
G-39	Mencione se o Presidente ocupa outros cargos na Organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	137; 141; 143; 149	ODS 16
G-40	Processos de seleção e nomeação dos membros e comités do mais alto órgão de governança, incluindo considerações sobre diversidade, independência, experiência e outros	134; 138; 139; 154; 414	ODS 5 ODS 16
G-41	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às Partes Interessadas	147; 192	ODS 16
G-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores 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 da organização	141; 191	
G-43	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	164	ODS 4
G-44	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social. Indique a sua frequência e medidas tomadas	149; 196	
G-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais. Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de *due dilligence*. Indique se processos de consulta e relacionamento com *stakeholders* são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais	63; 64; 164; 192	ODS 16
G-46	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais	63; 64; 104; 198	
G-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais	61; 62; 64; 104; 164	
G-48	Relate o 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	12	
G-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	164	
G-50	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las	57; 404	
Remuneração e Incentivos			
G-51	Políticas de remuneração dos membros da governação e dos executivos seniores	146; 167; 169; 180	
G-52	Processo adotado para a determinação da remuneração	94; 146; 167; 169; 180	
G-53	As opiniões dos *stakeholders* são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	94; 172; 192	ODS 16
G-54	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 trabalhadores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país *Verifica-se a proporção de 22,4.*	472	
G-55	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 trabalhadores (excluindo o mais bem pago) no mesmo país 0	472	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Ética e Integridade			
G-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	60; 147	ODS 16
G-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: provedoria)	60; 147	ODS 16
G-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações relativas a comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas com a integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	60; 147; 191	ODS 16
Desempenho económico (dados consolidados)			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	22-31; 51-56; 60-69; 95-97; 99-100	
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	74; 78; 80; 86; 93; 100; 212; 270; 352; 353; 355	ODS 8
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	68; 104	ODS 13
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de pensões de benefício definidos pela Organização	97; 240; 321	
EC4	Apoio financeiro recebido do Governo *Grupo CTT*: Benefícios fiscais *414 000*; Créditos fiscais *230 328*	473	
Presença no Mercado			
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes *O salário mais baixo praticado nos CTT foi de 635€ para o género masculino e de 635€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,0 e 1,0 em relação ao salário mínimo nacional (635€).* *Nota: Não inclui dados da CORRE e da CTT Express.* Percentagem de trabalhadores a receber o salário mínimo nacional, independentemente do vínculo contratual *10,2%. De notar que a este valor deve ser adicionada a remuneração variável (subsídio de refeição, abonos operacionais e abonos associados à atividade (distribuição).*	460-464; 473	ODS 1
EC6	Percentagem de gestores contratados na comunidade local para unidades operacionais importantes *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).*	473	
Impactos Económicos Indiretos			
EC7	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	25; 51; 56; 66; 67; 76; 80; 81; 99	
EC8	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	25; 51; 67; 75; 80; 101	
Práticas de Compra			
EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes *A função Negociação e Compras é gerida de forma centralizada, consolidando-se todas as necessidades de contratualização da empresa independentemente da origem da necessidade e do local de prestação do serviço ou fornecimento. Para efeitos de seleção de fornecedores não são utilizados critérios de localização, exceto quando tal se revela necessário do ponto de vista operacional, o que se justifica pelas práticas de igualdade de oportunidade que advêm não só da opção própria da empresa como em certas circunstâncias das regras da contratação pública. Sendo, no entanto, os CTT uma empresa com uma presença em todo o território português, muitos serviços contratualizados impactam de forma relevante a economia local por serem prestados com recursos locais.*	473	ODS 12

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Emprego			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	28-31; 60-69; 94-99; 460-464	
LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região Nº de despedimentos por género: *29 despedimentos, dos quais 19 são homens.*	94; 460-464; 474	ODS 5 ODS 8
LA2	Benefícios assegurados aos trabalhadores a tempo inteiro que não são concedidos a trabalhadores temporários ou a tempo parcial, para as unidades operacionais mais importantes	97	ODS 8
LA3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	94; 460-464	ODS 5 ODS 8
Relações Laborais			
LA4	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva *O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE.*	474	
Higiene e Segurança			
LA5	Percentagem dos trabalhadores representados em comités formais de saúde e segurança compostos por colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho *Estão cumpridos os requisitos prévios para a instalação de comités de segurança e saúde no trabalho, embora ainda não estejam em funcionamento por não existir representação dos trabalhadores para estas matérias, estando esta condicionada à eleição dos representantes dos trabalhadores nos locais de trabalho, a ser promovida pelas ERCT.* *Semestralmente é efetuado pela empresa um inquérito de consulta aos trabalhadores sobre as condições SST nos seus locais de trabalho.*	474	
LA6	Tipos e percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, (por região) e por género	25; 53; 94; 98; 460-464	ODS 3
LA7	Colaboradores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação *Verificam-se 7 doenças profissionais (4 no género feminino). Sem dados da Corre, CTT Express Espanha e ex-321 Crédito.*	460-464; 474	ODS 3
LA8	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos *Não se conhecem outros para além do que está previsto no regulamento de obras sociais- ROS e no Acordo da Empresa. O novo ROS dos CTT mantêm um nível de proteção elevado, com maior equilíbrio na repartição de gastos entre a Empresa e os beneficiários e promovendo uma utilização mais racional dos benefícios.*	94; 474	ODS 8
Formação			
LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	95; 460-464	ODS 4 ODS 5
LA10	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores na fase de preparação para a aposentação/reforma *Foram realizadas 54 669 horas de formação com a participação de 20 003 trabalhadores/as, em 9 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências.*	95; 474	ODS 4 ODS 8
LA11	Percentagem de trabalhadores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	95	ODS 5
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
LA12	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	24; 99; 133; 135; 139; 460-464	ODS 5 ODS 8
Igualdade de Remuneração entre mulheres e homens			
LA13	Discriminação do rácio do salário-base e remuneração das mulheres/homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	95; 460-464	ODS 5 ODS 8 ODS 10
Avaliação de Fornecedores em Práticas Laborais			
LA14	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios associados a práticas laborais *Os 4 novos fornecedores dos CTT, SA, criados em sistema este ano foram todos (100%) selecionados com base em critérios associados a práticas laborais.*	474	ODS 8 ODS 16

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
LA15	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas práticas laborais associadas à cadeia de fornecedores e medidas tomadas *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.*	475	
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Práticas Laborais			
LA16	Número de queixas e reclamações, relacionadas com as práticas laborais, registadas, processadas e solucionadas através dos mecanismos formais	61; 103	ODS 16
Direitos Humanos			
HR1	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 *O número de contratos considerados como significativos foi de 264 (98%), incluindo cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos. Considerados os contratos com valores iguais ou superiores a 5 mil €.*	475	ODS 10 ODS 12
HR2	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 *7% dos trabalhadores receberam 2 817 horas de formação sobre políticas ou procedimentos de direitos humanos.*	475	ODS 4
Não Discriminação			
HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas *Não se verificaram casos de discriminação.*	98; 475	
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
HR4	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 *Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE.*	475	ODS 10
Trabalho Infantil			
HR5	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação *Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva. 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 "Cumpre 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.*	98; 475	ODS 16
Trabalho Forçado			
HR6	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação *Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5.*	98; 475	ODS 16
Práticas de Segurança			
HR7	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 *O pessoal de segurança é na sua maioria externo à Empresa, mas é garantida a formação e o cumprimento de requisitos associados aos aspetos de direitos humanos.*	475	
Direitos dos Povos Indígenas			
HR8	Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas *Não aplicável.*	475	
Avaliação			
HR9	Percentagem e número total de operações que tenham sido objeto de avaliações em direitos humanos e/ou avaliação de impactos *0%. Vide HR 5.*	475	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos			
HR10	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos *100% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos.*	476	ODS 16
HR11	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nos direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito *Não está formalizado um plano de auditorias a fornecedores para avaliar especificamente o cumprimento deste ponto. 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.*	476	ODS 12
Mecanismos de Queixas e Reclamações sobre direitos Humanos			
HR12	Número de queixas e reclamações relativas a direitos humanos, registadas, processadas e resolvidas através de mecanismos de queixa formal *Não se registaram.*	476	
Sociedade			
Comunidades Locais			
SO1	Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e de desenvolvimento local	75; 100	
SO2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	68; 75; 100; 104	
Combate à corrupção			
SO3	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	61; 63; 96	
SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção *A 11% dos trabalhadores (1 469) foram comunicados políticas e procedimentos de anticorrupção e 9% (1 211) receberam formação.* *No decorrer do processo de compras 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 124 fornecedores a quem adjudicámos compras, 119 assinaram a declaração, ou seja, 96%.*	53; 60; 61; 476	ODS 4 ODS 16
SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas *Não se verificaram casos de corrupção.*	61; 476	ODS 16
Políticas Públicas			
SO6	Valor total de contribuições financeiras ou em espécie para partidos políticos, políticos, discriminadas por país e beneficiário *Não se realizaram contribuições.*	476	
Concorrência Desleal			
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de antitrust e monopólio, bem como os seus resultados	61	ODS 16
Conformidade			
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em consequência de não conformidade com leis e regulamentos	61	
Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade			
SO9	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade *100% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios.*	476	
SO10	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas *Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactos negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade. No entanto, 123 (que detêm os 264 contratos significativos) foram submetidos a avaliações de impactos na sociedade.*	75; 476	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Impactos na Sociedade			
SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas, processadas e resolvidas por mecanismos formais *Não se registaram.*	103; 477	
Produtos e Serviços			
Saúde e Segurança do Cliente			
PR1	Percentagem de produtos e serviços significativos para os quais se avaliam os impactos na saúde e segurança, tendo em vista a sua melhoria *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.*	477	
PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a impactes, na saúde e segurança, causados pelos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado *Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.*	477	ODS 16
Rotulagem de Produtos e Serviços			
PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências *Este ano foram registados 18 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.*	101; 477	ODS 12
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados *Registaram-se 44 461 incidentes e 6 197 casos de não conformidade.*	103; 477	
PR5	Resultados de inquéritos de satisfação do cliente	25; 102	
Comunicações de Marketing			
PR6	Venda de produtos proibidos ou controversos *Os CTT não vendem este tipo de produtos.*	477	
PR7	Número total de casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados *Não foram identificados casos de não conformidade.*	477	
Privacidade do Cliente			
PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes *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.*	477	ODS 16
Conformidade			
PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	61	
Meio Ambiente			
Consumo de Materiais			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	28-31; 62-69; 103-104; 109-112; 113-115; 465-466	
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	465-466	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	112	ODS 15
Energia			
EN3	Consumo de energia dentro da organização	25; 104; 105; 107; 465-466	ODS7 ODS 12
EN4	Consumo de energia fora da organização *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.*	105; 107; 111; 465-466; 477	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN5	Intensidade energética	104; 105; 465-466	ODS7 ODS 12
EN6	Redução do consumo de energia	104; 105; 106; 107; 108; 110; 465-466	ODS7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados com produtos e serviços	25; 76; 79; 106; 108; 109	ODS7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
Água			
EN8	Consumo total de água, por fonte	112; 465-466	ODS 6
EN9	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água *Atendendo à natureza dos processos produtivos da empresa, o consumo de água pelos CTT é bastante reduzido, em termos relativos. A água é utilizada essencialmente para consumo humano, limpezas e rega de espaços verdes.*	478	ODS 6
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e utilizada	465-466	ODS 6
Biodiversidade			
EN11	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 *Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial. No que respeita à utilização dos solos, o impacte 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.*	478	ODS 15
EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas *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.*	113; 478	ODS 15
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	114	ODS 13 ODS 15
EN14	Número total de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção *Não aplicável.*	478	
Emissões			
EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (scope 1)	25; 108; 109; 465-466	ODS 12 ODS 13
EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 2)	25; 109; 110; 465-466	ODS 12 ODS 13
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 3)	109; 110; 465-466	
EN18	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	111; 465-466	
EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	53; 76; 79; 107; 108; 109; 110 465-466	ODS 11 ODS 13
EN20	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono *Não se verificaram emissões deste tipo.*	478	ODS 13
EN21	NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	109; 110	
Resíduos e Efluentes			
EN22	Descarga total de água por qualidade e destino *Descarga efetuada em coletor municipal apenas numa instalação da região Centro.*	478	ODS 6
EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	465-466	ODS 12
EN24	Número e volume total de derrames significativos *Não se verificou nenhuma ocorrência.*	478	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN25	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia *Não aplicável.*	40	
EN26	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água *Não aplicável.*	47	
Produtos e Serviços (impactes ambientais)			
EN27	Extensão da mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços *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.*	25; 53; 76; 79; 112; 113; 479	ODS 11 ODS 12 ODS 17
EN28	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	113	
Conformidade Legal e Regulamentar			
EN29	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o nº total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais *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.*	61; 479	ODS 16
Transportes			
EN30	Impactes ambientais significativos resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizadas nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores *Em relação ao ruído exterior, apesar de considerado como uma área pouco sensível, as emissões de ruído são monitorizadas periodicamente, de acordo com a regulamentação em vigor na matéria, estando os resultados obtidos dentro dos parâmetros legais aplicáveis.*	68; 103; 479	ODS 16
Geral			
EN31	Total de investimentos e/ou custos de proteção ambiental, por tipo.	105; 115; 465-466	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13
Avaliação Ambiental de Fornecedores			
EN32	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais *Utilizaram-se critérios ambientais em 98,5% dos procedimentos pré-contratuais* *e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 99,8% do total.*	25; 479	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
EN33	Atuais e potenciais impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas *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 caraterísticas 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.*	479	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
Mecanismos de Queixas e Reclamações Ambientais			
EN34	Número de queixas sobre impactos ambientais, reportados, endereçados e resolvidos através dos mecanismos formais de reclamação *Não se identificaram queixas neste âmbito.*	479	

Fonte: GRI 4 (2013) "Diretrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade".

Anexo V

Informação não financeira



a nossa entrega é total

ANEXO V
INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA

A nossa entrega é total



PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE AS POLÍTICAS ADOTADAS

	INDICADORES GRI *VIDE* ANEXO IV
A – INTRODUÇÃO	
1. Descrição da política geral da Sociedade quanto aos temas da sustentabilidade, com indicação das eventuais alterações face à anteriormente aprovada.	G13, G2, G24, G25, G18, G22,
2. 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.	G23, G27, G26
B – MODELO EMPRESARIAL	
Descrição geral do modelo de negócio e forma de organização da Sociedade/Grupo, indicando principais áreas de negócio e mercados em que opera (se possível com recurso a organogramas, gráficos ou quadros funcionais).	G4, G8, G17
C – PRINCIPAIS FATORES DE RISCO	
1. 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.	SO3
2. Indicação da forma como esses riscos são identificados e geridos pela Sociedade.	G45, G46, G34
3. Explicitação da divisão funcional interna de competências, incluindo os órgãos sociais, comissões, comités ou departamentos responsáveis pela identificação e gestão/acompanhamento dos riscos.	
4. Indicação expressa dos novos riscos identificados pela Sociedade face ao relatado em anos anteriores, bem como dos riscos que deixaram de o ser.	EC2,
5. Indicação e breve descrição das principais oportunidades que sejam identificadas pela Sociedade no contexto dos temas objeto de reporte.	G47
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.	G26, SO4, G32. *Vide* abordagens de gestão e desempenho económico, social e ambiental (Anexo IV).

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:	*Vide* indicadores EN *(Environment)* no Anexo IV.
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.	
iv. **Proteção da biodiversidade:** impactos causados por atividades ou operações em áreas protegidas e medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade.	
II– POLÍTICAS SOCIAIS E FISCAIS	
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:	G32 *Vide* indicadores LA, PR, SO no Anexo IV.
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.	SO2
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 *governance*; 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.	EC9
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.	PR1, PR4
iv. **Investimento responsável:** se aplicável, informação sobre o investimento responsável que a Sociedade almejou atrair, incluindo quanto à emissão/aquisição de green bonds ou de SDG-linked *bonds*.	EN31
v. **Stakeholders:** informação quanto a eventuais formas de auscultação dos *stakeholders*.	G26, G37
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.	EC1
III– TRABALHADORES E IGUALDADE ENTRE GÉNERO E NÃO DISCRIMINAÇÃO	
1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização. 2. 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. **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).	G-10, LA12 EC5 LA13 Celebrado Protocolo de compromisso com a Inclusão em 2019. Participação na parceria *Inclusive Talks* – Empresas do Compromisso com a Inclusão.
ii. **Organização do trabalho:** organização do tempo de trabalho, incluindo medidas destinadas a facilitar o desligamento do trabalho e a vida familiar.	LA6
iii. **Saúde e segurança:** condições de saúde e segurança no trabalho e número de acidentes de 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.	LA5 LA16
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/RGPD, combate ao branqueamento de capitais/AML, Direitos Humanos na cadeia de valor, etc.); o rácio entre as horas de formação e o número de trabalhadores.	LA9, LA10 PR8 HR2
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.	HR10 LA1, G57 Política de Diversidade e Inclusão

IV – DIREITOS HUMANOS	
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:	*Vide* indicadores HR no Anexo IV.
i. **Procedimentos de diligência devida** aplicados em matéria de direitos humanos, em especial no que respeita à contratação de fornecedores e prestadores de serviços.	HR1
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.	HR10, HR5 HR11
iii. **Processos judiciais** por violação dos direitos humanos.	SO8, SO11
V – COMBATE À CORRUPÇÃO E ÀS TENTATIVAS DE SUBORNO	
1. **Prevenção da corrupção:** medidas e instrumentos adotados para prevenção da corrupção e suborno; políticas implementadas para a dissuasão destas práticas junto de trabalhadores e fornecedores; informação sobre o sistema de *compliance* 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.	**G57, SO3, S04** **SO7** **SO5**
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.	**G57**
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.	**G56**
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.	**G58, G41**

PARTE II – INFORMAÇÃO SOBRE OS STANDARDS / DIRETRIZES SEGUIDOS

1. IDENTIFICAÇÃO DE STANDARDS/DIRETRIZES SEGUIDOS NO REPORTE DE INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA	
Identificação dos standards/diretrizes seguidas na preparação da informação não financeira, incluindo as respetivas opções, bem como outros princípios considerados na atuação da Sociedade, caso aplicável.	**G33**
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.	*Vide 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. Sempre que possível, apresentação de uma tabela de correspondência entre os indicadores apresentados e os princípios ou objetivos considerados, indicando o sítio onde a informação se encontra detalhada (ex., a página do relatório autónomo de reporte de informação não financeira, do relatório e contas, de outro documento ou do sítio de internet da Sociedade)	Princípios e cálculos adotados de acordo com as Diretrizes GRI4 para elaboração de informação de sustentabilidade, com verificação externa independente, nível COMPREHENSIVE, atribuído pela KPMG & Associados.
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.	
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.	

CONTACTOS

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

Gabinete de Relações com Investidores
Peter Tsvetkov
Email: investors@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 087
Fax: +351 210 471 996

Órgãos de Comunicação Social
Direção de Comunicação e Sustentabilidade
Assessoria de Imprensa
Cátia Cruz Simões
Email: gabinete.imprensa@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 800

Endereço do website
www.ctt.pt

ctt

a nossa entrega é total