



**Vamos  
mais longe  
para estar**

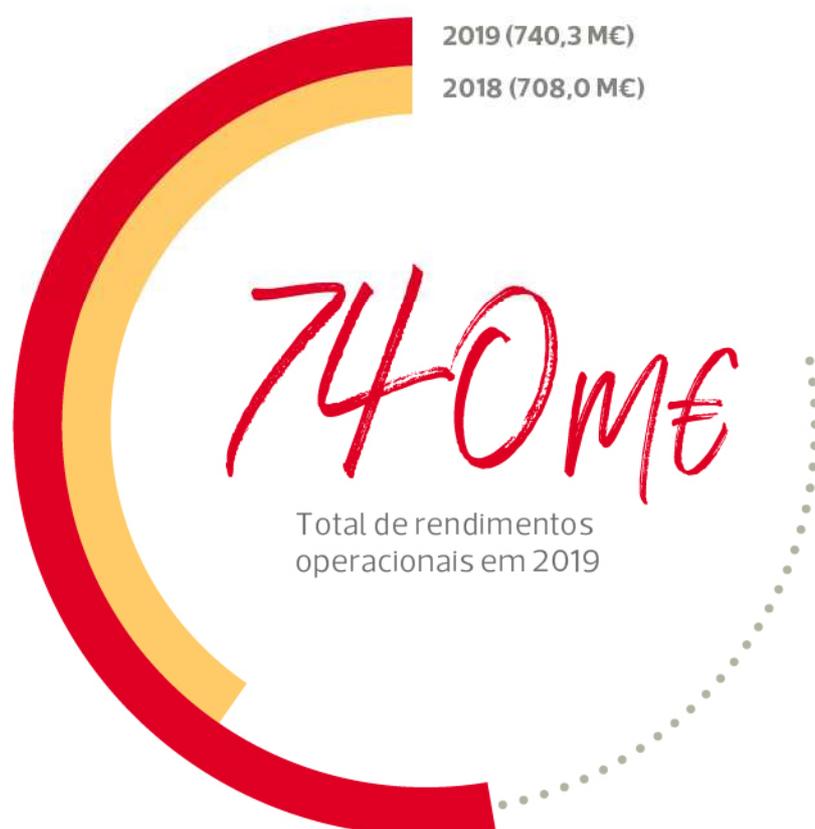
*Mais Perto.*

RELATÓRIO  
INTEGRADO  
**2019**

**ctt**



## Indicadores **Financeiros**



## Indicadores **Comunidade**



## Indicadores **Sustentabilidade**



## Indicadores **Operacionais**



**101,5 M€**  
**Guidance de EBITDA cumprido**



# Índice

<b>1. INTRODUÇÃO AOS CTT .....</b>	<b>9</b>
1.1 Mensagem do Presidente do CA .....	9
1.2 Mensagem do CEO .....	11
1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado .....	16
1.4 Principais indicadores .....	18
1.5 Prémios e reconhecimentos externos .....	21
<b>2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>25</b>
2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório .....	25
2.2 Linhas estratégicas .....	38
2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável .....	39
2.4 Análise de materialidade .....	40
2.5 Diálogo com as partes interessadas .....	42
2.6 Ética empresarial .....	46
2.7 Gestão de riscos .....	48
<b>3. NEGÓCIOS CTT .....</b>	<b>57</b>
3.1 Correio .....	57
3.2 Expresso e Encomendas .....	61
3.3 Banco CTT .....	62
3.4 Serviços Financeiros .....	63
3.5 Perspetivas futuras .....	63
<b>4. DESEMPENHO .....</b>	<b>67</b>
4.1 Capital financeiro .....	67
4.2 Capital humano .....	73
4.3 Capital intelectual .....	79
4.4 Capital social .....	81
4.5 Capital natural .....	85
<b>5. GOVERNO SOCIETÁRIO .....</b>	<b>101</b>
<b>6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS .....</b>	<b>175</b>
<b>7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS .....</b>	<b>179</b>
<b>8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE .....</b>	<b>321</b>
<b>9. RELATÓRIO DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA DE FIABILIDADE .....</b>	<b>329</b>
<b>10. APOIO AO INVESTIDOR .....</b>	<b>357</b>
<b>11. SÍTIO DA INTERNET .....</b>	<b>361</b>
<b>ANEXO I – CURRICULA .....</b>	<b>365</b>
<b>ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT .....</b>	<b>393</b>
<b>ANEXO III – COMPROMISSOS SUSTENTABILIDADE .....</b>	<b>403</b>
<b>ANEXO IV – ÍNDICE E INDICADORES GRI .....</b>	<b>409</b>





01

Introdução  
aos CTT

**Vamos  
mais longe  
na**

*Proximidade*

---

Vamos mais longe para estar mais perto.





# 1. INTRODUÇÃO AOS CTT

## 1.1 Mensagem do Presidente do CA

G1  
G48

2019 representou um ano de transição, em termos de gestão dos CTT, mas em que se atingiram os objetivos anunciados ao mercado.

Em maio de 2019 ocorreu a mudança na liderança da equipa executiva, passando João Bento a desempenhar as funções de CEO desde o final de maio de 2019 e em outubro e janeiro de 2020 registaram-se entradas de João Sousa e João Gaspar da Silva para a equipa executiva.

Importa, nesta ocasião, dar uma palavra de reconhecido agradecimento a Francisco de Lacerda, que liderou com grande sucesso a transição dos CTT de empresa pública para uma empresa privada e cotada e iniciou o processo de mudança da empresa apostando em novas áreas de crescimento para superar o inevitável declínio do negócio do correio. Igualmente se agradece o valioso trabalho realizado pelos membros da equipa executiva que cessaram funções, Dionízia Ferreira (na gestão executiva dos CTT desde 2012) e Francisco Simão (desde 2017).

A nova equipa de gestão executiva reúne, no entender do Conselho de Administração, a motivação, experiência e conhecimento necessários para responder com determinação e sucesso aos múltiplos desafios que os CTT têm pela frente.

G38

Em 2019, os CTT voltaram a atingir os objetivos assumidos perante o mercado, em termos de evolução das receitas e do EBITDA. Adicionalmente concretizámos e superámos as metas que definimos para 2019 no âmbito do Plano de Transformação Operacional, cuja execução tem permitido capturar poupanças sucessivamente superiores ao previsto, estando agora reforçadas as expectativas de poupança para 2020.

Nas áreas do expresso, encomendas e logística registou-se novamente um crescimento significativo, tirando-se partido da aceleração da penetração do *e-commerce*. Neste domínio sublinhe-se o lançamento do DOTT, um *e-marketplace* português, que posiciona os CTT numa posição relevante no próprio ecossistema de *e-commerce* em Portugal e contribuindo também para o crescimento de atividade na área de expresso e encomendas. Ainda no âmbito desta área de negócio, destaca-se também o reforço do nosso compromisso em Espanha, com a constituição de uma nova equipa de gestão com elevada experiência local, no setor e em processos de *turnaround*, que se encontra totalmente comprometida com a recuperação do negócio de expresso e encomendas nesta geografia e essencial para a afirmação dos CTT como operador ibérico de primeiro plano.

EC7

No que respeita à segunda alavanca de crescimento, o Banco CTT, este continuou em 2019 a crescer a um ritmo elevado na sua carteira de clientes, nos recursos angariados e principalmente no crédito concedido, assumindo já uma presença relevante no mercado e particularmente forte no segmento dos clientes mais jovens e “digitais”. Destaca-se que foi alcançado o *breakeven* do EBITDA desta área de negócio no 3º trimestre do ano, ainda antes da data que havia sido comunicada ao mercado. Para tal contribuiu a aquisição e a bem-sucedida integração da 321 Crédito, uma empresa de crédito automóvel a particulares, que complementa bem o portefólio de produtos oferecidos pelo banco e, ao mesmo tempo permite capitalizar a capacidade que o banco tem demonstrado na angariação de depósitos de clientes.

*2020 é um ano muito relevante para os CTT.*

No final deste ano termina o contrato de concessão da prestação do Serviço Postal Universal, que os CTT têm vindo a prestar historicamente em Portugal, e que desejam continuar a assumir. No âmbito da discussão do novo quadro de concessão, o Conselho de Administração dos CTT entende como essencial que o próximo contrato promova a sustentabilidade e a viabilidade económica da prestação do serviço e, sendo naturalmente exigente, em termos da qualidade do serviço, esteja alinhado com a prática que se observa neste âmbito, na generalidade dos países europeus.

2020 representa também um marco histórico para os CTT. Celebram-se 500 anos de correio em Portugal. Nesta data histórica queremos assumir com entusiasmo e determinação o compromisso de continuar a servir bem, na qualidade e na inovação, a população portuguesa, continuando a ser um símbolo em que os portugueses confiam. Queremos também continuar a construir um caminho sustentável para os quase 12 000 colaboradores cuja valorização é essencial para o sucesso futuro e continuarmos a ser uma empresa de referência em termos ambientais.

Temos também um claro objetivo de criação de valor a longo prazo para todos os acionistas e queremos continuar a ser uma empresa que segue as melhores práticas em matéria de governo societário, assegurando o máximo rigor e transparência informativa em relação a todos os *stakeholders*.

António Gomes Mota, Presidente do Conselho de Administração

## 1.2 Mensagem do CEO

| G1

2019 foi mais um ano desafiante para o mercado postal tanto em Portugal como na Europa, mas foi igualmente um ano em que os CTT cumpriram os seus objetivos mais relevantes.

A queda do tráfego de correio endereçado continuou a acentuar-se, aumentando a pressão sobre os rendimentos do correio, e implicando para os CTT, tal como para a maioria dos operadores postais, a prossecução da transformação do seu modelo de negócio com vista a mitigar os impactos do atual processo de digitalização acelerada, transversal a toda a economia. Por outro lado, e sensivelmente pelas mesmas razões, o mercado de expresso e encomendas continua a apresentar um crescimento significativo, sobretudo no segmento B2C, impulsionado pelo crescimento do comércio eletrónico que absorve parte dos impactos da queda do correio e reforça a área alargada da logística, uma das alavancas de crescimento mais promissoras para os operadores postais.

2019 foi simultaneamente um ano de *transição* e de *reforço* das nossas operações *core*, sendo também um ano de significativa *diversificação de negócios*. *Transição* na medida em que houve uma considerável renovação da equipa de gestão executiva e uma reorganização da Empresa no sentido de uma maior orientação para o cliente. *Reforço* das nossas competências fundamentais, envolvendo um investimento significativo para aumentar a automatização das instalações de produção e distribuição – crucial para adaptar os CTT à nova realidade do mercado de correio e encomendas –, e também o reforço da nossa Rede de Lojas, incrementando a proximidade com os clientes. E foi finalmente também um ano de significativa *diversificação de negócios*, dado o renovado compromisso de afirmar os CTT como um operador ibérico muito relevante no setor de encomendas, não apenas através da contratação de uma forte equipa de gestão em Espanha, com experiência local, setorial e de transformação de empresas, e de uma nova estratégia para atingir *breakeven* do EBITDA em 2021, mas igualmente através do lançamento do **dott.pt** em parceria com a Sonae e com o objetivo de se tornar o principal *marketplace* online português, o que faz parte de um esforço abrangente para nos posicionar como uma loja *one-stop* para *e-sellers* portugueses com uma oferta que vai desde a construção de lojas online até à prestação de todos os serviços necessários de entrega, devolução, pagamento, *fulfilment* e outros. De referir, por fim, o reforço do nosso projeto bancário com a aquisição e a bem-sucedida incorporação da 321 Crédito, que permitiu ao Banco CTT atingir o *breakeven* do EBITDA no 3º trimestre de 2019 (um trimestre antes do projetado).

Estas alterações e resultados permitiram aos CTT cumprir o *guidance* para 2019, aumentando os rendimentos operacionais e o EBITDA em 4,6% e 12,2% para 740,3 M€ e 101,5 M€, respetivamente, e obtendo um aumento significativo do resultado líquido, que subiu 35,8% para 29,2 M€, no que gostaríamos de assinalar como o início de um novo ciclo de crescimento sustentável.

### O ano 2019

Os rendimentos operacionais do **Correio e outros** tiveram uma queda de 1,6% para 490,9 M€ em resultado do efeito combinado de uma queda de tráfego superior ao esperado e de uma evolução favorável do *mix* de produtos. O bom desempenho do correio de maior valor (registado e internacional), que beneficiou também do contributo positivo das eleições legislativas, não conseguiu compensar integralmente a queda dos rendimentos operacionais nas correspondências (-16,6 M€) e no correio publicitário (-1,2 M€).

Em contrapartida, os rendimentos operacionais do **Expresso & Encomendas** continuaram a crescer em 2019, atingindo 152,4 M€ (+2.4%), apesar da reestruturação em curso e da perda de um grande cliente em Espanha; registou-se, contudo, uma deterioração do EBITDA, muito influenciada pelo desempenho do negócio em Espanha.

Em Portugal, após um início de ano lento, o tráfego de encomendas registou um crescimento significativo em 2019 (+10,7% relativamente a 2018), com os rendimentos operacionais registarem o mesmo incremento. Este desempenho é explicado pela conquista de dois grandes clientes na segunda metade de 2019 (nomeadamente, a Amazon e a Santa Casa da Misericórdia), pelo considerável aumento dos rendimentos operacionais provenientes dos clientes ocasionais, pelo sólido crescimento do tráfego internacional e pelo desenvolvimento do segmento de logística.

Em Espanha, a modesta tendência de recuperação gradual verificada no ano anterior foi interrompida em 2019 devido à perda de um grande cliente e ao rápido aumento do salário mínimo. Com vista a melhorar o desempenho do negócio, foi constituída uma nova equipa de gestão e lançado um plano de recuperação no 2º semestre, uma vez que é nossa firme convicção que Espanha continua a ser um pilar fundamental para o negócio de Expresso & Encomendas dos CTT devido à dimensão do seu mercado, à sua dinâmica de crescimento e relevância para o mercado CEP português.

Os **Serviços Financeiros** postais demonstraram uma recuperação considerável em 2019. Um crescimento da ordem dos dois dígitos altos na captação de poupança e seguros, decorrente sobretudo do forte ritmo das vendas de certificados de dívida pública, permitiu aos CTT atingir rendimentos operacionais de 34,1 M€, o que corresponde a um crescimento homólogo de 27,2% e de 62,1% no EBITDA.

Para o **Banco CTT**, 2019 foi um ano histórico. Quatro anos após o lançamento, o EBITDA atingiu o *breakeven* devido à bem-sucedida integração da 321 Crédito, empresa especializada em crédito para compra de viaturas usadas, adquirida em maio. Os depósitos excederam os mil M€, o crédito à habitação cresceu c. 70% para 405 M€ e os fundos poupança reforma *off-balance sheet* em parceria com a seguradora Zurich superaram os 350 M€ apenas um ano após o seu lançamento. Além disso, o Banco CTT continuou a aumentar significativamente o número de clientes a um ritmo razoavelmente estável de 10 mil por mês desde o início da operação, tendo fechado o ano com mais de 461 mil contas bancárias e uma orientação para consumidores jovens e altamente digitais.

Em termos globais, os negócios distintos do correio tiveram um contributo de 34% para o volume de negócios da Empresa (mais 3 p.p. do que em 2018), confirmando a tendência de contínua diversificação, ficando, ainda assim, atrás dos nossos parceiros europeus, o que vemos como um sinal positivo e uma oportunidade de maior crescimento.

2019 foi também um ano importante no que se refere ao investimento em eficiência, no âmbito do Plano de Transformação Operacional. Foram implementadas novas medidas que nos permitiram ultrapassar em 1,5 M€ o objetivo de poupança de gastos de 15 M€. Os gastos com pessoal, excluindo a 321 Crédito, aumentaram 2,3% uma vez que as poupanças decorrentes do Programa de Otimização de Recursos Humanos foram contrabalançadas por novas admissões nas áreas de crescimento, pelos aumentos salariais negociados com os sindicatos e por contratação temporária sazonal. Os gastos com Fornecimentos e Serviços Externos, excluindo a 321 Crédito, aumentaram 1,6%, na sequência das significativas poupanças realizadas nos gastos de gestão de edifícios e frota (4,8 M€).

No que se refere à gestão de *stakeholders*, no final de maio foi tomada uma decisão importante relativamente à previamente anunciada estratégia de otimização da rede de lojas: foi decidido e publicamente divulgado que o processo de fecho de lojas próprias e sua substituição por postos de correio seria interrompido; adicionalmente, a Empresa iria iniciar um processo de reabertura das suas lojas em alguns dos concelhos que tinham ficado sem nenhuma. Desde então foram já reabertas 6 lojas, reforçando o nosso compromisso de proximidade com a população.

E finalmente, mas não menos importante, a implementação do Plano de Modernização e Investimento tem avançado conforme planeado por forma a aumentar a qualidade de serviço e maximizar a eficiência operacional através da fusão das redes de correio e encomendas. Vários centros operacionais foram redesenhados e renovados, as condições de acessibilidade – nomeadamente para o tratamento de encomendas – foram melhoradas, a primeira (de cinco) novas máquinas de tratamento de correio de diferentes formatos foi instalada em Cabo Ruivo em 2019 (entretanto, mais 3 foram instaladas e ativadas) e a tecnologia de encaminhamento para os nossos carteiros foi significativamente melhorada.

## Olhar em frente: 2020 e o futuro

2020 será um ano transformacional e o início de um novo ciclo para os CTT. Acreditamos que maximizar o foco nos nossos *stakeholders* – clientes, funcionários, acionistas e sociedade – e apresentar resultados de excelência nas nossas áreas de negócio *core* e nas novas áreas de negócio, será essencial para caminhar com sucesso para o futuro.

No que se refere aos nossos **clientes**, os CTT estão a preparar uma proposta de valor mais alargada para os segmentos B2C e B2B. Queremos melhorar a nossa posição de líder indiscutível de mercado no Correio – de facto, o prestador do Serviço Postal Universal para Portugal e o povo português, 500 anos após o início – e líder de mercado para entrega de encomendas. Em termos de B2B, queremos posicionar-nos como o parceiro logístico preferido das empresas; no B2C, queremos ser vistos tanto como um local físico (a nossa incomparável rede de lojas) como um *site* digital, onde as pessoas encontrem um vasto portefólio de soluções; em relação ao banco, queremos ser reconhecidos como um banco simples, com custos baixos e próximo das pessoas. Continuaremos a desenvolver um conhecimento profundo sobre os nossos clientes atuais e potenciais, com o objetivo de responder às suas necessidades, desenvolver melhores soluções e oferecer a qualidade de serviço necessária. A nossa estratégia para melhorar a experiência do cliente em todos os pontos de contacto será alvo de grande atenção em 2020, com a implementação de iniciativas digitais em diferentes canais, como o nosso novo site e conjunto de aplicações, mas também nos pontos da rede física dos CTT, correspondendo às tendências atuais e às novas necessidades dos clientes.

Falando de **trabalhadores**, focar-nos-emos no desenvolvimento da nossa força de trabalho, nomeadamente em iniciativas de requalificação e programas ajustados a cada segmento de trabalhadores, com um esforço renovado para melhorar o equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, maiores preocupações com a igualdade de género e uma cultura corporativa melhorada, através de iniciativas que permitam promover os CTT como um empregador preferencial que apoia o desenvolvimento e o bem-estar das pessoas. Queremos transformar todos os trabalhadores em verdadeiros embaixadores da marca CTT, mas também queremos que se destaquem em termos de qualidade e produtividade.

Em matéria de **acionistas**, reafirmamos o nosso forte compromisso de ter um desempenho de primeiro nível em termos de retorno acionista em comparação com os nossos pares postais europeus, com foco na transparência e em linha com as melhores práticas do mercado em relação aos aspetos ambientais, de responsabilidade social, sustentabilidade e governo societário.

Estamos também totalmente empenhados com a **sociedade**; pretendemos continuar a prestar todos os tipos de serviços postais e de logística com excelência, mas também afirmar-nos como um balcão único para todas as empresas, especialmente as PME, dispostas a enfrentar os novos desafios e oportunidades do comércio eletrónico; além disso, pretendemos continuar a investir em tornar a nossa presença e atividades cada vez mais sustentáveis e também mais adequadas às necessidades da população, de acordo com o que for definido no novo contrato de concessão do serviço postal universal após 2020. E continuaremos a reforçar a proximidade dos CTT com a população através de ações reais. Em 2020, veremos também o desenvolvimento da nova marca CTT, posicionando os CTT como um operador de logística abrangente que responde às necessidades dos clientes, mantendo o reconhecimento e a confiança de nossos *stakeholders* no ano em que celebraremos 500 anos de serviço.

Passando da perspectiva dos *stakeholders* para um ponto de vista de negócios, é nosso principal objetivo combater o impacto da queda do tráfego de correio nas receitas e na rentabilidade. Continuaremos a investir em produtos de correio de valor acrescentado, a desenvolver soluções de negócios em mercados adjacentes, como o correio digital e oportunidades de *outsourcing* de negócios, alavancando nos nossos ativos e redes de clientes.

2020 será também o ano em que nos prepararemos para enfrentar os desafios e os impactos do fim da isenção "de minimis" em toda a UE do IVA no correio internacional de chegada a partir de 1 de janeiro de 2021 para encomendas importadas.

Além disso, o termo do atual contrato de serviço universal representa uma oportunidade única para o adaptar, dado o atual nível de queda de tráfego de correio e as novas tendências em termos das necessidades dos utentes, para garantir que o novo contrato de concessão permite sustentabilidade a médio prazo, nomeadamente adotando objetivos de qualidade de serviço exigentes, mas exequíveis, combinados com um mecanismo de preço justo e a estabilidade exigida ao longo do contrato. Os CTT orgulham-se de ser o prestador do serviço postal universal e pretendem manter esse papel, mantendo e reforçando a proximidade da população portuguesa, desde que sejam cumpridas as condições para um serviço postal universal sustentável.

No **Expresso & Encomendas**, pretendemos consolidar o posicionamento ibérico, mantendo os CTT como líder de mercado português de última milha, reestruturando e retomando o crescimento e convergindo para a rentabilidade em Espanha, alavancando no progresso constante dos envios B2C associados ao comércio eletrónico. Em 2020, pretendemos converter o aumento consistente do volume de negócios líquido num crescimento de margem mais significativo em Portugal, revendo as metodologias de definição de produtos e preços, para responder às necessidades do mercado e à evolução esperada dos clientes e tirando partido dos ganhos de eficiência anunciados pelo Plano de Modernização e Investimento. Além disso, estamos a reforçar a coordenação das operações entre Portugal e Espanha, permitindo à empresa competir no mercado ibérico transfronteiriço. Nesse sentido, foi já constituída uma nova equipa de gestão unificada (comissão executiva).

A **Rede de Lojas** dos CTT, uma das maiores de Portugal, desempenha um papel importante para a população portuguesa, mas também uma oportunidade única para a diversificação de negócios. O nosso foco está num novo posicionamento como rede de lojas não especializada, alargando e ajustando o nosso portefólio de produtos a cada segmento geográfico e de retalho, aumentando a oferta de serviços de proximidade e implementando soluções de operadoras de retalho virtuais, garantindo simultaneamente que os requisitos do serviço universal são cumpridos e fornecendo os nossos serviços *core* com excelência. Também pretendemos continuar a desempenhar um papel importante na angariação das poupanças da população portuguesa, reforçando nossa posição como canal preferido para a colocação dos produtos da **dívida pública** da República.

Quanto ao **Banco CTT**, após atingir *breakeven* do EBITDA em 2019, o objetivo de curto prazo é continuar o seu caminho no sentido de atingir um resultado líquido positivo em 2020. Terá de consolidar o seu posicionamento como operador inovador e de rápido crescimento na banca de retalho ao mesmo tempo que percorre um caminho credível como empresa que não apenas garante a sustentabilidade, mas também é atraente para os possíveis parceiros que os CTT desejam captar para esse empreendimento. O banco propôs-se atingir esse objetivo direcionando-se para áreas de negócios que não sejam altamente dependentes do nível atual de (baixas) taxas de juros.

Em complemento a tudo isto, queremos também reafirmar as nossas **metas de eficiência** atualizadas, visando uma redução de custos de 18 M€ para 2020. Para alcançar essa ambição, continuaremos a simplificar a nossa estrutura empresarial e a aumentar a digitalização de processos internos com destaque para a reformulação e a robotização de processos.

Por último, mas não menos importante, no que diz respeito à **sustentabilidade**, pretendemos continuar a ser um operador líder no setor de logística a nível global e também no cenário empresarial português. Tendo atingido um marco tão importante como a redução de 27,5% das emissões de carbono entre 2013 e 2019, precisamos de continuar a implementar uma estratégia de gestão de emissões de carbono no sentido de melhorar ainda mais o nosso desempenho. Em 2019, demos continuidade ao processo eletrificação da frota, assinámos o *UN Global Compact "Business Ambition for 1.5°C"* – com o objetivo de alcançar zero emissões em 2050 e limitar o aquecimento global a 1,5°C até 2030 –, aderimos ao pacto de mobilidade empresarial para Lisboa promovido pelo WBCSD (Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável), reforçando assim o compromisso dos CTT com a mobilidade sustentável e gestão de emissões de carbono, entre muitas outras iniciativas. Sabemos que as alterações climáticas são para levar a sério e estamos devidamente empenhados em aceitar e cumprir a nossa parte da responsabilidade.

**Nota final**

Estou muito orgulhoso do que os CTT realizaram nos meus primeiros 7 meses como CEO, mas nada poderia ter sido alcançado sem os esforços e o empenhamento dos nossos trabalhadores, nem sem o envolvimento e o alinhamento com a maioria dos nossos outros *stakeholders* – certamente de todos os nossos clientes e acionistas –, bem como o forte apoio do nosso Conselho de Administração. Mas permitam-me uma palavra especial de agradecimento à minha grande equipa de colegas da Comissão Executiva e ao notável conjunto de diretores de primeira linha, incluindo aqueles que recentemente se juntaram à equipa.

2020 será um ano importante para os CTT. Será histórico, pois celebramos uns impressionantes 500 anos de história dos serviços de correio em Portugal. Será um ano desafiante, em que termina o atual contrato de concessão do serviço público postal universal, e em que teremos de continuar a transformar-nos a um ritmo que garanta a nossa sustentabilidade. Será também um ponto de viragem, pois esperamos alargar e aumentar o ciclo de crescimento dos rendimentos operacionais, ampliando o âmbito da oferta de produtos e serviços CTT através de soluções de negócios cada vez mais inovadoras relacionadas com as nossas áreas-âncora de correio e encomendas, juntamente com o crescimento da nossa pegada logística e a do Banco CTT.

Estou muito confiante de que alcançaremos esse ambicioso objetivo e cumpriremos a nossa missão, porque, como mais ninguém,

nós ligamos as pessoas e as empresas – a nossa entrega é total!

João Bento, *Chief Executive Officer*

## 1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado

### Âmbito e limite

Os CTT publicam pela segunda 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 508 - 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 e Individuais e Consolidadas dos CTT e sobre o desempenho das principais dimensões da sustentabilidade.

O relatório integrado de 2019 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 2019, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

G28  
G17

No período de reporte, o Banco CTT adquiriu a 321 Crédito e as empresas Transporta e Tourline Express foram incorporadas, por fusão, na CTT Expresso. No entanto, estas transações não alteram significativamente o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

G18  
G23  
G13  
G22

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) é composto por catorze Administradores, executivos e não executivos e os órgãos sociais foram eleitos em Assembleia Geral para o triénio 2017-2019.

G3  
G7  
G7  
G20

### 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.

G30

Este constitui o décimo quinto 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 à Tabela GRI com a localização de cada indicador, consulte o Anexo IV.

G30  
G29  
G33  
G32

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 2019 e à semelhança dos anos anteriores, tendo por referência o modelo de relatório constante do Regulamento CMVM e as recomendações do Código IPCG (em vigor a partir de 1 de janeiro de 2018), 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

**G5**  
**G31**

## 1.4 Principais indicadores

### 1.4.1 Indicadores económico-financeiros

| G9

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'18	'19	Δ 19/18
	Reexpresso		
Rendimentos operacionais	708 034	740 286	4,6%
Gastos operacionais <sup>(1)</sup>	617 605	638 824	3,4%
EBITDA <sup>(1)</sup>	90 429	101 462	12,2%
EBIT	45 595	47 285	3,7%
EBT	35 142	35 527	1,1%
Resultado antes de interesses não controlados	21 520	29 285	36,1%
Resultado líquido do período atribuível a detentores de capital dos CTT	21 499	29 197	35,8%
Resultado líquido por ação (euro) <sup>(2)</sup>	0,14	0,19	35,8%
Margem EBITDA	12,8%	13,7%	0,9 p.p.
Margem EBIT	6,4%	6,4%	-0,1 p.p.
Margem líquida	3,0%	3,9%	0,9 p.p.
Investimento	30 654	45 442	48,2%
Cash flow livre	15 035	32 335	115,1%

	'31.12.18	'31.12.19	Δ 19/18
	Reexpresso		
Caixa e equivalentes de caixa	422 717	442 996	4,8%
Caixa própria	146 282	115 376	-21,1%
Ativo	1 854 470	2 513 441	35,5%
Capital próprio	135 887	131 415	-3,3%
Passivo	1 718 582	2 382 026	38,6%
Capital social	75 000	75 000	0,0%
Número de ações	150 000 000	150 000 000	0,0%

<sup>(1)</sup> Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

<sup>(2)</sup> Considera-se o número de ações em circulação excluindo 1 ação própria.

## 1.4.2 Indicadores operacionais

	'18	'19	Δ 19/18
<b>Correio</b>			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	680,7	619,0	-9,1%
Correio transacional	585,8	536,0	-8,5%
Correio editorial	37,2	34,8	-6,5%
Correio publicitário	57,8	48,2	-16,5%
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	427,3	521,4	22,0%
<b>Expresso e Encomendas</b>			
Portugal (milhões de objetos)	19,8	22,0	11,2%
Espanha (milhões de objetos)	17,5	15,8	-9,8%
<b>Serviços Financeiros</b>			
Pagamentos (nº de transações; milhões)	1,3	1,2	-7,8%
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	2 696,8	3 971,7	47,3%
<b>Banco CTT</b>			
Nº de contas à ordem	347 941	461 271	32,6%
Depósitos de clientes (€m)	883 950,5	1 283 567,3	45,2%
Pagamentos (nº de transações; milhões)	49,5	52,2	5,5%
Stock líquido de crédito à habitação (€m)	238 435,1	405 074,1	69,9%
Produção de crédito pessoal (€m)	41 640,0	43 901,9	5,4%
LTD (incluindo a 321 Crédito)	28,1%	69,0%	41,0 p.p.
Nº de balcões	212	212	0,0%
<b>Pessoal</b>			
Trabalhadores (ETI) <sup>(1)</sup>	12 634	12 732	0,8%
<b>Rede de Vendas, Transportes e Distribuição</b>			
Pontos CTT	2 383	2 370	-0,5%
Rede de lojas	538	539	0,2%
Postos de correio	1 845	1 831	-0,8%
Agentes Payshop	4 600	4 821	4,8%
Centros de distribuição postal	230	226	-1,7%
Giros de distribuição postal	4 701	4 660	-0,9%
Frota (número de veículos)	3 685	3 804	3,2%

<sup>(1)</sup> ETI = Equivalente a Tempo Inteiro.

### 1.4.3 Indicadores de sustentabilidade

	'18	'19	Δ% 19/18	
<b>Cientes</b>				
Satisfação dos clientes (%)	78,9	79,1	0,2 p.p	
<b>Trabalhadores</b>				
Sinistralidade (n.º ocorrências)	1 017	1 080	6,2	
Volume de formação (horas)	240 879	251 032	4,2	
Mulheres em cargos de chefia (1.ª linha) (%)	23,3	20,0	-3,3 p.p	
<b>Comunidade/Ambiente</b>				
Cadeia de valor - contratos c/ critérios ambientais (%)	95,8	98,9	3,1 p.p	
Emissões CO2 totais, scopes 1 e 2 (kton.) <sup>(1) (2) (4)</sup>	16,4	16,7	1,8	
Consumos energéticos (TJ) <sup>(1) (4)</sup>	390,4	380,7	-2,5	
Veículos ecológicos	311	315	1,3	
Peso da gama Eco na linha Direct Mail (%) <sup>(3)</sup>	39,6	43,5	3,9 p.p	
Investimento na comunidade (mil euros)	1 190	1 018	-14,5	

**EC7**  
**EN32**  
**EN3**  
**PR5**  
**LA6**  
**EC8**  
**EN27**  
**EN16**  
**EN15**  
**EN7**

(1) Dados provisionais.

(2) A tuaização dos dados de 2018

(3) T.º de go

(4) Inclui energia verde

## 1.5 Prémios e reconhecimentos externos

### CTT continuam a ser Marca de Confiança dos portugueses

Foram pela 16ª 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.

### Marca CTT eleita Superbrand 2019

A Marca CTT foi, mais uma vez, distinguida como Marca de Excelência *Superbrands 2019*.

### Prémios Marketeer 2019

CTT são marca do ano, venceram na categoria *Corporate Brands* na 11ª edição dos Prémios Marketeer.

### Prémios Human Resources Portugal

Os CTT foram galardoados nos prémios *Human Resources Portugal 2019* na categoria "Diversidade e Inclusão", que reconhece as boas práticas de diversidade e inclusão laboral.

### Nível de liderança A- no Carbon Disclosure project 2019

Os CTT obtiveram a pontuação de *Leadership A-* no *rating CDP - Carbon Disclosure project* de 2019, o mais importante *rating* bolsista carbónico internacional. Este resultado é um importante reconhecimento do trabalho que os CTT têm vindo a desenvolver em matéria de gestão carbónica e de combate às alterações climáticas.

**Banco CTT vence prémio Cinco Estrelas 2019** na categoria de Crédito Habitação, entre os cinco bancos avaliados na mesma categoria. Os critérios de avaliação são as cinco principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores: satisfação pela experimentação, relação preço-qualidade, intenção de compra ou recomendação, confiança na marca e inovação.

### Prémio de excelência logística

Os CTT conquistaram o Prémio Excelência Logística 2019 atribuído pela APLOG - Associação Portuguesa de Logística e Revista Logística Moderna, com o projeto *Order Now - Automação no Processo de Logística como Resposta ao e-commerce*.

### Prémio AICEP de Inovação

Atribuído ao Portal de Desalfandegamento pela Associação Internacional de Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP). Com a nova plataforma para desalfandegamento *online*, os CTT tornaram o processo de mais simples, transparente e célere, contribuindo para o aumento da satisfação dos clientes.

### Innovation Guru Farmer 2018

Os CTT ganharam o prémio *Innovation Guru Farmer 2018* dos *Exago Innovation Guru Awards*. O galardão distingue o cliente que melhor mantém o foco em alcançar a excelência na inovação. Os CTT introduziram em 2018 o *Innovation Tank*, um novo processo de seleção de ideias decorrentes da INOV+, que veio dar resposta a um abrandamento na última etapa do funil de inovação, permitindo um aumento de 400% de eficiência na fase de implementação.

### Distinção APCE

Os CTT foram vencedores de dois primeiros prémios nas categorias: evento interno até 500 colaboradores - CTT *Academy Young Talent Development e Video - CTT Ads Direct Medal* atribuídos pela APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa. Os CTT foram ainda distinguidos por mérito nas seguintes categorias: Publicação Interna - Revista *Move-nos*; Rádio e Televisão Corporativas - CTT TV; Vídeo - *Árvore Pela Floresta*; Suporte Digital Interno: *Intranet, Apps e Redes Sociais - Intranet CTT*; Evento interno até 500 colaboradores - *Jantar de Insígnias 36 e 40 anos*.

### **Prémios Fundacom**

O vídeo *CTT ads direct medal* foi vencedor na categoria Vídeo Multimedia & Digital atribuído pela Fundacom, uma fundação que tem como missão impulsionar e valorizar a comunicação estratégica em espanhol e português no mundo.

### **Linhas CTT e CTT Expresso Premiadas no APCC Best Awards 2019**

As Linhas CTT e CTT Expresso foram premiadas na *APCC Best Awards 2019* da Associação Portuguesa de *Contact Centers* com as medalhas de prata e bronze, respetivamente na categoria de Distribuição e Logística.

### **Prémio Internacional de Arte Filatélica Asiago**

A emissão Europa 2018, dedicada às Pontes de Portugal Continental, Açores e Madeira, foi distinguida com o Prémio Asiago 2018 para o Design Filatélico, na Categoria Turismo, atribuído pela Academia Olímpica de Asiago – Vicenza (Itália).

### **Prémio Graphis Gold**

Design da Emissão 250 anos da Imprensa Nacional distinguido com prémio *Graphis Gold* pela *Graphis – The International Journal of Visual Communication*, uma publicação de referência no universo das artes gráficas, desde 1944.

### **“Do Cacau ao Chocolate” CTT vence Portugal Cookbook Fair 2019**

A edição do livro CTT venceu o prémio *Portugal Cookbook Fair 2019*, uma organização que pretende celebrar os melhores livros de gastronomia publicados no país.

## **Reconhecimentos**

### **Raul Moreira distinguido pela Marinha**

O Almirante Chefe do Estado-Maior da Armada, António Maria Calado, concedeu a Raul Moreira, Diretor de Filatelia dos CTT, a Medalha Naval de “Vasco da Gama”, pela “grande receptividade às propostas da associação a relevantes eventos da Marinha”, contribuindo para honrar e prestigiar a marinha e o país.

### **CTT Lançam Primeiro Selo do Mundo com Luz LED**

Os CTT lançaram uma emissão filatélica alusiva aos Reis Magos, com uma particularidade única no mundo. Um dos selos tem uma luz LED na estrela-guia. Para ativar esse diodo emissor de luz basta aproximar um telemóvel com tecnologia NFC.



# 02

## Enquadramento estratégico

# Vamos mais longe na

# Liderança

---

Vamos mais longe para estar mais perto.





## 2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

### 2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório

#### 2.1.1 Enquadramento económico

##### Economia internacional

Espera-se que a economia mundial tenha crescido ao ritmo mais lento dos últimos dez anos em 2019, cerca de 3,0%<sup>1</sup>, registando assim um abrandamento face aos 3,6% de 2018. Este abrandamento foi sentido em diversos países, consequência do aumento das barreiras ao comércio internacional e incerteza geopolítica, que afetaram significativamente o setor manufatureiro global, com destaque para a produção de automóveis. O aumento e incerteza nas tarifas alfandegárias, em particular entre os Estados Unidos da América e a China, prejudicaram a confiança para novos investimentos e as relações comerciais globais. Segundo as estimativas da OCDE, o crescimento real do comércio internacional deverá abrandar dos 3,7% em 2018 para 1,2% em 2019<sup>2</sup>. Em contraste, o setor dos serviços manteve dinamismo, que permitiu manter o mercado de trabalho com uma taxa de desemprego a níveis reduzidos e sinais de subidas de salários, em especial nas economias desenvolvidas. A procura interna foi o principal impulsionador do crescimento, em particular o consumo privado. Apesar do dinamismo no mercado trabalho, em 2019 a inflação manteve-se em níveis baixos, na maioria dos casos em valores inferiores aos objetivos dos Bancos Centrais de cada país, sendo o ano marcado por políticas monetárias ainda mais expansionistas.

Na Área do Euro a atividade económica abrandou, particularmente afetada com a contração da atividade industrial, com efeitos visíveis na economia alemã no segundo trimestre de 2019. As exportações diminuíram, tendo-se sentido o arrefecimento da procura por parte da China. A incerteza quanto à permanência do Reino Unido na União Europeia foi um tema recorrente ao longo de 2019, e apenas em dezembro, com a vitória do Partido Conservador, se resolveu o impasse vivido. Em Espanha, após duas eleições ao longo de 2019, não foi possível formar governo durante todo o ano. Em Itália, a coligação de governo Movimento Cinco Estrelas e Lega terminou, tendo sido formada uma nova coligação entre o Movimento Cinco Estrelas e Partido Democrático, com o mesmo Primeiro-Ministro.

Nos Estados Unidos a economia abrandou dos 2,9% de crescimento em 2018 para cerca de 2,2%<sup>3</sup> em 2019, com destaque para o forte abrandamento na componente de investimento. A maior contribuição foi o consumo privado, suportado por uma taxa de desemprego em mínimos de 50 anos e em aumentos de salários.

A Política Monetária na Área do Euro tornou-se ainda mais expansionista em 2019. Após o término do programa de compras de ativos do Banco Central Europeu (BCE) em 2018, as expectativas para 2019 apontavam para um período de normalização e eventual subida nas taxas de juro de referência da moeda única. Tal não se veio a confirmar, tendo o BCE em setembro diminuído 0,1% a taxa de juro nos depósitos para -0,50%, retomando por um período indeterminado a compra de ativos em 20 mil milhões de euros por mês e anunciado um novo programa de TLTRO, com taxas ligeiramente mais baixas e maturidades mais longas. Por forma a minimizar os efeitos negativos das taxas de juro negativas, o BCE decidiu que um múltiplo atual de 6 vezes as reservas mínimas bancárias não estariam sujeitas à taxa de juro de depósitos. A liderança do BCE alterou-se, com Mário Draghi a terminar o seu mandato e a ser substituído por Christine Lagarde, que anunciou que durante 2020 irá realizar uma revisão estratégica ao mandato e clarificação de objetivos do BCE.

Também nos Estados Unidos da América a política monetária tornou-se mais expansionista, revertendo as subidas de taxa de juro de 2018. A Reserva Federal reduziu a taxa de juro de referência em 0,75% terminando

<sup>1</sup> Fonte: *International Monetary Fund - World Economic Outlook*, October 2019.

<sup>2</sup> Fonte: *OECD Economic Outlook*, Volume 2019 Issue 2.

<sup>3</sup> Fonte: *FOMC - Federal Open Market Committee minutes*, December 2019.

o ano no intervalo 1,50%-1,75%. A redução gradual do balanço da Reserva Federal foi suspensa, com a FED a iniciar compra de ativos de curto prazo após algumas dificuldades no mercado de *repo's* em setembro.

### **Economia nacional**

A economia portuguesa deverá crescer 2,0%<sup>4</sup> em 2019, após o crescimento de 2,4% em 2018. Este abrandamento reflete uma aproximação ao ritmo de crescimento potencial da economia. O enquadramento externo tornou-se menos favorável em 2019, com o abrandamento das exportações e da indústria. O setor dos serviços manteve-se relativamente imune, o que permitiu manter a tendência positiva no mercado de trabalho. A procura interna, e em particular o investimento, foram os principais contribuidores para o crescimento da economia nacional. O dinamismo da procura interna elevou o ritmo de crescimento das importações e a menor procura externa, sobretudo de países fora da Área do Euro, abrandou o ritmo de crescimento das exportações, o que levará a que Portugal volte a ter uma Balança de Bens e Serviços deficitária em 2019, após os excedentes verificados entre 2013 e 2018.

A execução orçamental em 2019 manteve a tendência de melhoria, estimando-se um saldo orçamental público equilibrado. Também os níveis de dívida pública mantiveram a tendência decrescente, com uma taxa de juro implícita mais baixa e um perfil de reembolso mais alargado. Em 2019 as agências de *rating* Standard & Poor's e Fitch melhoraram a notação de risco e a agência Moody's alterou a perspetiva para positiva.

O mercado de trabalho continuou com uma tendência positiva, com a taxa de desemprego em níveis historicamente baixos e a criação de emprego a aumentar. O crescimento do emprego reflete uma absorção de trabalhadores vindo do desemprego e um aumento, ainda que ligeiro, da população ativa, fruto da maior participação feminina, aumento da idade de reforma e um saldo migratório positivo.

A taxa de inflação em 2019 deverá abrandar para 0,3%<sup>4</sup>, especialmente impactada pela evolução dos bens energéticos, afetados pela redução do preço do petróleo e a diminuição dos preços da eletricidade e gás devido a medidas administrativas nas tarifas reguladas e a diminuição da taxa de imposto. A taxa de inflação excluindo bens energéticos também registou um abrandamento, com algumas medidas legislativas a diminuir de forma significativa o preço de alguns bens e serviços.

### **2.1.2 Enquadramento setorial**

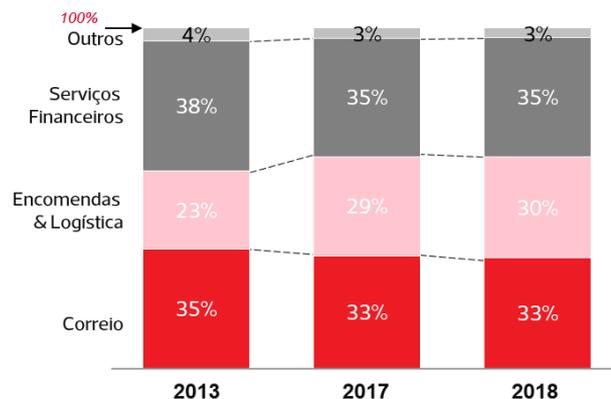
Em linha com os anos anteriores, no setor postal continuou-se a assistir a uma tendência para a diversificação dos negócios como consequência da substituição digital e por forma a aumentar os proveitos em mercados de grande crescimento como o mercado de Encomendas & Logística. Desta forma o peso do negócio postal é cada vez menor, representando em 2018 menos de 35%, e em contrapartida o segmento de Encomendas & Logística é o negócio que mais cresce, representando já cerca de um terço da receita no setor postal<sup>5</sup>.

No entanto, e apesar do esforço de diversificação da receita, os serviços postais ainda contribuem para mais de metade da receita em cerca de 40% dos operadores postais mundiais analisados.

<sup>4</sup> Fonte: "Boletim Económico" dezembro 2019 – Banco de Portugal.

<sup>5</sup> Fonte: "Global Postal Industry Report 2019" International Post Corporation.

### Rendimentos por área de negócio no setor postal



Fonte: IPC "Global Postal Industry Report 2019", relatório desenvolvido pela International Post Corporation (IPC) que reúne informação sobre 50 operadores postais a nível internacional.

Nota: A metodologia utilizada pelo IPC foi alterada no relatório de 2019, (inclusão dos serviços financeiros da Japan Post, que tinham sido excluídos em relatórios anteriores porque este operador era considerado um *outlier*). Por essa razão inclui-se a informação referente a 2017 com base na nova metodologia, a qual altera a informação constante no Relatório Integrado 2018 dos CTT. A soma das partes poderá ser >100% devido a arredondamentos

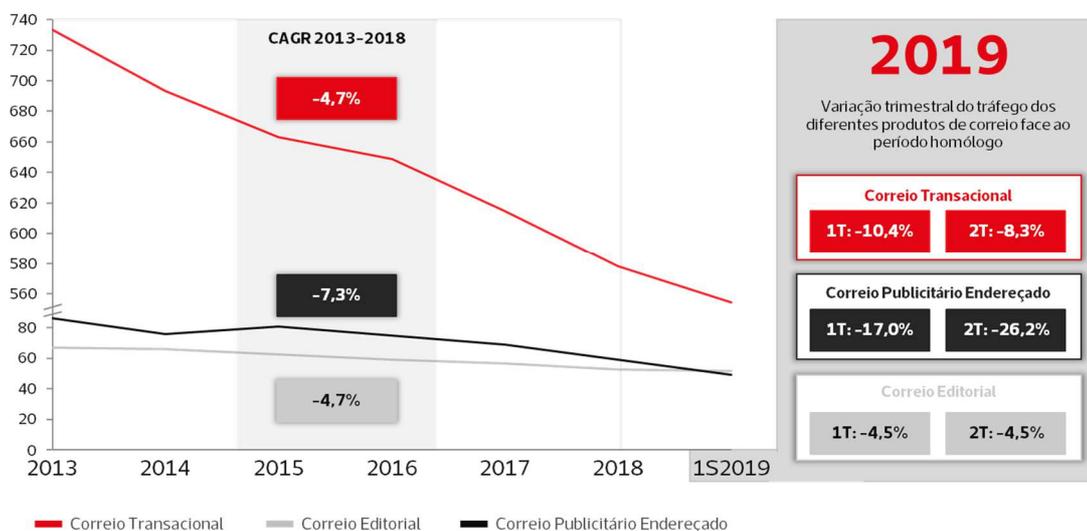
### Correo

Relativamente ao negócio de correio, a substituição por soluções digitais continua a pressionar o tráfego postal, existindo uma tendência clara de aceleração da queda do tráfego com uma diminuição de 5,9% do volume em 2018 a nível internacional, mais 1,3 pontos percentuais que a queda verificada em 2017 e substancialmente acima da queda anual média registada entre 2008 e 2018 de 3,5%<sup>6</sup>.

No mercado português, e à semelhança dos restantes mercados, verifica-se uma tendência generalizada de aceleração da queda do correio com maior expressão no correio transacional e publicitário endereçado.

### Evolução do tráfego do mercado de correio em Portugal (2013-1S2019)

(milhões de objetos)



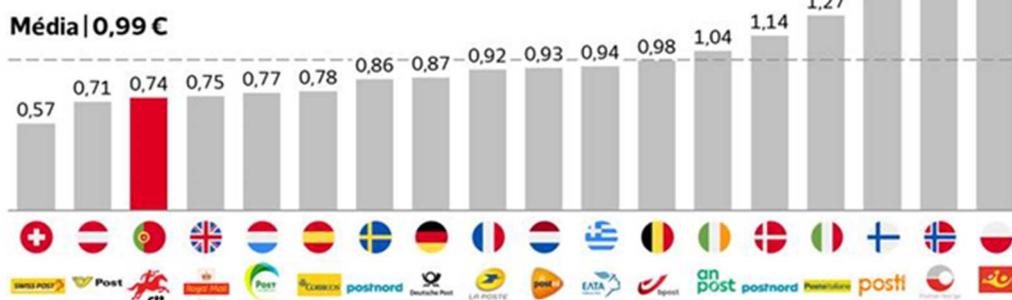
Fonte: ANACOM, "Serviços Postais – Informação Estatística – 1º Semestre de 2019"

<sup>6</sup> Fonte: "Global Postal Industry Report 2019" International Post Corporation.

De forma a mitigar a tendência de aceleração da queda do correio, os operadores postais têm continuado a apostar em estratégias de aumento de preço dos produtos de correio, tendo o preço do correio doméstico aumentado cerca de 6,5% anualmente entre 2012 e 2019<sup>7</sup>. Portugal, apesar dos aumentos de preços verificados nos últimos anos, continua a ser dos países europeus onde os preços praticados são mais baixos, o mesmo se pode observar no gráfico exemplificativo que compara o preço de alguns operadores, ajustado ao poder de compra, do correio nacional não prioritário (superior a D+1, com exceção dos casos que apenas têm este padrão).

### Preço do correio dos principais operadores europeus

€ por carta nacional não prioritária 2019, ajustado ao poder de compra



Fonte: IPC Consumer Rates, preço do correio nacional com data de entrega superior a D+1 (proxy para correio normal CTT cujo padrão de entrega é D+3), exceto para os operadores que apenas têm este padrão de serviço (AN Post, Bpost, Deutsche Post e Austria Post); Valor CTT proveniente de fonte interna (0,53€) com utilização de racional do fator de ajuste ao poder de compra do IPC (uma vez que o preço em 2019 foi temporariamente reduzido no período de análise do IPC, não correspondendo o valor publicado no IPC ao preço final em 2019)

Por outro lado, os operadores têm procurado adotar várias estratégias de contenção de custos e aumento da eficiência, onde é identificado que a diminuição dos dias de entrega, a integração das redes de correio e de encomendas e uma estrutura de recursos humanos flexível são as principais chaves da potenciação da eficiência entre os operadores de correio.

### Drivers com maior potencial de eficiência de custo no setor postal

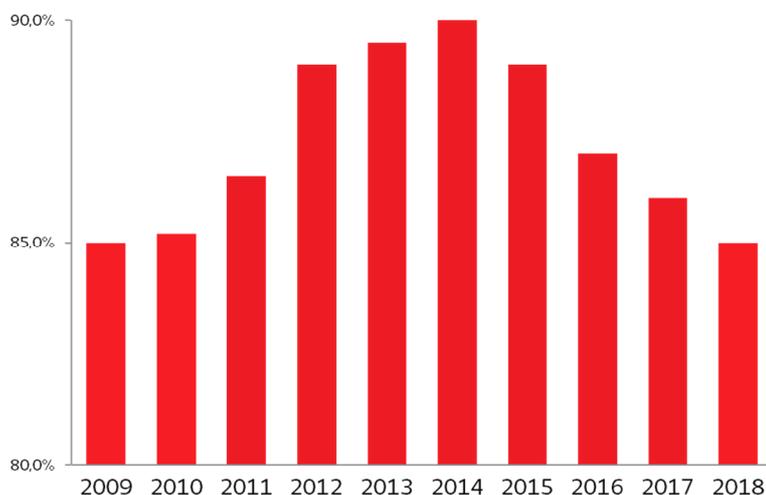


Fonte: IPC "Global Postal Industry Report 2019", relatório desenvolvido pela International Post Corporation (IPC) que reúne informação sobre 50 operadores postais a nível internacional

<sup>7</sup>Fonte: "Global Postal Industry Report 2019" International Post Corporation.

Paralelamente, o contexto regulatório tem vindo a tornar-se cada vez mais flexível com vista a acomodar a grande transformação observada no setor e assegurar a sustentabilidade do Serviço Universal, minimizando o encargo para os respetivos orçamentos nacionais. Vários estados membros da União Europeia têm adotado diversas medidas no âmbito do Serviço Postal Universal tais como a diminuição dos objetivos de qualidade, depois do aumento do valor médio entre 2011 e 2014, flexibilização da velocidade de entrega (por ex. em 6 países, entre os quais Noruega, Dinamarca e Suécia, o D+1 não está incluído no Serviço Universal), flexibilização da entrega através de introdução de diferentes frequências de entrega, em linha com as particularidades dos países (por ex.. Noruega, Finlândia e Itália), redução do conjunto de produtos âmbito do contrato de concessão ou medidas ao nível da flexibilização do preço (por ex. liberdade comercial, aumento dos limites de variação do preço). Por outro lado, outros estados membros têm optado pela criação de mecanismos de compensação aos prestadores do serviço universal tanto de forma direta, através do financiamento direto ao Serviço Postal Universal, como de forma indireta, através da introdução de subsídios para outras atividades como serviços de interesse económico geral (por ex. Bélgica, Reino Unido) ou benefícios fiscais (por ex. França)<sup>8</sup>.

### Evolução do valor médio do objetivo de qualidade para correio prioritário D+1



Fonte: ERGP, "Report on QoS, consumer protection and complaint handling"

Por fim, a grande evolução do *e-commerce* é vista como um ponto positivo para o setor. Verifica-se um aumento do número de envios de pequenos pacotes, maioritariamente vindos da China, com um contributo positivo em termos de receita para os operadores de correio.

### Expresso e Encomendas

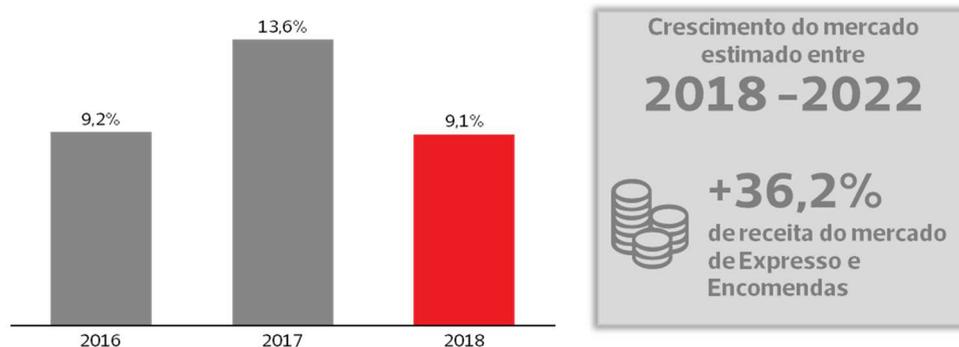
O mercado de expresso e encomendas continua a demonstrar um crescimento significativo tendo em 2018 o volume de expresso e encomendas crescido cerca de 9% nos operadores postais a nível internacional. Até 2022 estima-se que o crescimento das receitas deste mercado ronde os 36%, continuando a demonstrar grande atratividade<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Fonte: *Copenhagen Economics in Main Developments in the Postal Sector 2013-2016*; ERGP, reportes anuais, sites de operadores prestadores do serviço universal e relatórios de reguladores.

<sup>9</sup> Fonte: "Global Postal Industry Report 2019" International Post Corporation.

### Crescimento médio do volume de Expresso e Encomendas

% de variação face ao ano anterior

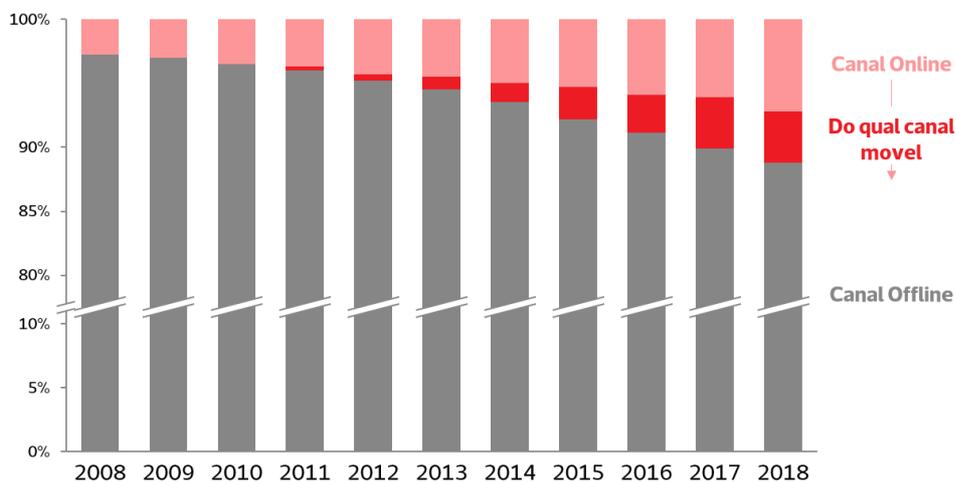


Fonte: IPC "Global Postal Industry Report 2019", relatório desenvolvido pela International Post Corporation (IPC) que reúne informação sobre 50 operadores postais a nível internacional

Este crescimento deve-se essencialmente ao aumento das encomendas B2C, potenciado pelo crescimento contínuo do comércio eletrónico, que atualmente já representa cerca de 10% do total das compras realizadas mundialmente. 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.

### Evolução da quota de vendas online

% do total de vendas mundiais



Fonte: IPC "Global Postal Industry Report 2019", relatório desenvolvido pela International Post Corporation (IPC) que reúne informação sobre 50 operadores postais a nível internacional

Na Península Ibérica verifica-se a mesma tendência de crescimento do mercado de expresso e encomendas. Em Portugal o volume de encomendas cresceu cerca de 10% em 2018 e no primeiro semestre de 2019 manteve a tendência de crescimento (cerca de 7% face ao período homólogo)<sup>10</sup>. Em Espanha o volume de encomendas cresceu cerca de 16% em 2018, mantendo um crescimento constante face ao crescimento verificado em 2017<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Fonte: ANACOM, "Serviços postais – Primeiro semestre 2019".

<sup>11</sup> Fonte: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, "Informe Anual del Sector Postal" (2018).

Esta evolução do mercado é potenciada pelo rápido crescimento do *e-commerce* na Península Ibérica, com crescimentos na ordem dos 17% em Portugal e acima dos 20% em Espanha em 2018<sup>12</sup>, alavancado pelo progressivo aumento da penetração da internet nos dois países, fixando-se atualmente nos 93% em Espanha<sup>13</sup> e nos 75% em Portugal, onde se estima que em 2025 a grande maioria da população portuguesa também tenha acesso à Internet (91%)<sup>14</sup>.

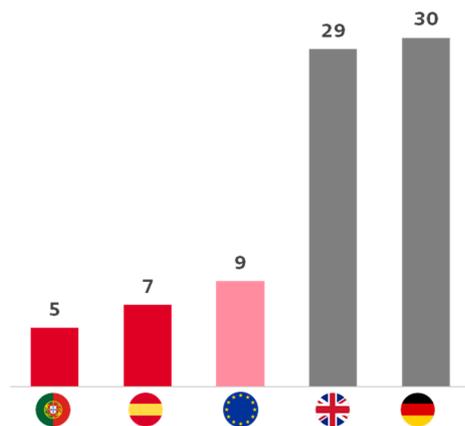
Em 2018, 5 em cada 10 portugueses realizaram compras *online* (cerca de 46%, mais 10 p.p. do que em 2017)<sup>12</sup>. Em Espanha, cerca de 44% da população realizou compras *online* em 2018, onde cerca de 90% originou uma receção de encomenda<sup>15</sup>.

No entanto, uma vez que o grau de penetração do *e-commerce* na Península Ibérica é inferior ao verificado em

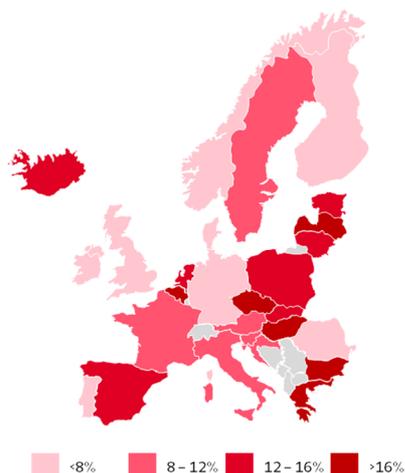


outros países europeus, tanto ao nível do crescimento registado nos últimos anos em Portugal (CAGR 2013-17 <8%) como no número de encomendas per capita em Portugal e Espanha, acredita-se que existe um elevado potencial de crescimento na Península Ibérica, dado que se encontra num estágio de maturidade mais baixo relativamente a outros mercado mais maduros.

**Encomendas per Capita**  
(2017)



**Crescimento e-Commerce**  
(CAGR 2013-17)



Fonte: WIK – Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery; Comissão Europeia

No que respeita à rentabilidade neste segmento, a tendência de pressão nos preços continua a verificar-se, conseqüente da pressão concorrencial, do crescente poder negocial de *e-sellers* relevantes e das expectativas dos *e-buyers* de entregas sem custo. Adicionalmente, os operadores continuam a aumentar a sua base de custos para se adaptarem à nova realidade e necessidades, nomeadamente aos desafios na

<sup>12</sup> Fonte: *e-commerce Report* CTT 2019.

<sup>13</sup> Fonte: *We are social, "Digital in 2019 España"*.

<sup>14</sup> Fonte: ACEPI: "Estudo Anual da Economia e da Sociedade Digital 2019", valor da penetração da internet referente ao ano de 2018.

<sup>15</sup> Fonte: *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, "Informe Anual del Sector Postal" (2018)*.

distribuição das encomendas B2C (por ex. conveniência para o destinatário, flexibilidade para alterar local, data e hora de entrega, *tracking* em tempo real, etc.).

## Mercados financeiros

O ano de 2019 foi positivo em praticamente todas as classes de ativos. Durante 2019 as negociações comerciais entre os EUA e a China, a viragem acomodatória dos Bancos Centrais, o *Brexit* e os receios do abrandamento do crescimento económico ditaram tanto as melhorias como as desvalorizações nos mercados.

No mercado acionista as principais bolsas das economias avançadas tiveram ganhos superiores a 20% e as economias emergentes tiveram ganhos superiores a 10%. Parte destas valorizações foram uma recuperação das desvalorizações ocorridas no final de 2018, um período particularmente volátil, mas ainda assim os índices acionistas superaram os máximos históricos registados no verão de 2018 de forma significativa. O índice FTSE *Global ALL Cap Total Return Index*, que inclui mercados desenvolvidos e emergentes, valorizou 27,09% em 2019 e 7,28% face aos máximos registados em 2018<sup>16</sup>.

O mercado obrigacionista ficou marcado pelas alterações nas expectativas dos Bancos Centrais. Durante 2019 a taxa de juro do *Bund* a 10 anos na Alemanha diminuiu 0,43% para -0,19% e nos Estados Unidos a *Treasury* a 10 anos diminuiu 0,77% para 1,92%. De notar que este movimento não foi linear, com acentuadas descidas até agosto, numa altura em que o *Bund* atingiu os -0,71% e toda a curva de rendimento alemã negociava com taxas de juro negativas, seguindo-se de uma subida na taxa de juro nos últimos 4 meses do ano. Em agosto o índice *Bloomberg Barclays Global Aggregate*, que inclui apenas dívida com *rating* de investimento em diversas moedas, registou mais de 17 biliões USD de títulos com uma rentabilidade inferior a zero até à maturidade, cerca de 30% do total das emissões.

O *spread* de crédito a 10 anos português quando comparado com a Alemanha registou uma diminuição de 0,85%, terminando o ano nos 0,63%, valor inferior ao *spread* a 10 anos de Espanha. O *spread* de Itália registou elevada volatilidade durante 2019, tendo registado um máximo de 2,87% após as eleições para o Parlamento Europeu de maio, um aumento em agosto quando se agudizaram as expectativas de eleições antecipadas, seguindo-se um período de redução quando a nova coligação parlamentar Partido Democrático – Movimento Cinco Estrelas formou governo, terminando o ano nos 1,60% face a Alemanha.

O *spread* de crédito europeu, observado pelo índice de CDS *Markit iTraxx Europe Senior* a 5 anos, teve um comportamento inverso ao de 2018: a subida relativamente regular dos 45 bps para 87 bps durante 2018 foi revertida na totalidade também de forma relativamente regular novamente para os 44 bps no final de 2019. A tendência no *spread* de crédito de emitentes de grau especulativo em euros foi idêntica, terminando o ano em mínimos históricos de cerca de 200 bps no índice *iTraxx Crossover 5Y*. Os *spreads* de crédito de dívida financeira em euros diminuíram em mais de metade, com a dívida sénior a diminuir 56 bps para 52 bps e a dívida subordinada a diminuir 115 bps para 114 bps ao longo do ano.

O barril de Brent valorizou 23% para os \$66 o barril, com destaque para a decisão em dezembro da OPEP, em prolongar os cortes de produção e reduzir as cotas de produção em mais 500 mil barris por dia. O cobre teve uma valorização menos acentuada de 6,3% e o ouro destacou-se ao valorizar 18,8%, quando observado o preço por onça em dólares, tendo atingido máximos históricos quando observado o preço por onça em euros.

A moeda euro desvalorizou 1,60% quando comparado com as 19 moedas dos principais parceiros comerciais da Área do Euro<sup>17</sup>. Face ao dólar norte-americano desvalorizou 1,95% e face à libra esterlina desvalorizou 5,76%, movimento acentuado pelo resultado das eleições no parlamento inglês e redução da incerteza face ao *Brexit*. Destaque ainda para o renminbi, em que a moeda chinesa desvalorizou face ao dólar, tendo em agosto ultrapassado a barreira psicológica dos 7 yuan por USD e terminando o ano nos 6,96, já após as expectativas de entendimento e assinatura do acordo de primeira fase entre os dois países.

<sup>16</sup> Fonte: Bloomberg.

<sup>17</sup> Fonte: ECB Daily Nominal EER-19 Euro Effective Exchange Rate.

## Sistema bancário português<sup>18</sup>

O sistema bancário português continuou, em 2019, a consolidar os progressos que têm vindo a ser observados no último ano. Assistiu-se a um aumento da rendibilidade, refletindo fatores de natureza estrutural e desenvolvimentos em parte de cariz mais conjuntural, como a redução do custo com provisões e imparidades.

Em termos do rácio de empréstimos *non-performing* (NPL), prosseguiu a trajetória decrescente iniciada em junho de 2016, refletindo essencialmente a redução do seu volume em balanço, em linha com as orientações e planos de redução de ativos não produtivos submetidos às autoridades de supervisão, que têm vindo a ser implementados pelos bancos.

É de realçar que o sistema bancário continuou a trajetória de reforço dos rácios de capital. O aumento dos fundos próprios resultou essencialmente da evolução dos fundos próprios principais de nível 1 (CET 1), refletindo, em particular, a evolução das componentes de resultados retidos e de outro rendimento integral.

Num contexto de revisão em baixa das projeções de crescimento económico na Área do Euro e de persistência da inflação abaixo do objetivo, o BCE anunciou em setembro de 2019 um pacote de medidas de estímulo monetário, que se traduz em taxas de juro mais baixas por um período mais prolongado (*lower-for-longer*). A redução das taxas de juro de médio e longo prazo sinaliza que a euribor só deverá retomar valores positivos num horizonte consideravelmente mais longo.

O contexto de taxas de juro muito baixas tem-se refletido nos custos de financiamento a nível global, sendo particularmente favorável para os agentes económicos com níveis elevados de endividamento, permitindo por um lado, aliviar o serviço da dívida, mas também melhorar a capacidade de se financiarem a custos mais baixos e/ou em maturidades mais longas.

Em contraste com este quadro de ganhos de curto prazo, a manutenção do ambiente de taxas de juro *lower-for-longer* poderá constituir um desafio à sustentabilidade da margem financeira dos novos empréstimos, reforçando a necessidade da expansão da concessão de crédito, visando um efeito quantidade compensador. No curto prazo, o efeito líquido poderá ser positivo sobre a rendibilidade dos bancos.

Em Portugal tem existido uma diferenciação de *spreads* de taxa de juro por classe de risco nos novos empréstimos a sociedades não financeiras pelos principais bancos do sistema. Tem-se registado também uma melhoria progressiva do perfil de risco dos novos créditos. No caso dos particulares, os novos empréstimos à habitação têm sido igualmente concedidos a clientes com perfil de menor risco, seguindo as indicações da medida de política macroprudencial adotada pelo Banco de Portugal. No segmento do crédito ao consumo dois factos devem ser destacados, o *stock* tem mantido uma taxa de variação anual elevada (próxima de 10%), mas por outro lado, os novos créditos ao consumo, com destaque para o crédito pessoal, interromperam a trajetória de abrandamento observado desde meados de 2018. Adicionalmente, tem-se continuado a observar o alongamento dos prazos associados às novas operações de crédito automóvel e crédito pessoal.

O Banco de Portugal continuará a acompanhar os desenvolvimentos no mercado de crédito, avaliando, como fator potenciador de vulnerabilidade, nomeadamente no crédito ao consumo, o aumento continuado das maturidades no crédito automóvel e crédito pessoal.

O setor bancário português está materialmente exposto a algumas classes de ativos cujo valor é suscetível de ser afetado na eventualidade de uma reavaliação abrupta e significativa dos prémios de risco nos mercados financeiros internacionais, com potencial de afetar negativamente a rendibilidade e o capital do setor. Esses ativos compreendem ativos imobiliários, exposições com garantia imobiliária e títulos de dívida pública, em particular de soberano doméstico, mas também de outras geografias europeias cujas valorizações apresentam uma elevada correlação nos mercados. No que se refere à dívida pública, tem-se observado não apenas um aumento da exposição a estes títulos, como também um alargamento das maturidades e da duração média, o que se traduz numa maior sensibilidade a riscos de mercado. Acresce ainda que estes ativos se encontram maioritariamente avaliados a justo valor, com impacto no capital. Desta forma, não obstante o tratamento regulamentar mais favorável desta exposição, é fundamental que os bancos detenham *buffers* de

<sup>18</sup> "Relatório de Estabilidade Financeira" dezembro 2019 – Banco de Portugal.

capital adequados à eventual materialização deste risco, que pode ainda ser mitigado através da adoção de medidas de cobertura.

No que diz respeito à exposição a ativos com natureza ou garantia imobiliária, é de referir que a evolução dos preços no mercado imobiliário tem beneficiado da forte dinâmica do turismo e do investimento direto por não residentes, pelo que terá continuado a aumentar a sensibilidade do mercado à atuação de não residentes. Refira-se também que, nos trimestres mais recentes, se manteve a evidência de sobrevalorização no imobiliário residencial em termos agregados, o que aconselha particular prudência na realização de operações que tenham ativos desta natureza como garantia, devendo-se adequar os critérios de concessão de crédito ao risco incorrido.

Adicionalmente, os bancos devem ajustar os seus modelos de negócio, em particular por via do investimento em digitalização, de forma a manterem-se tecnologicamente eficientes e competitivos, em especial face à entrada de novos participantes na atividade de intermediação financeira (*Bigtechs*). Refletindo não apenas os desenvolvimentos tecnológicos associados ao acesso, manutenção e gestão de informação, mas também alterações regulamentares, este investimento será uma via essencial à preservação da utilidade dos operadores tradicionais para o cliente de serviços financeiros e, assim, do valor da sua atividade. O reforço do investimento em tecnologia de informação poderá ser complementado pelo desenvolvimento de parcerias com os novos *players*, que possam acrescentar valor ao desenvolvimento da atividade, por via do aproveitamento de economias de escala, de experiência e de gama. A vertente de segurança tecnológica deve ser adequadamente acautelada (minimizando o ciber-risco, mais suscetível de ocorrer no novo contexto, onde ganharão ascendente as tecnologias de comunicação e informação), bem como a gestão de riscos, de uma forma geral, e o controlo interno.

De igual forma, assume bastante importância a adequação dos sistemas de controlo interno afetos à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo. Neste contexto, será de destacar a conclusão, que se antecipa para breve, do exercício que decorre no âmbito nacional, de atualização da avaliação nacional dos riscos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo. Este exercício deverá permitir um mapeamento das principais ameaças nacionais neste domínio, a par de uma avaliação das principais vulnerabilidades e controlos setoriais, com base nas quais se identificarão medidas de resposta para a correção das fragilidades detetadas.

As instituições de crédito, em particular, devem prosseguir políticas cautelosas, seja ao nível do controlo do risco das suas exposições, seja no que se refere ao reforço da sua capacidade para absorver a eventual concretização dos riscos elencados, com implicações na política de distribuição de dividendos.

## 2.1.3 Enquadramento regulatório

### Contexto internacional e da União Europeia

No contexto da União Europeia, destaca-se a implementação do Regulamento (EU) 2018/644, do Parlamento Europeu e do Conselho de 18.04.2018, relativo aos **serviços transfronteiriços de entrega de encomendas**. Este regulamento, que pretende aumentar a transparência dos preços e a supervisão regulamentar destes serviços, visa facilitar o acesso às tarifas públicas dos prestadores de serviços de entrega transfronteiriça Comissão Europeia, num *site* específico para o efeito, disponibilizado pela Comissão Europeia, e atribui aos reguladores mais poderes para monitorizar o mercado de entrega de encomendas. O Regulamento de Execução UE 2018/1263, publicado em 20.09.2018, estabeleceu os formulários para a prestação de informações pelos prestadores de serviços de entrega de encomendas neste âmbito, sendo a recolha da informação efetuada através do regulador nacional. Em conformidade, em 2019 as empresas do grupo CTT que prestam serviço de encomendas forneceram à ANACOM os dados correspondentes.

De 24 a 26 de setembro de 2019 decorreu o III Congresso Extraordinário da União Postal Universal (UPU), na sequência da exigência dos Estados Unidos da América de **revisão do sistema de remuneração – encargos terminais – em vigor para os chamados "objetos de formato E"** (pequenos pacotes e cartas volumosas), cujo

tráfego vem aumentando significativamente, nos fluxos de correio gerados pelo comércio eletrónico nos últimos anos. As alterações introduzidas, com o objetivo de assegurar a compensação do operador de destino pelos custos de tratamento e entrega do correio proveniente de outros países, traduzem-se numa aceleração dos aumentos dos encargos terminais para estes objetos e a introdução gradual de taxas autodeclaradas a partir de 2021, para a generalidade dos países. Apenas os países com determinado volume (muito elevado) de correio, poderão optar por autodeclarar as taxas já em 01.07.2020 (na prática, apenas os EUA poderão beneficiar desta exceção).

## Contexto nacional

Enquadrada nos critérios de formação de preços definidos por deliberação da ANACOM de 12.07.2018<sup>19</sup>, complementada por deliberação de 05.11.2018, a proposta de **preços do serviço universal** apresentada pelos CTT em 17.04.2019, foi aprovada pela ANACOM, por deliberação de 22.05.2019. Os preços subjacentes à referida proposta, que cumpria os princípios e critérios de formação de preços definidos, entraram em vigor em 04.06.2019.

Esta atualização correspondeu a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas de 1,15%, não incluindo a oferta do serviço universal a remetentes de envios em quantidade, aos quais se aplica o regime de preços especiais.

No que se refere ao regime de **preços especiais dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal**<sup>20</sup>, aplicável a remetentes de envios em quantidade, estes foram também atualizados em 04.06.2019, na sequência de proposta comunicada ao Regulador em 16.05.2019.

De acordo com a política tarifária da empresa para o ano 2019, as atualizações referidas corresponderam a uma variação média anual dos preços de 1,49%, 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.

Na sequência da auditoria aos resultados de 2016 **do sistema de contabilidade analítica dos CTT**, em 18.06.2019 a ANACOM aprovou a decisão relativa aos resultados deste exercício, segundo a qual esta entidade considera que devem ser identificados novos critérios para a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária da Empresa, determinando a reformulação da contabilidade analítica relativa aos exercícios de 2016 e 2017 neste aspeto. Os CTT entregaram os resultados reformulados relativamente àqueles anos, bem como os resultados de 2018, de acordo com os novos critérios durante o segundo semestre.

No âmbito do acesso à rede postal dos CTT, no âmbito de compromissos assumidos com a Autoridade da Concorrência (AdC), em 02.01.2019 entrou em vigor um **alargamento da oferta de acesso disponibilizada aos operadores postais** concorrentes, que consiste fundamentalmente: (i) no aumento dos serviços de correio abrangidos na oferta de acesso, (ii) na introdução de novos pontos de acesso à rede postal, mais a jusante na cadeia de distribuição postal, nomeadamente centros de produção e logística de destino e cerca de 200 lojas CTT de destino, cujo correio é diretamente encaminhado para os centros de distribuição postal, para entrega pelos carteiros; (iii) na introdução de prazo de entrega mais rápido para alguns serviços, no caso no caso do acesso através das lojas de destino; (iv) na possibilidade de um operador concorrente poder realizar tarefas de tratamento adicionais; (v) na aplicação de tarifário de acesso à rede inferior ao praticado aos clientes finais, com preços diferenciados consoante o ponto de acesso, serviço de correio e tarefas de tratamento realizadas pelo operador concorrente.

Em 28.12.2018, na sequência dos resultados da auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 da qualidade do serviço postal universal, a ANACOM deliberou determinar **alterações ao sistema de medição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)**, as quais acarretam um agravamento dos custos a suportar pelos CTT, com a contratação da entidade externa responsável pela medição. Tendo discordado da fundamentação e do alcance das determinações da ANACOM, os CTT impugnam a deliberação junto dos tribunais administrativos em

<sup>19</sup> Ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

<sup>20</sup> Com a redação introduzida pelo artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

28.03.2019. Os novos procedimentos foram implementados em 01.07.2019, conforme previsto na deliberação da ANACOM.

Em 11.07. 2019 a ANACOM aplicou aos CTT o **mecanismo de compensação por incumprimento de um Indicador de Qualidade de Serviço**, impondo uma dedução de 0,06 p.p. à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial permitida para 2019 (1,15%). Esta dedução, de materialidade reduzida, é 0,025 p.p. inferior ao valor inicialmente proposto pela ANACOM (0,085 p.p.), e foi aplicada durante o período mínimo de três meses.

Em 10.01.2019 a ANACOM determinou aos CTT a apresentação de uma proposta que complemente os **objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços** em vigor, tendo em conta o seguinte quadro de referência: (i) que o estabelecimento postal que em cada concelho deve prestar a totalidade dos serviços concessionados seja uma estação de correios ou um posto de correio com características equivalentes; (ii) que o referido posto de correio observe um conjunto de fatores a nível do seu funcionamento. Os CTT foram notificados em 26.08.2019 da aprovação da sua proposta revista, que implementaram em 60 dias úteis, conforme determinado pela autoridade reguladora.

Em complemento da deliberação acima referida, em 24.04.2019 a ANACOM aprovou a decisão sobre **divulgação prévia, aos utilizadores e à ANACOM, do encerramento ou da redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais**, determinando que todas as alterações neste âmbito devem ser comunicadas com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que estas devam produzir efeitos. Também em 14.06.2019 os CTT apresentaram um pedido de esclarecimentos sobre o âmbito das situações a reportar neste contexto, que ainda aguardam a apreciação do regulador.

## Setor financeiro

Decorrida uma década após a crise financeira, as reformas regulatórias implementadas como consequência da mesma estão praticamente concluídas e as agendas dos reguladores parecem agora centrar-se nos desafios que as alterações tecnológicas colocam, nas crescentes preocupações com a segurança e a privacidade e com a sustentabilidade ambiental.

De facto, embora a agenda regulatória europeia tenha sido em 2019 dominada pelo *Brexit*, a atenção dos reguladores do setor financeiro direcionou-se também para novas áreas, em resposta à crescente digitalização da banca e consequentemente à maior vulnerabilidade desta face ao cibercrime, a incidentes relacionados com falhas nos sistemas de informação ou excessiva dependência face a entidades prestadoras de serviços em regime de *outsourcing*. As preocupações relacionadas com a prevenção do branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo também cresceram no último ano.

A nível nacional o ano de 2019 iniciou-se com a publicação da lei de Distribuição de Seguros e de Resseguros (Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro) que alterou significativamente o quadro legal da distribuição de seguros e de resseguros, reforçando significativamente o conjunto de regras e os procedimentos aplicáveis transversalmente ao setor, com especial impacto na organização e atividade dos mediadores de seguros. Estão ainda previstas inúmeras intervenções regulamentares por parte da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, pelo que se aguardam mais novidades que completem este regime. Importa salientar as exigências acrescidas de formação profissional designadamente os novos requisitos de aperfeiçoamento profissional contínuo, bem como o reforço das obrigações no âmbito das políticas de conceção e aprovação de produtos de seguros, deveres de informação pré-contratual, e ainda o dever especial de o distribuidor de seguros aferir a adequação do produto ao segurado. No que respeita aos produtos de investimento com base em seguros é estabelecido um quadro de maior exigência, atendendo à natureza dos produtos e sem prejuízo do cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento (EU) n.º 1286/2014 (Regime Jurídico dos PRIIP's) e da Lei n.º 35/2018 de 20 de julho. Na comercialização destes produtos e de acordo com o tipo de comercialização (venda sem aconselhamento ou venda com aconselhamento), deverão os mediadores cumprir deveres específicos, idênticos aos definidos na Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II).

Foi também revisto o regime de comunicação obrigatória de informações financeiras (Lei n.º 17/2019, de 14 de fevereiro), estendendo a obrigação de comunicação à Autoridade Tributária, pelas instituições financeiras, das contas tituladas por residentes em território português, cujo saldo ou valor agregado exceda 50 000 euros no final de cada ano.

Relativamente à proteção dos depósitos bancários, com a Lei n.º 23/2019 de 13 março passou a atribuir-se um privilégio creditório à generalidade dos depósitos face aos demais créditos comuns (note-se que no regime anterior apenas beneficiavam de privilégio creditório os depósitos até ao montante coberto pelo Fundo de Garantia de Depósitos e os depósitos de pessoas singulares e de micro, pequenas e médias empresas no montante que excedia o referido limite). Assim passaram também a beneficiar de privilégio creditório os depósitos, ainda graduados como comuns ou subordinados, dos chamados “grandes depositantes” (sendo que os mesmos continuam a graduados a um nível inferior na hierarquia de créditos, em caso de insolvência, relativamente aos créditos por depósitos que já beneficiam atualmente de privilégio creditório). Foi ainda criada uma categoria de dívida sénior «não privilegiada», que deverá ter uma posição de prioridade, na hierarquia da insolvência, superior à dos instrumentos de fundos próprios e dos passivos subordinados que não sejam considerados instrumentos de fundos próprios, mas inferior à de outros passivos seniores.

Em abril de 2019 foram publicadas as normas técnicas de regulamentação dos deveres de reporte das operações de financiamento através de valores mobiliários (regulamentação conhecida pela sigla SFTR), as quais entrarão em vigor a partir de abril de 2020.

No que se refere à subcontratação (*outsourcing*), foram publicadas e entraram em vigor as Orientações da EBA (GL/2019/02) que especificam as disposições de governo interno, incluindo uma gestão de riscos sã, que as instituições devem implementar quando subcontratam funções, em particular no que se refere à subcontratação de funções essenciais e importantes.

Na temática da Proteção de Dados foi publicada a Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, que visou dar execução a certos aspetos do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), alterando a lei que regula a organização e o funcionamento da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) e revogando (expressamente) a Lei 67/98 de 26 de junho (Lei da Proteção de Dados). Destaque para o facto de a nova Lei aditar algumas funções ao regime do encarregado de proteção de dados consagrado no RGPD, nomeadamente, “*assegurar a realização de auditorias, quer periódicas, quer não programadas; sensibilizar os utilizadores para importância da deteção atempada de incidentes de segurança e para a necessidade de informar imediatamente o responsável pela segurança; e assegurar as relações com os titulares dos dados nas matérias abrangidas pelo RGPD e pela legislação nacional em matéria de proteção de dados*”.

O ano de 2019 foi também o primeiro ano de aplicação efetiva da diretiva dos serviços de pagamento revista (PSD2), transposta em Portugal pelo Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro, o qual veio aprovar o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica atualmente em vigor. Neste contexto, os bancos completaram os desenvolvimentos das APIs (*Application Programming Interface*) que permitem o acesso às contas de pagamentos e a iniciação de pagamentos através de terceiras entidades e implementaram os novos requisitos de autenticação forte. Neste particular, importa salientar o adiamento da aplicação da autenticação forte do cliente para pagamentos baseados em cartão através da internet (na sequência da publicação da Opinião da Autoridade Bancária Europeia a 16 de outubro), de 14 de setembro de 2019 para 31 de dezembro de 2020, dada a complexidade das adaptações que terão de ser realizadas pelos emitentes dos cartões, bem como pelos comerciantes que aceitam esse meio de pagamento em compras *online*.

## 2.2 Linhas estratégicas

### Ligamos pessoas e empresas com entrega total!

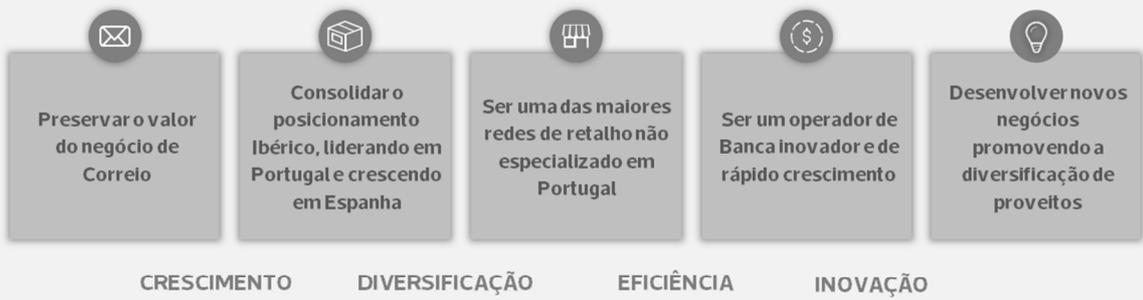
G2  
G4  
G17  
EC7  
EC8  
G8

Inputs	Capital Financeiro	Capital Humano	Capital Intelectual	Capital Social	Capital Natural
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eficiência na gestão e foco em resultados</li> <li>· Diversificação do negócio, potenciando redes existentes (distribuição e retalho)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reconhecimento dos +12mil colaboradores</li> <li>· Aposta na formação (+ de 251 mil horas)</li> <li>· Desenvolvimento de talento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Marca de confiança e proximidade</li> <li>· Forte <i>know-how</i> experiência no setor</li> <li>· Estratégia de inovação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Associações, parcerias e protocolos de colaboração com instituições</li> <li>· Bolsa de voluntários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Política integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança</li> <li>· Certificações de qualidade (ISO 14001)</li> </ul>

#### Focamo-nos nos nossos stakeholders...



... garantindo a excelência na entrega



Outputs	Output 1	Output 2	Output 3	Output 4
	+ valor para os clientes: serviços e qualidade	+ valor para o acionista: solidez financeira	+ confiança e proximidade à população e contribuição para o seu desenvolvimento	garantia do Serviço Postal Universal e de outros serviços delegados nos CTT
	+ inovação	valorização e formação dos colaboradores	contribuição para um ecossistema mais sustentável: responsabilidade ambiental	transformação cultural e digital

## 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<sup>21</sup>, 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.

Aderiram à iniciativa *A New Deal for Europe: a Europe with a shared sustainable vision for its future* da PostEurop, que visa contribuir para uma Europa mais sustentável, atingindo os ODS. O CEO assumiu o compromisso de promover o desenvolvimento do negócio dos CTT de forma mais sustentável, apoiando o combate às alterações climáticas, a prossecução da neutralidade carbónica, a preservação da biodiversidade e a promoção da justiça e da inclusão social.

maioria das metas já integra as atividades e programas da Empresa, sob diversos aspetos e constam do quadro de Compromissos de Sustentabilidade (Anexo III). A consulta aos indicadores empresariais *SDG Compass* apoiou na identificação e seleção dos indicadores e metas específicas dos CTT, listados abaixo, a título exemplificativo.

LA6  
SO4  
EN19  
EN27

	<p><b>Saúde e bem-estar</b> Com foco nas metas da sinistralidade rodoviária</p> <p>Reduzir a sinistralidade: 5% Acidentes mortais: 0</p>		<p><b>Educação de qualidade</b> Com foco nas metas de formação</p> <p>Volume de formação: 316 mil horas Taxa de esforço de formação: 1,45%</p>
	<p><b>Energia acessível e limpa</b> Com foco nas metas de energia renovável e eficiência energética</p> <p>Adquirir 100% de eletricidade de origem renovável</p> <p>Melhorar a eficiência da frota própria em 2018 – 2020: 5%</p>		<p><b>Trabalho decente e crescimento económico</b> Com foco nas metas das condições de trabalho e acesso aos serviços financeiros</p> <p>Aumentar a satisfação com as condições de trabalho</p> <p>Expandir o negócio bancário</p>
	<p><b>Cidades e comunidades sustentáveis</b> Com foco na mobilidade elétrica</p> <p>Expandir a frota elétrica Testar soluções de frota mais ecológica</p>		<p><b>Consumo e produção responsáveis</b> Com foco no portefólio eco</p> <p>Oferta de correio verde Oferta expresso, neutra em carbono</p>

<sup>21</sup> Os CTT identificam diversas cadeias de valor e de fornecimento para as suas atividades de negócio que são distintas entre si. Neste exercício adotou-se a cadeia de valor do negócio postal, expresso e encomendas, por ser uma das mais significativas.



### Ação contra a mudança global do clima

Com foco na gestão carbónica na adesão a normativos internacionais e na educação ambiental

Reduzir as emissões por objeto postal entre 2013 e 2025: 20%

Formar trabalhadores em condução ecoeficiente: 320



### Paz, justiça e instituições eficazes

Com foco na anticorrupção e suborno, *Governance* e ética e Envolvimento com *stakeholders*

Alargar a formação do Código de Conduta: 1 000 trabalhadores/as

Formação do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho: 2 000 trabalhadores/as

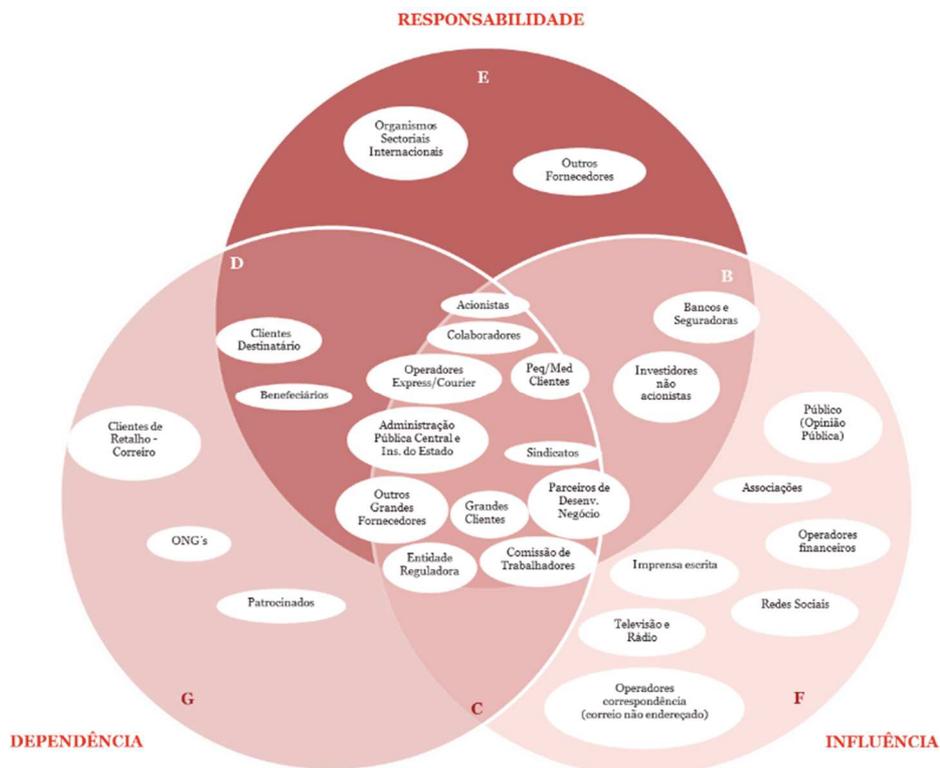
Reunir periodicamente o Comité de Sustentabilidade

Promover a comunicação segmentada por *stakeholders*

## 2.4 Análise de materialidade

A análise de materialidade reflete *inputs* que resultam do último exercício de auscultação às Partes Interessadas (PI), realizado pelos CTT em conformidade com as diretrizes da Norma AA1000SES. Este permitiu 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 que será concluído durante 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* - PWC

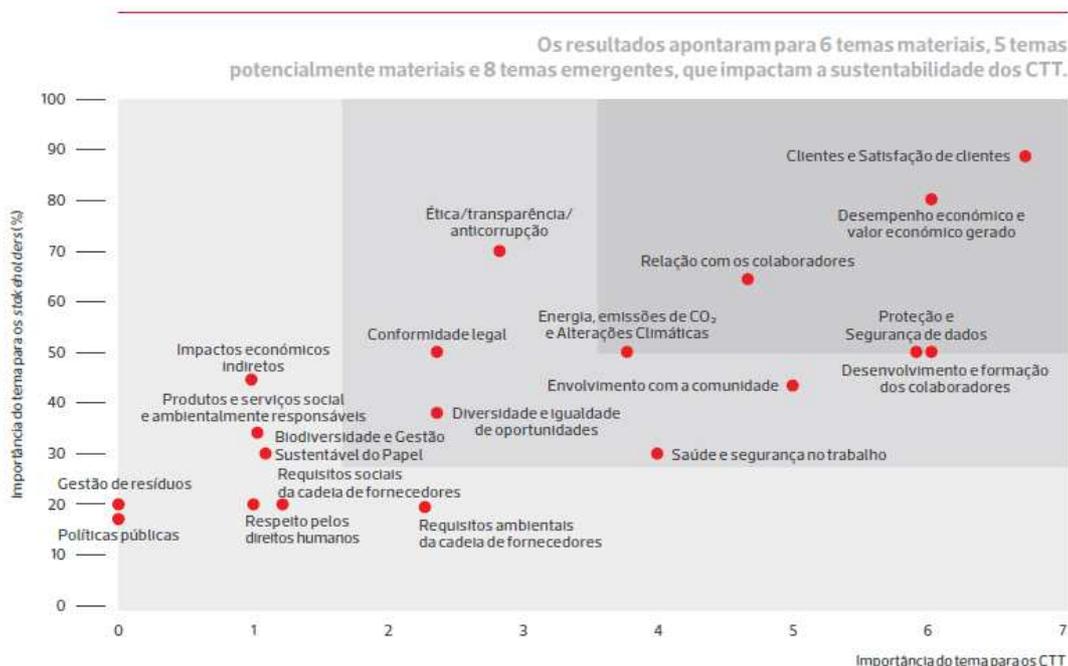
## A matriz de materialidade e os temas materiais

A matriz resultante do último exercício posicionou de forma diferente os temas críticos, apontando para a necessidade de um maior enfoque nestes e noutros. Tem sido um instrumento de apoio à gestão de topo no processo de tomada de decisões e na definição das prioridades de atuação em matérias de sustentabilidade.

A hierarquização dos temas teve em conta os critérios de relevância indicados pela AA1000SES - *Stakeholder Engagement Standard* (relacionamento com compromissos ou políticas, efeitos financeiros na organização e conformidade legal e análise de *benchmarks*), complementados com uma avaliação de impacto *versus* probabilidade de ocorrência. Procedeu-se ao cruzamento das perceções e pontos de vista das partes interessadas com a visão da gestão, dando origem à matriz de materialidade.

| G25

### Matriz de materialidade



Fonte: Auscultação de stakeholders - PWC

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. Continua-se, 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.

Temas materiais	Temas potencialmente materiais	Temas emergentes
Clientes e satisfação de Clientes Desempenho económico Energia, emissões CO <sub>2</sub> e alterações Climáticas Relação com colaboradores Desenvolvimento e formação de colaboradores Proteção e segurança de Dados	Ética, transparência/anticorrupção Conformidade legal Envolvimento com a comunidade Diversidade e igualdade de oportunidades Saúde e segurança no Trabalho	Impactos económicos indiretos Produtos e serviços social e ambientalmente responsáveis Requisitos ambientais da cadeia de fornecedores Biodiversidade e gestão sustentável do papel Gestão de resíduos Respeito pelos direitos Humanos Requisitos sociais da cadeia de fornecedores Políticas públicas

| G19

As PI foram solicitadas a pronunciarem-se, para lá da relevância dos temas, sobre o respetivo desempenho. Os resultados do exercício, na linha de outras sondagens, estudos e inquéritos a clientes e à população em geral, revelaram que os CTT têm uma presença forte no mercado e que a percepção das PI face às respostas da empresa e às medidas adotadas é, em geral, bastante favorável. A totalidade dos fornecedores e parceiros consideram que os CTT apresentam uma visão clara das suas responsabilidades nos pilares económico, social e ambiental, seguidos de 92% dos trabalhadores, 75% do mercado de capitais 66,7% da comunidade e de 58,3% dos clientes.

| G20  
G21

Como oportunidades de melhoria resulta o reforço da comunicação sobre as atividades de sustentabilidade realizadas e a aposta na comunicação segmentada, em particular ao mercado de capitais e a clientes.

## 2.5 Diálogo com as partes interessadas

| G37

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.

| G26

A auscultação de *stakeholders* realizada anteriormente continuou a apoiar na definição da estratégia de envolvimento e na identificação das PI que beneficiariam de um reforço de comunicação. O exercício de auscultação em curso permitirá atualizar e refinar a estratégia de envolvimento com as Partes Interessadas críticas.

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.

| G27

**Tabela 1 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento**

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

<b>Partes Interessadas críticas</b>	<b>Expectativas e necessidades</b>	<b>Formas de comunicação c/as PI e auscultação das mesmas</b>	<b>Medidas adotadas</b>
<b>Clientes</b>	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 ( <i>newsletters</i> , portais, <i>focus groups</i> , 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 <i>Call center</i> / linhas de atendimento <i>Key Account Managers</i> , 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)
<b>Concorrentes</b>	Participação em iniciativas de interesse comum <i>Benchmarking</i> setorial Disponibilizar acesso à rede	Participação em fóruns Participação em exercícios de <i>benchmarking</i> Representação em organismos do setor postal	Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais
<b>Trabalhadores</b>	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, <i>newsletters</i> temáticas, suportes eletrónicos, 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 88% dos trabalhadores abrangidos por formação Participação no Programa INOV+ Empresas para a Igualdade de Género Programas de <i>trainees</i> Integração de <i>trainees</i> em projetos de voluntariado

<b>Partes Interessadas críticas</b>	<b>Expectativas e necessidades</b>	<b>Formas de comunicação c/as PI e auscultação das mesmas</b>	<b>Medidas adotadas</b>
<b>Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores</b>	Respeito pelas suas opiniões/posições	Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo	Assinada revisão da componente salarial do Acordo de Empresa
	Negociação transparente	Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário	90,4% dos trabalhadores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva
	Consulta em matérias de responsabilidade empresarial	Comunicação de gestão relevante	Aumento das remunerações entre 0,8% e 1,2% com aumento mínimo de 10€
	Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva		Harmonização do horário de trabalho
	Cumprimento das Obrigações do Serviço Público		
	Manutenção das medidas de apoio social aos trabalhadores e familiares		
<b>Fornecedores</b>	Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras)	Informação e comunicação dos projetos da empresa	Exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais
	Cumprimento de prazos nos pagamentos	Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais	Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos
	Aumento do volume de novos fornecimentos	Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria	Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes
	Estreitamento de relações	Plataforma eletrónica	
	Registo de fornecedores para as diferentes categorias de compras		Convite a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados
	Qualificação de fornecedores		Implementação de uma plataforma eletrónica
<b>Comunicação social</b>	Acesso a informação fiável e relevante	Assessoria de Imprensa (contacto direto com média)	Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial
	Comunicação ao mercado	Press Releases Conferências de imprensa Presença nas redes sociais Realização de reportagens	
<b>Comunidade</b>	Cumprimento das obrigações do Serviço Público	Informação direta/personalizada	Apoio à inclusão social:
	Proximidade/presença no Terreno	Website dos CTT	- 95% de acessibilidade às lojas para pessoas com mobilidade reduzida;
	Dinamização da economia local	Presença na imprensa local e nacional e nas redes sociais	- recolha de donativos através dos agentes da Payshop
	Capacidade de interlocução/diálogo com parceiros locais	Contacto direto com o carteiro e atendedor	- 22 ações de voluntariado empresarial
	Acessibilidade aos serviços	Sensibilização para o tema da sustentabilidade com 11 emissões filatélicas e edição de livro, entre outras peças. Temas: cultura, biodiversidade, ambientais e personalidades da história (tiragem superior a 3,6 milhões de peças)	Renovação das instalações das lojas CTT
	Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais		Programa ambiental – redução de consumos energéticos e emissões

## Adesões e participações significativas

| G16

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, a APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, a APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial e a APVE – Associação Portuguesa do Veículo Elétrico.

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 Livradores, do IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna e do IPCG – Instituto Português de *Corporate Governance*, entre outras.

Na qualidade de membros fundadores da União Postal Universal (UPU) marcam presença nesta e num conjunto de outras organizações afiliadas, como a PostEurop – Associação dos Operadores Postais Europeus, 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.

| G15

Os CTT foram eleitos em 2016 para representar Portugal durante quatro anos no Conselho de Operações Postais da UPU, e para membros do Conselho de Administração da PostEurop durante três anos. Neste organismo, ocupam a posição de Vice-Presidente no grupo de trabalho Ambiente e de Presidente no Fórum de Inovação. Os CTT são também membros da IPC – *International Post Corporation*.

## 2.6 Ética empresarial

Através de ação de formação em formato *e-learning*, dos conteúdos 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 concluíram com sucesso 670 e 1 180 trabalhadores, respetivamente.

| G57

A atividade da Comissão de Ética, para além do acompanhamento sobre as comunicações recebidas nos canais existentes ao nível de eventuais violações ao Código de Conduta, bem como remetidas pela Comissão de Auditoria (CAUD) no âmbito dos procedimentos para a comunicação de irregularidades (*whistleblowing*), incidiu no acompanhamento dos índices de formação ao Código de Conduta CTT e Subsidiárias, bem como ao Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, para além da análise dos indicadores sobre a evolução dos processos nas áreas disciplinares e de contencioso laboral, relativos a temas de assédio, igualdade e não discriminação, lealdade, sigilo, confidencialidade e proteção de dados, atividades externas e conflito de interesses, bem como outras normas de conduta.

A responsabilidade pelo suporte técnico à Comissão de Ética, em termos de operacionalização do sistema de comunicação de irregularidades, está atribuída à direção de Auditoria e Qualidade, que assegura o tratamento confidencial das comunicações recebidas, sendo garantido o princípio de não retaliação, relativamente às pessoas que reportam as irregularidades.

| G58

Estão definidos procedimentos para a comunicação de irregularidades relacionadas com o incumprimento das normas de conduta, as quais são apreciadas e decididas pela Comissão de Ética, que assegura ainda o tratamento das irregularidades que, no âmbito do RPCI (Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades), sejam transmitidas pela Comissão de Auditoria, para análise e confirmação de fundamentos suficientes para proceder a investigação.

Em 2019 a Comissão de Ética recebeu 10 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 seis foram arquivadas por não se enquadrarem em matéria de ética/conduta, tendo as restantes sido analisadas por serviço competente. No âmbito do RPCI não foi recebido qualquer caso para tratamento.

De destacar ainda a atividade desenvolvida pela área de *Compliance* que, no âmbito da prestação de serviços financeiros e na sequência da aplicação dos procedimentos em vigor referentes à identificação e reporte de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, reportou 136 comunicações às entidades previstas na legislação em vigor (DCIAP – Departamento Central de Investigação e Ação Penal e UIF/PJ – Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária), abrangendo operações de serviços financeiros prestados pelos CTT que ascenderam a cerca de 9 M€.

Ainda neste âmbito merece referência a difusão, no decurso do ano, de nova ação de formação (em formato *e-learning*) sobre a prevenção do branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, desenvolvida em articulação com o Instituto de Formação Bancária destinada aos trabalhadores mais diretamente envolvidos na comercialização de produtos financeiros, tendo sido frequentada por 2 283 trabalhadores.

| SO4

Na empresa 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. Nesse contexto, são averiguadas denúncias e reclamações e analisados procedimentos e práticas que proporcionam ou configuram comportamentos irregulares ou de corrupção.

| SO5

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção foram auditadas 121 lojas CTT, 81 pontos CTT e 89 centros de distribuição postal, representando 22%, 23% e 40% do universo elegível, respetivamente. Os pontos CTT correspondem a unidades de atendimento com transações cuja remuneração média é igual ou superior a €200/mês. Na sequência das investigações prévias a processos disciplinares ocorreram 5 rescisões unilaterais de contratos de trabalho.

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).

| SO3

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

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

| G47

## Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT foram alvo de multas no âmbito de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços no valor de 2 131,94€. 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.

 | PR9  
SO7  
EN29  
SO8

Registaram-se 410 ocorrências/processos relativos ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais, tendo sido resolvidos 64 do ano em análise e 361 de anos anteriores.

| LA16

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 Auto Regulação 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.

| G16

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

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

| G35

- Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações e de pedidos de informação dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. 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. Encontra-se ainda a decorrer a auditoria referente ao ano de 2018.
- 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. Em 18.06.2019 a ANACOM aprovou a decisão relativa aos resultados deste exercício, segundo a qual esta entidade identificou novos critérios para a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária da empresa, determinando a reformulação da contabilidade analítica relativa aos exercícios de 2016 e 2017, neste aspeto. Os CTT entregaram os resultados reformulados relativamente àqueles anos, bem como os resultados de 2018, de acordo com os novos critérios durante o segundo semestre e aguardam a conclusão das auditorias.

## 2.7 Gestão de riscos

| G47

### 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.

| S03

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.

| G45

| G46

## 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:

G45  
G46



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.

G47

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.

G45

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 **Direção de Finanças e Risco**, 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 **Direção de Auditoria e Qualidade** avalia a qualidade e eficácia do sistema de gestão do risco e identifica e caracteriza eventos de risco no âmbito das atividades de auditoria realizadas.

As restantes **direções corporativas** e **unidades de negócio** operacionalizam as políticas e procedimentos de Gestão do Risco aprovados e propõem ações de mitigação para os principais riscos identificados.

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

| G2

Os principais riscos enfrentados pelos CTT no decurso da execução da sua estratégia e dos seus processos de negócio são descritos na tabela seguinte. 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 evolução face ao ano anterior:

| G14

Negócios impactados	Evolução	Racional do risco	Mitigação
  		<p><b>Concorrência</b>                      Categoria: Estratégico                      Sub-Categoria: Competitividade</p> <p>Ainda que durante 2019 não tenham surgido novos operadores no mercado, manteve-se a pressão competitiva no negócio de Correio dos CTT. Já no negócio de Expresso &amp; Encomendas, o e-commerce continua a fomentar o crescimento do mercado, tornando-o cada vez mais competitivo e globalizado e atrativo à entrada de novos players. Neste contexto, o risco dos CTT está associado à incapacidade ou falta de agilidade na resposta às ofertas concorrentes, podendo assim perder clientes, ou verem-se forçados a descer preços.</p>	<p>Como empresa moderna e atenta ao mercado e às necessidades dos clientes, os CTT continuam a apostar no desenvolvimento de produtos que integram as competências e ativos existentes, inovando continuamente o seu portefólio, adequando o seu pricing e procurando explorar os nichos de mercado emergentes. Visando a dinamização do negócio de Expresso &amp; Encomendas e, em particular, do e-commerce, os CTT lançaram em 2019 o marketplace Dott, resultante de uma parceria com a Sonae, e o serviço CTT Now para resposta às necessidades de entregas rápidas até 2 horas na Grande Lisboa. Os CTT garantiram ainda acordos importantes com a Amazon para distribuição em regime de não-exclusividade de encomendas no território nacional e com a Santa Casa da Misericórdia para distribuição dos jogos sociais pelos estabelecimentos da sua rede de mediadores.</p>
  		<p><b>Desafio CEP (Courier Express and Parcels) Ibérico</b>                      Categoria: Estratégico                      Sub-Categoria: Competitividade</p> <p>O mercado CEP em Espanha tem oito vezes o tamanho do mercado português e está a crescer mais rápido que a economia espanhola (seis vezes maior que a portuguesa) impulsionado pelo e-commerce. Ainda que os CTT mantenham a liderança na distribuição last mile em Portugal, uma presença relevante em Espanha é fundamental para reforçar o negócio dos CTT, tanto mais que os fluxos transfronteiriços são também muito significativos e estão a crescer nos dois países. 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.</p>	<p>A estratégia dos CTT para o negócio Expresso &amp; Encomendas ambiciona o desenvolvimento e consolidação do seu posicionamento como operador Ibérico forte e de referência, com operação integrada em Portugal e Espanha. Nesse sentido, está em curso um plano de investimento na CTT Expresso Espanha com o qual se pretende que a operação em Espanha comece a dar lucros a partir de 2021. Além do rebranding da marca, este plano de turnaround prevê um forte investimento no reforço de equipamento com vista a serem alcançados maiores níveis de automação e, por conseguinte, de eficiência de controlo da distribuição. O plano será gerido por uma equipa com bastante conhecimento e experiência no setor e contratada para o efeito.</p>
  		<p><b>Plano de Transformação Operacional</b>                      Categoria: Estratégico                      Sub-Categoria: Competitividade</p> <p>No final de 2017 os CTT apresentaram ao mercado um plano trienal de Transformação Operacional ambicioso focado no negócio postal, de forma a melhorar a rentabilidade, reforçar a qualidade de serviço e dar suporte à transformação a médio prazo da Empresa. O risco advém da possibilidade de não serem atingidos os objetivos apresentados no plano, nomeadamente o impacto no EBITDA.</p>	<p>De forma a reforçar o enfoque na execução do Plano de Transformação Operacional, os CTT têm implementado um modelo de execução e governance com envolvimento contínuo da Comissão Executiva e follow-up ao nível do Conselho de Administração, através do Comité de Monitorização da Implementação liderado pelo Presidente do CA e integrando Administradores Não-Executivos, incluindo o Administrador Não-Executivo representante dos acionistas. Os CTT continuarão a implementar o Plano de Transformação Operacional com o objetivo de superar os objetivos de poupança anteriormente anunciados ao mercado e que, em 2019, foram mais uma vez cumpridos.</p>
  		<p><b>Imagem pública</b>                      Categoria: Estratégico                      Sub-Categoria: Marca/Reputação</p> <p>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.</p>	<p>Cientes dos desafios de comunicação atuais bem como da necessidade imperiosa de defender e preservar a imagem junto dos seus principais stakeholders, os CTT têm mantido a aposta numa comunicação focada na proatividade, antecipação, clareza e positividade.</p>

 | G4  
 EC7

 | EC7  
 EC8

| G45

| G26

Negócios impactados	Evolução	Racional do risco	Mitigação	
		<b>Desempenho do Banco CTT</b>	O Banco CTT gere ativamente o seu risco estratégico através de revisões contínuas do seu plano de negócios em função da evolução do próprio negócio, das mudanças económicas e concorrenciais e das condições de mercado. Em 2019 o Banco CTT concluiu a aquisição da totalidade do capital social da 321 Crédito. Esta aquisição enquadra-se na estratégia de desenvolvimento do Banco CTT, introduzindo uma nova linha de negócio, gerando sinergias de <i>funding</i> e otimizando o balanço consolidado através do aumento significativo da carteira de crédito e do rácio de transformação de cerca de 30% para mais de 70%.	EC7 EC8
		<b>Cibersegurança</b>	Os CTT têm investido 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. Regularmente são realizadas ações de formação com o objetivo de incrementar uma cultura e postura acrescidas de proteção da informação em toda a empresa. O Banco CTT desenvolveu um programa de segurança para garantir a privacidade dos dados sensíveis dos seus clientes e para defender as infraestruturas, sistemas e outros ativos críticos face às ameaças de fraude, cibercrime, roubo ou perda de informação	G26
		Atendendo à cada vez maior dependência das tecnologias de informação nos negócios dos CTT, a segurança e proteção de informação é um tema bastante crítico. Além das falhas comportamentais, deliberadas ou não, por parte de colaboradores dos CTT ou terceiros, é hoje motivo de particular preocupação o crescimento em volume e grau de sofisticação dos ataques cibernéticos a empresas e até Estados. 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.		
		<b>Objetivos de desempenho do Serviço Universal</b>	Os CTT estão comprometidos com a prestação de um serviço postal de elevada qualidade, de acordo com as melhores práticas ao nível europeu, com referência a objetivos proporcionais e exequíveis, ajustadas às necessidades dos utilizadores. Considerando que a aprovação dos novos parâmetros de qualidade e objetivos de desempenho do SPU apresenta um caráter desproporcional e desadequado, indo muito além das práticas atuais e tendências europeias nesta matéria, os CTT requereram a declaração de invalidade da decisão do Regulador (ANACOM) por via de ação arbitral e administrativa	G27
		Enquanto prestador do Serviço Postal Universal, os CTT estão obrigados a cumprir um conjunto de parâmetros de qualidade de serviço. O novo quadro de indicadores a que os CTT passaram a estar sujeitos em 2019 é bastante mais exigente que o anterior, não só porque os indicadores aumentaram em número (mais que duplicaram, numa tendência contrária à verificada a nível europeu) mas, também, porque se estabeleceram objetivos demasiado ambiciosos e, nalguns casos, estatisticamente inatingíveis. O incumprimento dos indicadores de qualidade de serviço por parte dos CTT traduz-se na aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores, que consiste na dedução à variação de preços permitida no ano seguinte.		
		<b>Sinistralidade laboral</b>	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 afeições da saúde. Cerca de 90% dos acidentes laborais ocorre nas áreas operacionais pelo que é aqui que se tem concentrado o maior esforço de redução da sinistralidade, nomeadamente com a realização de campanhas de sensibilização recorrentes e ações de formação específicas.	G27
		<b>Substituição eletrónica</b>	De forma a responder à quebra sistemática do tráfego de correio endereçado, os CTT têm vindo a apostar na diversificação do negócio, particularmente através das alavancas de Expresso & Encomendas e Banco CTT. Ao mesmo tempo, a implementação do Plano de Transformação Operacional tem como objetivo principal a reestruturação do negócio postal, procurando ajustar a estrutura de custos fixos às necessidades de médio prazo, mantendo elevados padrões operacionais. Em 2019, os CTT associaram-se ainda ao lançamento em Portugal da iniciativa <i>Keep Me Posted – O Direito à Escolha do Cidadão</i> que visa promover a liberdade de escolha dos cidadãos relativamente ao suporte físico ou digital de correspondência.	EC7
		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. Desde 2001 o mercado postal perdeu mais de 50% do tráfego de correio endereçado. Nos últimos anos assistiu-se a um aumento da velocidade da queda tendo-se esta tendência agudizado em 2019, pressionando os rendimentos operacionais dos CTT ainda muito dependentes do negócio Correio.		

Negócios impactados	Evolução	Racional do risco	Mitigação
✉	↑	<b>Alterações regulatórias</b> Categoria: Externo Sub-Categoria: Político	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. Em 2019, discordando com os fundamentos e alcance da medida, os CTT recorreram aos tribunais administrativos para impugnar uma deliberação do Regulador sobre alterações ao sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço. No âmbito da preparação do novo enquadramento contratual da concessão do SPU, os CTT participaram na Consulta Pública promovida pela ANACOM e solicitada pelo Governo para recolha de contributos sobre os termos e condições que devem estar associados à prestação do SPU, sobre as especificações do mesmo, sobre a necessidade de proceder à designação de prestador do SPU nas suas várias componentes e sobre o interesse dos operadores postais em assegurar a prestação daquele serviço.
📦	↑	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.	G27
💰	↑	<b>Fenómenos climáticos extremos</b> Categoria: Externo Sub-Categoria: Catastrofes	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.
✉	→	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.	G26 EC2
📦	→	<b>Danos ambientais</b> Categoria: Estratégico Sub-Categoria: Marca/Reputação	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.
✉	↓	A atividade dos CTT acarreta impactos ambientais diretos e indiretos nomeadamente a depleção de recursos energéticos de origem fóssil, a emissão de poluentes atmosféricos, em particular de gases de efeito de estufa, o consumo de recursos naturais (e.g. papel e água), a potencial contaminação de solos e efluentes por resíduos produzidos pelos CTT e a emissão de ruído. O risco advém de danos reputacionais decorrentes de uma perceção dos CTT como empresa pouco amiga do ambiente.	G26 SO2 EN30
📦	↓		
💰			





# 03

**Negócios  
CTT**

**Vamos  
mais longe  
na**

*Ambição*

---

**Vamos mais longe para estar mais perto.**





## 3. NEGÓCIOS CTT

### 3.1 Correio

Os **rendimentos operacionais de Correio** no 4º trimestre de 2019 ficaram praticamente em linha com o período homólogo de 2018 (-0,2%), totalizando 125,7 M€. Em 2019 situaram-se em 484,6 M€ refletindo uma redução de 10,5 M€ (-2,1%) face a 2018.

EC1

Esta redução resulta fundamentalmente do efeito conjugado da queda dos rendimentos do **correio endereçado** em 9,5 M€ (-2,1%) e da **filatelia** em 1,4 M€ (-17,3%), atenuado pelo forte crescimento dos rendimentos do **correio internacional de chegada** de 7,6 M€ (+20,4%) e do **correio internacional de saída** de 3,9 M€ (+9,3%) que foi influenciado positivamente pelos envios associados ao processo das eleições legislativas no 3º trimestre de 2019 (+5,3 M€).

Os rendimentos do **correio publicitário não endereçado** aumentaram 1,1 M€ (+15,7%), fruto dos ganhos de quota de mercado, e as **soluções empresariais** 0,7 M€ (+7,4%) com a diversificação da oferta, em especial nos serviços geográficos.

#### Tráfego de correio

G4

	4T 19			milhões de objetos		
	4T 18	4T 19	Δ	2018	2019	Δ
Transacional	140,6	130,1	-7,5%	585,8	536,0	-8,5%
Publicitário	14,7	12,6	-14,0%	57,8	48,2	-16,5%
Editorial	9,7	9,3	-3,6%	37,2	34,8	-6,5%
Total endereçado	165,0	152,1	-7,8%	680,7	619,0	-9,1%
Publicitário não endereçado	110,5	144,9	31,1%	427,3	521,4	22,0%

A evolução do tráfego do **correio transacional** (-8,5%) continuou a ser afetada negativamente pelo decréscimo do tráfego de **correio normal nacional** que apresentou uma queda de 42,6 milhões de objetos (-9,5%) sobretudo nos setores da banca e seguros, das telecomunicações e do Estado, mas também pelo **correio azul** cujo tráfego diminuiu em 8,2 milhões de objetos (-31,2%). O tráfego de **correio verde** cresceu 1,5 milhões de objetos (+39,8%) representando alguma substituição de produtos, após descontinuidade da linha de pré-pagos de correio registado e de correio azul.

A tendência de queda do tráfego de **correio publicitário endereçado** abrandou no 2º semestre (-12,1%) face ao 1º semestre (-20,4%), atingindo em 2019 uma queda de -16,5% (-14,9% nos rendimentos). A implementação do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), a desmaterialização de processos e os novos modelos de negócio e de objetos de comunicação e marketing para outras soluções publicitárias impactaram o comportamento deste produto ao longo do ano.

O tráfego de **correio publicitário não endereçado** prosseguiu uma dinâmica de aceleração no 4º trimestre de 2019 (+31,1%), o que compara com 5,9%, 18,5% e 31,4% nos 1º, 2º e 3º trimestres respetivamente, consolidando o crescimento em 2019 (+22,0%) e possibilitando um incremento nos rendimentos de 1,1 M€ (+15,7%). Para o crescimento desta linha de negócio contribuíram sobretudo a conquista de novos clientes, assim como as eleições europeias e legislativas (*infomail*).

O negócio do **retalho**, excluindo o efeito dos rendimentos do *Phone-Ix* em 2018 (0,6 M€) cuja atividade cessou em 31 de dezembro de 2018, cresceu 0,1 M€ (+1,0%). Para isso contribuiu o crescimento da venda de lotaria, novas parcerias que possibilitaram o alargamento da oferta de telecomunicações e a dinamização de novos modelos de negócio suportados na cedência de espaço e comunicação nas lojas CTT.

## 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).

| G8

Com cerca de 78 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.

| EC8

No final do ano a rede de contacto com o público era composta por 2 370 pontos de acesso , integrando 539 lojas CTT e 1 831 postos de correio, e ainda 4 660 percursos de carteiros, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

| SO1

Complementarmente, a rede dispunha de 1 933 postos de vendas de selos e de 117 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 10 731 equipamentos, localizados em 9 619 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existem ainda 4 821 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 carácter 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.

| SO2

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

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

| SO10

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 idêntica à média comunitária.

**Densidade e cobertura postal**
**G8**

	Habitantes por estabelecimento postal					Km <sup>2</sup> por estabelecimento postal				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Média UE	4 389	4 605	5 167	4 989	n.d.	38	40	45	43	n.d.
Portugal	4 444	4 413	4 350	4 314	4 338	40	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, no valor de 82 473 €. 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.

**EC7**

## 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 108 milhões de euros, em grande medida impulsionadas pela visibilidade dos seus atributos ambientais e carbónicos.

**EN7**

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 2019 houve um aumento, quer nas receitas quer no tráfego, contabilizando cerca de 5,9 milhões de objetos vendidos, um aumento de 36% face ao ano anterior. Em média, por cada objeto de Correio Verde entregue pelos CTT são emitidas 53,5 gramas de CO<sub>2</sub>.

**EN27  
EN19**

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 2019 a gama eco manteve seu peso relativo (43%) no tráfego nacional do direct mail, com cerca de 20,8 milhões de objetos.

Os CTT procedem à neutralização carbónica do Correio Verde através do apoio a dois projetos, um nacional e outro internacional. O processo de votação ocorrido em 2018 e válido por dois anos, teve como resultado, o projeto nacional “Criar 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.

## Filatelia

Em 2019 a filatelia gerou rendimentos de 6,7 M€, -1,4 M€ (-17,3%) do que o registado em 2018. Espera-se uma recuperação em 2020 com a celebração dos 500 Anos do Correio em Portugal e com diversas iniciativas filatélicas associadas a este evento.

Durante o ano os CTT foram galardoados com dois prémios filatélicos: o prémio ASIAGO de Arte Filatélica para a emissão “Europa 2018 – Pontes”, e o Prémio *Graphis Gold* para a emissão “250 Anos da Imprensa Nacional”.

Foram várias as emissões com inovações, de destacar: (i) a emissão “Europa – Aves Nacionais” que, fazendo uso da Realidade Aumentada, permite ouvir o chilrear das aves, (ii) a emissão “150 Anos do Nascimento de Mahatma Gandhi” produzida em *khadi*, o tecido artesanal de fibra natural que Mahatma Gandhi fiava na sua *charkha* e usava para se vestir, sendo Portugal e a Índia os únicos países do mundo que o utilizaram na impressão de selos, e (iii) a emissão de Natal que, pela primeira vez no mundo, integrou uma luz LED.

Emissões Comemorativas 2019	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portugal China – 40 Anos de Relações Diplomáticas</li> <li>• Vultos da História e da Cultura</li> <li>• 150 Anos da Abolição da Escravatura em Portugal</li> <li>• 200 Anos do Nascimento da D. Maria II</li> <li>• 700 Anos da Fundação de Ordem de Cristo</li> <li>• Evocação de Calouste Sarkis Gulbenkian</li> <li>• Grande Prémio Aga Khan da Música</li> <li>• Museus Centenários de Portugal (1ª série)</li> <li>• 100 Anos da Organização Internacional do Trabalho</li> <li>• 100 Anos do Eclipse de Einstein</li> <li>• 600 Anos do Descobrimento do Arquipélago da Madeira</li> <li>• Figuras Mundiais da História e da Cultura</li> <li>• Ano Internacional da Tabela Periódica</li> <li>• Evocação de Artur de Sousa</li> <li>• 500 Anos da Viagem de Circum-Navegação da Terra (conj, com a Espanha)</li> <li>• 40 Anos do Serviço Nacional de Saúde</li> <li>• 20 Anos de Harry Potter em Portugal</li> <li>• 150 Anos do Nascimento de Mahatma Gandhi</li> <li>• 500 Anos do Correio (4ª série)</li> <li>• Evocação da Criação da ANACOM</li> <li>• Arcebispos de Braga (3ª série)</li> <li>• A Revolução Liberal de 1820</li> <li>• Emissão de Natal 2019</li> <li>• 600 Anos da Crónica de Portugal 1419</li> <li>• Bíblia de Almeida: edição integral 1819–2019</li> </ul>	<b>Acontecimentos Nacionais e Internacionais 2019</b>

Emissões Comemorativas 2019	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raças Autóctones de Portugal (2ª série)</li> <li>• Emissão Europa – Aves Nacionais</li> <li>• O Chã (Açores)</li> <li>• Trajes Típicos do Mediterrâneo (EuroMed)</li> <li>• 100 Anos da Criação da Direção Geral da Pecuária</li> </ul>	<b>Ambiente e Sustentabilidade</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doces Tradicionais de Portugal (3ª série)</li> <li>• <i>Booklet</i> Grande Lisboa / Centro</li> <li>• <i>Booklet</i> Alentejo / Algarve</li> </ul>	<b>Autoadesivos</b>

Edições 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>• D. Maria II – Uma mulher entre a Família e a Política</li> <li>• 100 Anos do Eclipse Solar de Einstein</li> <li>• Museus Centenários de Portugal I</li> <li>• A Revolução Liberal de 1820</li> <li>• O Meu Álbum de Selos 2019</li> <li>• Portugal em Selos 2019</li> </ul>

Poderá descobrir mais sobre os planos de emissões filatélicas dos CTT em:

<https://www.ctt.pt/correio-e-encomendas/filateria/plano-filatelico/plano-de-emissoes/index.html#panel2-1>

## 3.2 Expresso e Encomendas

Os **rendimentos operacionais de Expresso e Encomendas** atingiram 152,4 M€ em 2019, +3,5 M€ (+2,4%) do que em 2018.

Os **rendimentos em Portugal** situaram-se em 98,2 M€, +7,4% do que no ano anterior. A performance do negócio em Portugal resultou sobretudo do **CEP** que ascendeu a 75,0 M€ (+10,7%), da banca que atingiu 6,7 M€ (+5,3%) e da logística que registou 3,1 M€ (+1,5%). O negócio da carga atingiu 12,4 M€ (-2,8%).

O tráfego em Portugal totalizou 22,0 milhões de objetos, +11,2% do que em 2018. O negócio **CEP** registou uma melhoria sustentada da sua performance durante o ano, tendo o tráfego atingido crescimentos de +1,4%, +3,7%, +13,3% e +22,0% entre o 1º e o 4º trimestre. O tráfego de **carga** também teve uma evolução positiva durante o ano de 2019, atingindo um crescimento de 15,8% no 4º trimestre de 2019, traduzindo-se num crescimento de 14,9% em 2019. Este desempenho foi alavancado por um conjunto de angariações de clientes relevantes, quer no segmento B2B e B2C (*e-commerce*), e de um bom desempenho no negócio internacional.

Os CTT continuaram a sua estratégia de desenvolvimento do mercado B2C em Portugal e da promoção dos *e-sellers* portugueses com o lançamento do Marketplace Dott e da plataforma de *e-fulfilment* “CTT Logística”.

O marketplace **Dott** foi lançado comercialmente em maio através de uma parceria entre os CTT e a Sonae. No final de 2019 estavam presentes nesta plataforma 663 vendedores (um aumento de 103 no 4º trimestre) e disponíveis mais de 1,5 milhões de produtos. Em 2019 totalizaram-se cerca de 50 mil utilizadores registados (um aumento de 29 mil no 4º trimestre).

No final de 2019 os CTT lançaram no mercado o “CTT Logística”, que é mais uma solução para promover o desenvolvimento do *e-commerce* em Portugal, particularmente para as PME portuguesas que pretendam iniciar ou desenvolver a sua presença digital. Esta solução disponibiliza uma plataforma de *fulfilment* integral, desde a criação do catálogo de produtos, armazenagem, preparação de encomendas e distribuição ao consumidor final, permitindo que os clientes se foquem no desenvolvimento e venda dos seus produtos.

Os **rendimentos em Espanha** situaram-se em 51,8 M€, -3,7 M€ (-6,8%) do que no ano anterior, fundamentalmente devido à diminuição do tráfego em 9,8%, muito influenciado pela perda de um dos maiores clientes. Excluindo o impacto desse grande cliente, a evolução dos rendimentos e do tráfego no ano teria sido de +8,8% e +7,0%, respetivamente.

Em 20 de dezembro de 2019 a Tourline foi integrada na empresa CTT Expresso como uma sucursal em Espanha. A empresa tem uma nova equipa de gestão em Espanha que está focada em melhorar o seu modelo operativo, para garantir mais eficiência e melhor qualidade de serviço, num mercado onde o *e-commerce* é cada vez mais representativo, e retomar o crescimento para garantir escala e rentabilidade, posicionando-se como um operador de referência ibérico, especialmente nos fluxos transfronteiriços.

Os **rendimentos em Moçambique** registaram no 4º trimestre de 2019 uma aceleração (+40,4%), confirmando a tendência já verificada no 3º trimestre (+40,8%) e que compara com uma performance anterior no 1º semestre de 4,2%. Com esta aceleração a operação de Moçambique conseguiu fechar 2019 com um crescimento de 23,0% face a 2018.

Os negócios CEP e da banca contribuíram positivamente para este crescimento, suportados na captação de novos negócios da área da Saúde (recolha de amostras biológicas).

## Portefólio eco

Em 2019, os CTT voltaram a colocar a seleção dos projetos para compensação integral da oferta de Expresso à votação do público, através do website CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)). 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 vencedores foram, o projeto nacional “Conservação dos organismos fluviais”, que visa preservar algumas das espécies de peixes de água doce mais ameaçadas no nosso país, promovendo ações de reprodução destas espécies e medidas de conservação do seu habitat para depois as devolver ao meio natural e 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. Esta iniciativa dá resposta a expectativas dos nossos *stakeholders* e permite-lhes participar ativamente no processo de decisão.

G26  
EN7  
EN19  
EN27

G27

A oferta expresso representa 15,1% da receita total da empresa.

## 3.3 Banco CTT

G4

Os **rendimentos do Banco CTT** atingiram 62,9 M€ em 2019, um crescimento de 29,3 M€ (+87,2%) face ao ano anterior. Para estes rendimentos contribuíram 21,0 M€ da 321 Crédito, adquirida em maio de 2019. Excluindo

o efeito inorgânico da aquisição da 321 Crédito, os rendimentos ascenderam a 41,9 M€, +8,3 M€ (+24,5%) do que em 2018.

O crescimento dos rendimentos, excluindo os da 321 Crédito, contou com a boa performance conseguida no aumento da margem financeira (+4,9 M€; +61,8%), registando no 4º trimestre de 2019 um crescimento de 53,6% face ao período homólogo. As comissões recebidas cresceram 79,3% em 2019, devido ao crescimento do volume de colocação do produto PPR em parceria com seguradora Zurich (+331,0 M€), assim como da transacionalidade dos clientes e do crédito ao consumo.

 EC7  
EC8

De destacar a performance operacional do Banco CTT que permitiu um crescimento de contas abertas para 461 mil contas (+113 mil que no final de 2018) que evidencia a forte capacidade de angariação de mais de 450 contas/dia, a par com a continuação do crescimento dos depósitos de clientes para 1 283,6 M€ (+45,2%) e do crescimento da carteira de crédito habitação líquida de imparidades para 405,1 M€ (+69,9%). Com a aquisição da 321 Crédito, o Banco CTT conseguiu impulsionar estruturalmente o rácio de transformação da sua carteira de crédito de 28,1% em dezembro de 2018 para 69,0% em dezembro de 2019, através da incorporação de 479,6 M€ na sua carteira de crédito a clientes, a par com o crescimento sustentado do crédito hipotecário.

Na área de crédito especializado, destacamos a performance operacional com a produção a apresentar nos 12 meses de 2019 valores superiores a 200 M€ de crédito auto, representando uma quota de mercado de cerca de 11,8% no segmento de crédito auto usados.

A área de pagamentos registou em 2019 um decréscimo das comissões recebidas de 0,6 M€ (-2,9%) face ao ano anterior, com rendimentos totais de 20,1 M€. Apesar de se verificar um decréscimo dos produtos de pagamentos, salienta-se o crescimento de 85,8% nos produtos de bilhética pela angariação de novos contratos em 2019 e pelo lançamento de um novo serviço no início de dezembro de 2019 que permite o pagamento de produtos com referências através de MBSLOT na rede Payshop, alargando a oferta aos clientes B2B e criando maior conveniência e opções aos utilizadores da rede.

### 3.4 Serviços Financeiros

G4

Os **rendimentos operacionais dos Serviços Financeiros** atingiram 34,1 M€ em 2019, um crescimento de 7,3 M€ (+27,2%) face a 2018.

EC1

Os produtos de **Poupança e Seguros** contribuíram com 26,9 M€ para os rendimentos operacionais, um aumento de 42,1% face ao ano anterior. Destes, os **Títulos de Dívida Pública** (Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento) representaram 25,3 M€ (+47,0% do que em 2018), atingindo os 3 912,1 M€ de subscrições, +51,9% do que o volume registado em 2018. A remuneração paga pelo IGCP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública à Empresa irá diminuir em 2020, variando consoante o volume de vendas.

EC7

A robusta performance dos produtos de **Poupança e Seguros** mais que compensou a evolução dos rendimentos de **Pagamentos** (+1,7%) e de **Vales** (-8,6%).

### 3.5 Perspetivas futuras

G4

Salvo os impactos que resultarem da crise associada à pandemia em curso, ainda de difícil estimativa, os CTT, sustentados por desenvolvimentos orgânicos das alavancas de crescimento e pelo contributo da 321 Crédito, deverão apresentar um crescimento entre 4% e 6% dos rendimentos operacionais, o que em conjunto com a implementação de medidas de eficiência se deverá traduzir num crescimento de um dígito elevado do EBIT e num EBITDA igual ou superior a 110 M€ em 2020.

O volume do correio endereçado deverá registar uma queda entre 6% e 8% enquanto que para o negócio de Expresso & Encomendas em Portugal é projetado um crescimento de dois dígitos. Para fazer face a esse crescimento e apoiar a operação em geral, os CTT preveem um investimento de 40 M€, com vista a aumentar a automatização e eliminar constrangimentos na capacidade de tratamento na área de negócio de Expresso & Encomendas. | **EC7**  
| **G8**

No que se refere ao dividendo relativo ao exercício de 2019, o Conselho de Administração irá propor uma remuneração acionista de 0,11 € por ação, um incremento de 10% relativamente ao ano anterior, pagável em maio de 2020. | **EC8**

Os CTT anunciam formalmente a sua intenção de ser o novo concessionário do Serviço Universal, de um contrato de concessão mais sustentável.



# 04

## Desempenho

# Vamos mais longe na

# Inovação

Vamos mais longe para estar mais perto.





## 4. DESEMPENHO

### 4.1 Capital financeiro

#### Rendimentos operacionais

Os **rendimentos operacionais** totalizaram 740,3 M€ em 2019, um crescimento de 32,3 M€ (+4,6%) face a 2018. Esta evolução foi suportada pelo crescimento dos rendimentos nas áreas de negócio do Banco CTT (+87,2%), dos Serviços Financeiros (+27,2%) e do Expresso e Encomendas (+2,4%), que mais que compensaram o decréscimo verificado nos rendimentos do Correio e Outros (-1,6%). Excluindo a 321 Crédito, os rendimentos operacionais totalizaram 719,2 M€ (+1,6%).

| EC1

#### Rendimentos operacionais

	2018	2019	Valor	Δ
<b>Rendimentos Operacionais</b>	<b>708,0</b>	<b>740,3</b>	<b>32,3</b>	<b>4,6%</b>
Correio e Outros	498,7	490,9	- 7,8	-1,6%
Correio	495,1	484,6	- 10,5	-2,1%
Estrutura Central	3,7	6,3	2,6	72,2%
Expresso e Encomendas	148,9	152,4	3,5	2,4%
Banco CTT	33,6	62,9	29,3	87,2%
Serviços Financeiros	26,8	34,1	7,3	27,2%

#### Gastos operacionais

Os **gastos operacionais**<sup>22</sup> totalizaram 638,8 M€, um crescimento de 21,2 M€ (+3,4%) face ao período homólogo, com um impacto de 7,8 M€ da 321 Crédito<sup>23</sup>. Excluindo a 321 Crédito, os gastos operacionais totalizaram 631,0 M€ (+2,2%).

#### Gastos operacionais

	2018	2019	Valor	Δ
<b>Gastos operacionais</b>	<b>617,6</b>	<b>638,8</b>	<b>21,2</b>	<b>3,4%</b>
Gastos com pessoal	332,9	344,1	11,2	3,4%
FSE	257,6	264,7	7,0	2,7%
Outros gastos	27,1	30,0	3,0	11,0%

Os **gastos com pessoal** aumentaram 11,2 M€ (+3,4%) em 2019. Excluindo o efeito da 321 Crédito o aumento foi de 7,6 M€ (+2,3%). Em 2018 a empresa reconheceu ganhos relacionados com a anulação da

<sup>22</sup> Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

<sup>23</sup> Valor referente ao consolidado integral. Ao nível da área de negócio o valor é +8,0 M€, em resultado de transações que não são eliminadas no consolidado entre áreas de negócio.

responsabilidade relacionada com o subsídio mensal vitalício (+3,5 M€) e com a atualização da responsabilidade relacionada com as pensões de acidentes de trabalho (+1,1 M€). Excluindo estes efeitos, o crescimento foi de 3,0 M€ (+0,9%). O crescimento verificado resulta de atualizações salariais (+2,3 M€) e dos aumentos decorrentes da evolução do negócio do Banco CTT (+1,0 M€) e da CTT Expresso Espanha (+0,8 M€), não compensados na totalidade pelas iniciativas de redução de custos.

Os **gastos com Fornecimentos e Serviços Externos** aumentaram 7,0 M€ (+2,7%), dos quais 3,0 M€ resultam da incorporação da 321 Crédito. Excluindo o efeito inorgânico, o crescimento é de 4,0 M€ (+1,6%) o qual inclui o crescimento de custos do tráfego do correio internacional relacionado com as eleições (3,4 M€) e o crescimento dos gastos do negócio de Expresso e Encomendas de 4,2 M€, refletindo o crescimento do tráfego em Portugal. O crescimento foi parcialmente compensado na área dos recursos físicos (edifícios e frota), cujos gastos diminuíram 5,3 M€ (-8,1%). A otimização do parque imobiliário permitiu uma redução das rendas de edifícios em 4,4 M€.

Os **Outros gastos** aumentaram 3,0 M€ (+11,0%) essencialmente devido ao: (i) crescimento das comissões bancárias (+0,7 M€), (ii) imposto de selo (+0,6 M€) relacionado com os empréstimos obtidos, e (iii) efeito inorgânico da 321 Crédito (+1,3 M€).

## EBITDA

Em 2019 a Empresa gerou um EBITDA<sup>24</sup> de 101,5 M€, +11,0 M€ (+12,2%) do que em 2018, com uma margem de 13,7% (12,8% em 2018).

A evolução do EBITDA deveu-se ao efeito inorgânico da aquisição da 321 Crédito (+13,2 M€), ao aumento das margens operacionais das áreas de negócio dos Serviços Financeiros (+8,3 M€) e do Banco CTT<sup>25</sup> (+3,5 M€) que compensaram o decréscimo verificado nas áreas de negócio do Correio e Outros (-8,2 M€) e do Expresso e Encomendas (-5,6 M€).

### EBITDA por área de negócio

	Milhões €			
	2018	2019	Valor	Δ
<b>EBITDA</b>	<b>90,4</b>	<b>101,5</b>	<b>11,0</b>	<b>12,2%</b>
Correio e outros	86,7	78,5	-8,2	-9,5%
Correio	130,9	121,1	-9,8	-7,5%
Estrutura central	-44,2	-42,6	1,6	3,6%
Expresso e Encomendas	3,3	-2,3	-5,6	-170,8%
Banco CTT (*)	-12,9	3,7	16,6	128,8%
Serviços Financeiros (*)	13,3	21,6	8,3	62,1%

(\*) Em 2019 e no período homólogo (proforma) considera-se a incorporação dos pagamentos da AN Serviços Financeiros no Banco CTT, que de igual forma são excluídos dos Serviços Financeiros.

## Itens Específicos

Em 2019 a Empresa registou itens específicos no montante de 18,2 M€, discriminados conforme abaixo se apresenta.

### Itens Específicos

	Milhões €			
	2018	2019	Valor	Δ
<b>Itens específicos</b>	<b>18,4</b>	<b>18,2</b>	<b>-0,2</b>	<b>-0,9%</b>
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	26,3	16,9	-9,5	-36,0%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	-7,9	1,4	9,3	117,3%

<sup>24</sup> Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

<sup>25</sup> Excluindo o efeito inorgânico da 321 Crédito.

Os itens específicos ficaram em linha com 2018 (-0,2 M€) em resultado sobretudo da redução dos outros rendimentos relativos a mais valias relacionadas com alienação de património em 8,6 M€ ter sido compensada pela redução dos gastos associados a reestruturações no âmbito do Programa de Otimização de Recursos Humanos em 9,6 M€.

### EBIT e Resultado Líquido

O EBIT situou-se em 47,3 M€ em 2019, +1,7 M€ (+3,7%) do que em 2018, com uma margem de 6,4% (igual à de 2018).

Os resultados financeiros consolidados atingiram -11,8 M€, refletindo um decréscimo de 1,3 M€ (-12,5%) face ao ano anterior.

#### Resultados Financeiros

	2018	2019	Valor	Δ
Resultados financeiros	-10,5	-11,8	-1,3	-12,5%
Rendimentos financeiros líquidos	-9,7	-10,4	-0,7	-7,3%
Gastos e perdas financeiros	-9,7	-10,4	-0,7	-7,4%
Rendimentos financeiros	0,0	0,1	0,0	30,6%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-0,8	-1,4	-0,6	-76,0%

Milhões €

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 10,4 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados de 5,4 M€ e juros suportados dos passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2019 um resultado líquido consolidado atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 29,2 M€ refletindo um aumento de 7,7 M€ (+35,8%) face a 2018. Este aumento está positivamente impactado pela integração da 321 Crédito cujo contributo líquido para o consolidado ascendeu a +7,6 M€ pelo reembolso do IRC em 6,8 M€ resultante da decisão favorável da Autoridade Tributária relativa à dedução da menos-valia fiscal apurada na venda da Tourline pela CTT Expresso à CTT, S.A. no exercício de 2016.

### Investimento

O investimento situou-se em 45,4 M€, +48,2% (+14,8 M€) do que o realizado em 2018, refletindo a implementação do Plano de Modernização e Investimento que irá potenciar a instalação de novas e mais eficientes máquinas de separação e a crescente entrada em funcionamento de plataformas multiproduto e que permitirão consolidar as sinergias operacionais de um operador integrado.

## Cash flow

Os CTT geraram em 2019 um *cash flow* operacional de 44,5 M€, uma melhoria (+10,8 M€) face a 2018.

### Cash flow

	2018	2019	Milhões € Valor
EBITDA	90,4	101,5	11,0
Itens específicos*	16,1	16,8	0,8
Investimento	30,7	45,4	14,8
Δ Fundo de Maneio	-10,0	5,3	15,3
<b>Cash Flow operacional</b>	<b>33,7</b>	<b>44,5</b>	<b>10,8</b>
Benefícios aos empregados	-11,6	-14,4	-2,8
Impostos	-7,1	2,2	9,3
<b>Cash Flow livre</b>	<b>15,0</b>	<b>32,3</b>	<b>17,3</b>
Dívida (capital + juros)	20,9	59,3	38,4
Dividendos	-57,0	-15,0	42,0
Investimentos em empresas	-1,4	-114,4	-113,0
<b>Variação de Caixa Própria orgânica</b>	<b>-22,4</b>	<b>-37,7</b>	<b>-15,3</b>
Inorgânico - Caixa 321C	0,0	6,8	6,8
<b>Variação de Caixa Própria</b>	<b>-22,4</b>	<b>-30,9</b>	<b>-8,5</b>
Δ Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. & outros & Banco CTT <sup>26</sup>	-155,4	30,9	186,3
Δ Outros saldos de Caixa <sup>27</sup>	-26,3	20,3	46,5
<b>Variação de Caixa</b>	<b>-204,1</b>	<b>20,3</b>	<b>224,4</b>

\*Itens específicos com impacto no EBITDA.

A evolução positiva da variação do fundo de maneio face a 2018 resultou essencialmente: i) do menor volume de pagamentos relacionados com as reestruturações empresariais no âmbito do Programa de Otimização de Recursos Humanos e que impactou positivamente os valores de responsabilidades com terceiros (+11,7 M€), e (ii) de uma evolução positiva na gestão das contas a pagar (+3,4 M€).

Na variação do fundo de maneio em 2019 (+5,3 M€) está incluído o impacto positivo resultante da variação das rubricas de investimento (+8,4 M€) e negativamente por valores a receber de operadores postais estrangeiros (-3,3 M€).

O aumento da dívida no valor de 38,4 M€ está relacionado com operações de financiamento, que visam viabilizar o plano previsto de investimentos e otimizar a estrutura de capital.

Os investimentos em empresas (-114,4 M€) correspondem ao valor da aquisição da 321 Crédito (110,8 M€) e dos aumentos de capital realizados na empresa Mktplace – Comércio Eletrónico, S.A. (3,6 M€), mais conhecida pela marca Dott.

<sup>26</sup> A variação das responsabilidades líquidas dos Serviços Financeiros & 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.

<sup>27</sup> A variação dos outros saldos de caixa reflete a evolução dos saldos de depósitos à ordem no Banco de Portugal do Banco CTT, cheques a cobrar/compensação de cheques do Banco CTT e imparidade de depósitos e aplicações bancárias.

**Posição financeira consolidada**
**Posição financeira consolidada**

	31.12.2018 reexpresso	31.12.2019	Valor	Δ
Ativo não corrente	1108,1	1734,7	626,5	56,5%
Ativo corrente	746,3	778,8	32,4	4,3%
<b>Total do Ativo</b>	<b>1854,5</b>	<b>2513,4</b>	<b>659,0</b>	<b>35,5%</b>
Capital próprio	135,9	131,4	-4,5	-3,3%
<b>Total do passivo</b>	<b>1718,6</b>	<b>2382,0</b>	<b>663,4</b>	<b>38,6%</b>
Passivo não corrente	364,3	516,2	151,9	41,7%
Passivo corrente	1354,3	1865,8	511,5	37,8%
<b>Total capital próprio e passivo consolidado</b>	<b>1854,5</b>	<b>2513,4</b>	<b>659,0</b>	<b>35,5%</b>

Milhões €

Na comparação da demonstração da posição financeira consolidada em 31.12.2019 com a de 31.12.2018 (reexpressa), destaca-se:

- O **ativo** aumentou 659,0 M€, maioritariamente devido ao aumento do crédito a clientes bancários (637,8 M€), em particular o crédito ao consumo em resultado da aquisição da 321 Crédito (479,5 M€) e do aumento orgânico verificado no Banco CTT (+158,3 M€).
- O **capital próprio** decresceu em 4,5 M€ tendo sido impacto negativamente pelo (i) pagamento em maio de 2019 de dividendos referente ao exercício de 2018 no valor de 15,0 M€ que representou um dividendo ilíquido por ação no valor de 0,10 € e pelo (ii) reconhecimento de perdas atuariais relacionados com os benefícios pós-emprego na sequência da alteração dos pressupostos subjacentes ao cálculo das responsabilidades (18,8M€) e positivamente pela geração do resultado líquido atribuível a detentores do capital do grupo CTT em 2019 no valor de 29,2 M€.
- O **passivo** aumentou 663,4 M€, destacando-se o aumento dos depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+437,5 M€), o aumento dos financiamentos obtidos (+48,3 M€) na sequência das operações de financiamento ocorridas em 2019, o acréscimo dos outros passivos financeiros bancários (+79,1M€) relativo a titularizações de créditos e o aumento das contas a pagar em 51,5M€ e benefícios aos empregados no montante de 25,0M€.

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**

	31.12.2018 reexpresso	31.12.2019	Valor	Δ
Ativo não corrente	486,6	615,8	129,3	26,6%
Ativo corrente	456,9	456,9	0,0	0,0%
<b>Total do ativo</b>	<b>943,5</b>	<b>1072,8</b>	<b>129,3</b>	<b>13,7%</b>
Capital próprio	135,9	131,4	-4,5	-3,3%
<b>Total do passivo</b>	<b>807,6</b>	<b>941,3</b>	<b>133,8</b>	<b>16,6%</b>
Passivo não corrente	363,5	435,4	71,9	19,8%
Passivo corrente	444,1	506,0	61,9	13,9%
<b>Total capital próprio e passivo consolidado</b>	<b>943,5</b>	<b>1072,8</b>	<b>129,3</b>	<b>13,7%</b>

Milhões €

As **responsabilidades com benefícios aos empregados** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) aumentaram em 31 de dezembro de 2019 para 286,7 M€, +25,0 M€ do que em dezembro de 2018, discriminadas conforme o quadro seguinte:

**Responsabilidades com benefícios aos empregados**

	31.12.2018	31.12.2019	Valor	Milhões € Δ
<b>Total das responsabilidades</b>	<b>261,7</b>	<b>286,7</b>	<b>25,0</b>	<b>9,6%</b>
Cuidados de saúde	251,8	274,4	22,6	9,0%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	-	1,3	1,3	100,0%
Acordos de suspensão	1,6	3,1	1,5	97,0%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	7,9	7,1	-0,7	-9,5%
Outros benefícios pós-emprego	-	0,2	0,2	100,0%
Plano de pensões	0,3	0,4	0,1	17,1%
Outros benefícios	0,1	0,1	0,1	55,9%

O incremento observado, com particular destaque nas responsabilidades com cuidados de saúde dos CTT, SA, decorrem essencialmente da redução da taxa de desconto, de 2,1% para 1,6%, 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% em 2019.

**Dívida Líquida Consolidada**
**Dívida líquida consolidada**

	31.12.2018 reexpresso	31.12.2019	Milhões € Valor
<b>Dívida líquida</b>	<b>-18,9</b>	<b>60,0</b>	<b>78,9</b>
<b>Dívida CP &amp; LP</b>	<b>127,4</b>	<b>175,4</b>	<b>48,0</b>
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	96,5	84,0	-12,6
<b>Caixa própria (I+II)</b>	<b>146,3</b>	<b>115,4</b>	<b>-30,9</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>422,7</b>	<b>443,0</b>	<b>20,3</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no final do período (I)</b>	<b>414,8</b>	<b>414,9</b>	<b>0,0</b>
Outros saldos de caixa	7,9	28,1	20,3
<b>Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. (II)</b>	<b>-268,6</b>	<b>-299,5</b>	<b>-30,9</b>

Na comparação da dívida líquida consolidada em 31.12.2019 com a de 31.12.2018 (reexpressa), destaca-se:

- A **Caixa própria** diminuiu 30,9 M€ devido a investimentos em empresas (-114,4 M€) e pagamento de dividendos (-15,0 M€) parcialmente compensado pela geração de *cash flow* livre (+32,3 M€) e atividades de financiamento líquidas (+59,9 M€).
- A **Dívida CP & LP** aumentou 48,0 M€ essencialmente devido aos empréstimos obtidos de longo prazo de 57,5 M€ que foram parcialmente compensados pela diminuição das responsabilidades com locações financeiras no âmbito da IFRS16.

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**

	31.12.2018 reexpresso	31.12.2019	Milhões € Valor
<b>Dívida líquida c/ BCTT em MEP</b>	<b>50,8</b>	<b>144,1</b>	<b>93,3</b>
<b>Dívida CP &amp; LP</b>	<b>126,5</b>	<b>173,2</b>	<b>46,8</b>
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	95,6	81,8	-13,9
<b>Caixa própria (I+II)</b>	<b>75,6</b>	<b>29,1</b>	<b>-46,5</b>
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>277,4</b>	<b>268,2</b>	<b>-9,2</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no final do período (I)</b>	<b>277,4</b>	<b>268,2</b>	<b>-9,2</b>
Outros saldos de caixa	0,0	0,0	0,0
<b>Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. (II)</b>	<b>-201,8</b>	<b>-239,1</b>	<b>-37,4</b>

**Valor económico**
**| EC1**

A empresa distribuiu mais de 356 milhões de euros em salários e benefícios, remunera os seus acionistas, é um importante pagador de impostos e investe na comunidade.

**Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT**

	2018 Reexpresso	2019	Milhares € Δ 2019/2018
<b>Valor económico direto gerado</b>	<b>707 467</b>	<b>738 949</b>	<b>4,4%</b>
Receitas	707 467	738 949	4,4%
<b>Valor económico direto distribuído</b>	<b>754 533</b>	<b>727 889</b>	<b>-3,5%</b>
Gastos Operacionais	317 070	336 467	6,1%
Salários e benefícios de Empregados	353 612	356 004	0,7%
Pagamento a fornecedores de Capital	66 705	25 421	-61,9%
Pagamento ao Estado	15 957	8 979	-43,7%
Investimentos na Comunidade	1 190	1 018	-14,4%
<b>Valor económico acumulado</b>	<b>-47 066</b>	<b>11 060</b>	<b>123,5%</b>

## 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; otimização e adequação do quadro de trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado.

## 4.2.1 Caracterização do capital humano

O número de trabalhadores (efetivos do quadro e contratados a termo) nos CTT, a 31 de dezembro<sup>28</sup>, era de 12 355, mais 258 (+2,1%) do que em igual período de 2018. Para este crescimento é de referir a aquisição da 321 Crédito, contribuindo com 122 trabalhadores. O número de saídas e entradas foi de 2 089 e 2 692, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 16,9%.

G10  
G9  
LA1

	31.12.2018	31.12.2019	Δ 2019/2018	
Correio e Outros	10 689	10 719	30	0,3%
Expresso e Encomendas	1117	1201	84	7,5%
Banco CTT <sup>(*)</sup>	260	406	146	56,2%
Serviços Financeiros <sup>(*)</sup>	31	29	-2	-6,5%
<b>Total, do qual:</b>	<b>12 097</b>	<b>12 355</b>	<b>258</b>	<b>2,1%</b>
Efetivos do quadro	10 884	10 979	95	0,9%
Contratados a termo	1213	1376	163	13,4%
Portugal	11 650	11 874	224	1,9%
Outras geografias	447	481	34	7,6%

(\*) Em 2019 e no período homólogo (proforma) considera-se a incorporação dos pagamentos da AN Serviços Financeiros no Banco CTT, que de igual forma são excluídos dos Serviços Financeiros.

A taxa global de ausências diminuiu quer nos CTT, S.A. (-0,3 p.p.) para 6,9% quer no Grupo CTT para 6,6% nos (-0,1 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (4,0%), sinistralidade (1,0%), atividade sindical (0,5%) e maternidade/paternidade (0,5%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 6,2%. A taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI é de 4,8%. A taxa de retorno após licença parental foi de 99%.

LA8  
LA6  
LA3

## 4.2.2 Remuneração

A 12 de novembro a Empresa e 11 associações sindicais representativas dos trabalhadores chegaram a acordo relativamente à revisão das remunerações base mensais e valores para progressões salariais, com efeitos retroativos a 1 de janeiro de 2019, entre 0,8% e 1,2%, consoante as remunerações, com a garantia de um aumento mínimo de 10 €. Idêntico aumento foi aplicado no âmbito das empresas subsidiárias, de forma a assegurar uma equidade global.

G53  
G52

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.

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 género masculino, como se pode observar na tabela seguinte.

Rádios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	2 042,18	2 499,21	0,82
Quadros médios	1 398,26	1 422,06	0,98
Atendimento	1 078,65	1 160,71	0,93
Distribuição	820,77	916,98	0,90
Outros grupos	970,61	955,02	1,02
<b>Global</b>	<b>1 182,51</b>	<b>1 093,09</b>	<b>1,08</b>

LA13

<sup>28</sup> Para mais informação consultar a Tabela – Trabalhadores, no Anexo IV.

### 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.

No quadro de uma política de gestão de talento e reforço do capital humano, os CTT realizam ações de atração e recrutamento no mercado de novos conhecimentos e competências, bem como de desenvolvimento dos técnicos e chefias capazes de acompanhar as exigências de inovação e evolução do negócio.

Merece especial referência, inserido na CTT Academy, o programa de desenvolvimento de talento jovem *Young Talent Development*. Trata-se de um programa de criação de valor para os jovens e para a Empresa, que pretende desenvolver competências e incrementar o compromisso com a organização. Este programa envolveu 27 trabalhadores e encerra no primeiro trimestre de 2020.

Numa iniciativa de desenvolvimento de talento, de incentivo ao trabalho de equipa e por forma a gerar mais envolvimento dos trabalhadores nos processos de inovação, lançou-se a iniciativa +Talento +Inovação| Go Creative, com a duração de quatro meses e que contou com o envolvimento de trabalhadores de diferentes direções, organizados em três grupos de trabalho.

| LA10

Deu-se início ao desenho de um programa modular de formação em liderança orientado de forma diferenciada para vários grupos de talento.

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 lançou-se a 4ª edição do Programa *Trainee* 2019/21 – “Tudo o que precisas para começar” visando 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*. Integraram o Programa 12 *Trainees*. Em março de 2019 conclui-se a 3ª edição do Programa *Trainee* que resultou na admissão de 10 trabalhadores.

Dando continuidade ao esforço de atração do talento, intensificaram-se relações com Universidades, nomeadamente com a participação regular em feiras de emprego, acolhimento de estudantes finalistas (*Open Day*), protocolos com universidades, estágios curriculares e apoio em teses de mestrado.

| LA11

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 foram envolvidos 10 165 trabalhadores, correspondendo ao total do universo elegível.

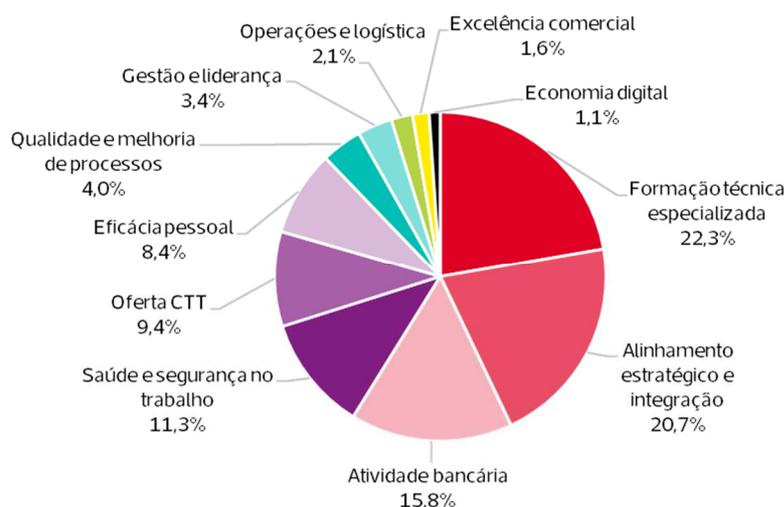
O sistema de gestão de desempenho assenta na avaliação de comportamentos e do cumprimento de objetivos, fixados para os trabalhadores, consoante as várias atividades e grupos funcionais, com vista a reforçar o alinhamento entre os ciclos de negócio e de desempenho, a consolidação da cultura e dos valores 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 de 2019 88% dos trabalhadores participaram em ações de formação<sup>29</sup>, num total de cerca de 251 mil horas, com uma realização média de 20 horas *per capita*, sendo a taxa de formação de 1,1% (horas formação/horas de trabalho). A distribuição de horas de formação pelos 11 programas que estruturam o Plano de Formação consta do gráfico abaixo.

| LA9

Programas de formação



Em termos corporativos, a ênfase vai para a difusão do programa formativo associado ao Código de Boa Conduta na Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, que envolveu 1 180 participações e um volume de 6 612 horas.

Continuou o programa formativo para as equipas das lojas Banco CTT. Do universo dos trabalhadores que assegura a comercialização de crédito hipotecário, mais de 700 obtiveram a certificação, bem como realizaram/ renovaram a certificação em Nota e Moeda Euro mais de 1 000. Quase uma centena obteve ainda a certificação como Pessoas Diretamente Envolvidas na Atividade de Distribuição de Seguros (PDEADS), necessária à comercialização da oferta seguradora (Relançamento Mapfre, 1 983 participações, MyZurich, 1 021 participações, PPR investimento Fidelidade, 540 participações, PPR + Banco CTT, 568 participações, Seguro + Auto Generali, 227 participações e Oferta de Saúde Multicare, 160 participações, num volume total de 12 379 horas). Em conformidade com a legislação vigente, as equipas das lojas tiveram formação em Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, com módulos adequados à sua intervenção – Banco e/ou Postal/Retalho – que totalizaram 2 105 participações.

| S03

No âmbito das operações, continuou o investimento no programa de Prevenção Rodoviária nos CTT, que contou com mais de 25 000 participações, tendo 67 carteiros realizado, ainda, formação em Condução ecodefensiva para motociclos.

No âmbito do Plano de Modernização e Investimento destacam-se o programa em *blended learning* no âmbito do combate ao absentismo dirigida às chefias operacionais – Fundamentos de Gestão de Pessoas, abordando os procedimentos associados às faltas por doença e da aplicação da regulamentação disciplinar – que contou 1 398 participações (volume de 7 328 horas), bem como os 3 *Teambuildings* Hora da Mudança – Todos Fazemos Acontecer, realizados com as equipas dos primeiros Centros de Entrega constituídos – Ourém, Oliveira de Azeméis e Bragança – e ainda a formação dos Operadores e Técnicos de Manutenção com vista à

<sup>29</sup> Para mais informação consultar Tabela – Trabalhadores no Anexo IV.

instalação da primeira máquina *Mixed Mail Sorter (MMS)*, no CPLS - Centro de Produção e Logística em Lisboa (volume de 1 116 horas).

Os programas estratégicos Pegasus (aplicação SAP HANA) e Orion (CRM - *pilar Sales e pilar Service*) envolveram a disseminação de formação a *key e end users* envolvendo 621 participantes.

No âmbito da CTT Academy, há a destacar:

- O Programa de Formação Pós-Graduada para os participantes no Programa *Young Talent Development*, que encerrou com um desafio, *Flight Simulation*, atividade surpresa à qual os 26 participantes responderam numa jornada de 20 horas seguidas;
- O Programa para a Excelência Comercial, com foco nos Setores e clusters de Produtos comercializados no segmento B2B - Expresso Carga e Logística, Correio e Pagamentos - e que envolveu 628 participações de 110 colaboradores/as e um volume de mais de 4 000 horas em atividades de conhecimento de produto, laboratório de vendas, set up operacional em *hands on* e *workshops* de alinhamento produto/venda/operação/pós-venda.

Pelos ganhos de eficiência que gera, merece ser referido que a formação a distância atingiu mais de 18 mil participações representando 38% do total de horas de formação realizadas.

## 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.

G26  
G27

A 31 de dezembro de 2019 90,4%<sup>30</sup> dos trabalhadores estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 73,9%<sup>30</sup> eram sindicalizados (efetivos e contratados), verificando-se respetivamente, um decréscimo de 0,3 p.p. e uma redução de 2,1 p.p. face ao ano anterior.

G11

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 e ação social

As medidas de intervenção junto dos beneficiários tiveram como objetivos fundamentais o diagnóstico e a prevenção de situações de carência socioeconómica e de vulnerabilidades, sua posterior identificação e tomada de medidas/respostas, no sentido de colmatar as insuficiências identificadas e promover a autonomização e capacitação. Estas ações foram essencialmente dirigidas aos beneficiários em condição de maior fragilidade - idosos, crianças e jovens portadores de deficiências e/ou doenças crónicas.

Está em vigor um Regulamento da Obras Sociais (ROS) que tem por fim a proteção dos beneficiários nos domínios dos cuidados de saúde, das prestações por encargos familiares aos subscritores da CGA, atribuindo abonos de família para crianças e jovens, além de outras bonificações. Nesse âmbito os CTT possuem um plano de saúde com benefícios assegurados aos trabalhadores efetivos no ativo, aposentados/reformados e familiares em certas condições, desde que tenham aderido ao regime. Os trabalhadores das subsidiárias dos CTT usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar.

LA2

<sup>30</sup> Não inclui Corre, CTT Expresso Espanha e 321 Crédito.

o final do ano, o plano de saúde dos CTT tinha 38 787 beneficiários, sendo 19 447 titulares (dos quais 9 310 no ativo), 19 340 familiares (dos quais 13 145 no ativo) e 788 rescisões especiais (titulares e familiares).

EC3

## 4.2.7 Saúde e segurança no trabalho

No âmbito da Saúde no Trabalho, os serviços foram assegurados pela Medicisforma. Neste período realizaram-se 9 135 exames médicos, menos 6,2% que em idêntico período do ano anterior.

EC3

Foram realizadas 292 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 1 080 acidentes e incidentes laborais, mais 6,2% do que em 2018, incluindo um acidente fatal. Contudo, os dias perdidos registaram uma redução de 13,8% em resultado do reforço da prevenção e da adoção de atitudes mais cautelosas por parte dos trabalhadores. Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes, foram a sinistralidade rodoviária (33,9%) em que se incluem acidentes de viação e atropelamentos, escorregamentos/tropeções (14,7%) e o movimento em falso (13,2%).

LA6

### 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	284	177	2,8	5512	85,6	7
Masculino	796	556	4,3	18 808	144,2	5
<b>Total</b>	<b>1 080</b>	<b>733</b>	<b>3,8</b>	<b>24 320</b>	<b>124,9</b>	<b>12</b>

Sem dados da CORRE e da CTT Expresso 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

## 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.

 HR5  
HR6

Neste sentido, o CEO assinou o Guia do CEO sobre Direitos Humanos promovido pelo WBCSD – *World Business Council for Sustainable Development*. Os CTT publicaram a sua Política de Diversidade e Inclusão e continuam a promover os valores e práticas de acordo com os princípios orientadores do compromisso de gestão dos CTT.

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;
- Acolhimento de uma jovem estagiária moçambicana no âmbito do apoio à *Girl Move Foundation*;
- 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 para 2020 em matéria de diferenças salariais.

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 13 jovens adultos.

| HR3

Incentivámos os trabalhadores a participar em concursos internos sobre valores da empresa e apostámos na conciliação com a vida pessoal e familiar. Oferecemos entradas para a Kidzania, Fundação Serralves, Oceanário, Corridas, Maratonas, estreias de cinema e outras iniciativas desportivas, ambientais e culturais, patrocinadas pela Empresa. Continuámos a dinamizar o programa “Sou CTT” de parcerias com entidades diversas, que oferecem preços preferenciais e oportunidades lúdicas para trabalhadores e suas famílias.

Neste âmbito, os CTT, a EPIS (Associação Empresários para a Inclusão) e a CITE (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego), desenvolveram um projeto-piloto designado “De Igual para Igual nas profissões”, com o objetivo de chamar a atenção dos jovens para os estereótipos de género nas profissões. A iniciativa decorreu na Escola EB 2,3 Miguel Torga, na Amadora, tendo os alunos sido desafiados a refletir sobre as semelhanças e diferenças entre homens e mulheres no que respeita ao universo laboral e a representá-las em texto e em desenho.

Em matéria de diversidade, O Conselho de Administração integra três mulheres (21,4 % do total), vogais Não Executivas, cumprindo os órgãos de administração e fiscalização dos CTT os limiares legais relativamente à presença de cada sexo até 2019. Relativamente ao peso da gestão feminina de 1ª linha este desceu 3,3 p.p. para 20%. No entanto a liderança de segunda linha mantém um peso de 49%.

| LA12

## 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:

 | EC7  
G4

- Dinamização do negócio de Expresso e Encomendas e em particular do comércio eletrónico através de:
  - Lançamento de uma rede de *Parcel Lockers*, cacifos automáticos para entrega de encomendas, que inclui o CTT24H, serviço de morada virtual. Alargamento, via parcerias, da rede de *Lockers* acessíveis a clientes CTT e início da comercialização de *Lockers* corporativos destinados a empresas com grande número de colaboradores;
  - Implementação de piloto do serviço CTT Now, para distribuição dinâmica sobre plataforma digital e aplicação móvel, em contexto urbano (Lisboa), para entregas rápidas até 2 horas;
  - Início da comercialização *online* de embalagens personalizadas em Portugal (parceria com a *startup* polaca *Packhelp*);
  - Aprofundamento/prosseguimento de contactos com potenciais parceiros internacionais para o desenvolvimento do negócio de *e-commerce* na componente transfronteiriça (*cross-border*);
  - Lançamento do Marketplace Dott, (parceria entre CTT e Sonae) na área do comércio eletrónico, tendo atingido no final do ano 663 *e-sellers* e mais de 1,5 milhões de produtos;
  - Lançamento de nova solução integrada – o CTT Logística, que, via portal *online*, permite satisfazer necessidades de logística, armazenagem e entregas, com foco principal nas PME portuguesas.
- Reforço do negócio de Correio:
  - Disponibilização *online* da Área de Cliente, de acesso restrito, para os clientes fazerem a gestão do correio das suas empresas de forma conveniente, simples e autónoma, e sempre que o quiserem.
- Reforço de diversos aspetos operacionais:

- Implementação de 4 novas máquinas híbridas para tratamento de correio fino e médio no Centro de Produção e Logística em Lisboa, resultando num modelo operacional mais eficiente;
- Testes do novo sistema de móveis com reconhecimento OCR (*Optical Character Recognition*) que permitirá integrar a montante algumas tarefas realizadas atualmente nos centros de distribuição postal e acelerar a transferência de conhecimento;
- Atribuição ao programa *Order Now* dos CTT do PEL (Prémio de Excelência Logística), iniciativa da Associação Portuguesa de Logística (APLOG) e da revista Logística Moderna. O *Order Now* permitiu a automatização quase completa do processo interno de logística e do processamento de encomendas recebidas na rede CTT;
- Na área financeira sublinha-se o reforço da atividade:
  - Do Banco CTT, com automatização do processo de manutenção de contas, promovendo maior rapidez na resolução de alterações solicitadas pelos clientes. Reformulação da arquitetura de suporte aos canais digitais, visando uma customização e experiência consolidadas dos clientes nos diferentes canais do banco;
  - Da Payshop, marca única de pagamentos dos CTT, através da:
    - prossecução do lançamento do Agente Virtual Payshop (*app web e mobile* para ajudar utilizadores a gerir e a realizar todos os pagamentos e despesas, à distância de um clique);
    - (re)lançamento do serviço de bilhética dos Transportes Intermodais do Porto (TIP), parceiros da Payshop;
    - lançamento de um novo serviço de pagamento de entidades e referências multibanco na rede de Agentes Payshop para aceitação dos documentos de cobrança que contêm apenas a possibilidade de pagamento via referência Multibanco, através do atual terminal Payshop;
    - lançamento de nova imagem da rede de Agentes Payshop: “Pague, Carregue e Compre”.
- Em termos de iniciativas de alcance corporativo, realça-se:
  - A criação do Centro de Excelência de RPA - *Robotic Process Automation* para a melhoria da eficiência e eficácia operacionais, potenciando os recursos internos para tarefas de maior valor acrescentado. O RPA entregou 36 processos automatizados de diferentes áreas, gerando uma poupança de 7 600h. Estão previstas mais de 100 novas oportunidades de automatização;
  - O programa “+ INOVAÇÃO by CTT” com a conclusão de 8 ciclos de desafios na plataforma de Gestão de Ideias (INOV + by CTT), tendo atingido cerca de 2 000 utilizadores;
  - A realização da 2ª edição do *Innovation Tank* que visa um acompanhamento ao mais alto nível de resultados concretos no seguimento de ideias aprovadas nos ciclos da plataforma INOV + by CTT e de *startups* identificadas;
  - Prossecução das atividades do 1 520 CTT *StartuProgram* a fim de identificar as *startups*, mais alinhadas com os objetivos e estratégia dos CTT;
  - Realização de seis sessões de Inovação Exploratória para divulgar o previsível impacto na atividade da Empresa, das principais tendências tecnológicas/ sociais/culturais observadas;
  - Submissão das candidaturas CTT e Banco CTT ao programa SIFIDE (Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial) ao abrigo do qual a empresa já arrecadou > 7 M€ de crédito fiscal, desde 2006, testemunho evidente do respetivo esforço/investimento em I&D.

## 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.

| S02

A nossa política de mecenato social e ambiental tem dado prioridade aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade, biodiversidade e inovação. Nesse sentido, apoiámos duas dezenas de iniciativas de biodiversidade, solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, com um investimento de 1 milhão de euros. Também organizámos ações de voluntariado que procuram marcar a diferença pela presença dos nossos trabalhadores.

Destacamos a seguir algumas das iniciativas de investimento social e ambiental, concretizadas ao longo do ano:

No contexto da **solidariedade** os CTT entregaram cerca de duas toneladas de donativos à Associação Juvenil “Nasce e Renasce resultantes do programa interno de recolha de donativos juntos dos trabalhadores e três toneladas de donativos à Entrajuda de artigos provenientes de refugos postais.

| S01

Os CTT responderam à catástrofe provocada pelo ciclone Idai que atingiu Moçambique com a campanha “Feito de Esperança”, tendo recolhido e enviado 70 toneladas de roupas recolhidas juntos dos seus trabalhadores e da população do território nacional.

Entregaram 1,2 toneladas de livros escolares desatualizados ao Banco Alimentar, no âmbito da Campanha Papel por Alimentos. Apoiámos pelo 14º ano consecutivo a angariação de fundos para a Fenacerci com a venda de 20 366 Pirlampos Mágicos nas lojas CTT. Os CTT associaram-se à Campanha XXS-XXL da Associação Portuguesa de Apoio ao Bebé Prematuro e organizaram caminhadas solidárias em Lisboa, Porto, Coimbra, Funchal e Ponta Delgada, convertendo cada participação num valor simbólico entregue pela Empresa a uma Instituição de Solidariedade, eleita pelos trabalhadores, a “Semear Sorrisos”.

A Payshop deu continuidade aos protocolos de apoio a treze IPSS, tendo angariado donativos para estas no montante 4 111€. A CTT Expresso Espanha patrocinou mais uma vez a organização *Save the Children*.

Promoveram a **integração social**, com a oferta de portes e outros donativos ao Refúgio Aboim Ascensão, à ONG Aidglobal, Fundação dos Salesianos, Associação Quinta Essência. Apoio à Associação *More Moving Movements* com cadeiras adaptadas em praias acessíveis a crianças com mobilidade reduzida.

Organizaram-se a ação Pai Natal Solidário pelo 10º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Foram recebidas 1 388 cartas de crianças que escreveram ao Pai Natal e que estiveram disponíveis em 13 lojas CTT e no também no [site](#), permitindo a qualquer pessoa poder satisfazer o desejo de uma criança. Foram encaminhados gratuitamente presentes para todas, salvaguardando o anonimato do padrinho e da criança.

No âmbito da **saúde e desporto** os CTT patrocinaram a corrida Sempre Mulher, a Corrida da Linha Médis, apoiaram a Associação Portuguesa Contra a Leucemia, a Associação Cabelos Mágicos para o transporte de perucas para crianças da Acreditar, Hospital pediátrico de Coimbra, Hospital S. João do Porto e Make a Wish Lisboa. Mais uma vez organizaram-se no edifício sede duas campanhas internas de colheita de sangue com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação (IPST) tendo obtido a participação de 141 trabalhadores.

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 6ª 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, que estiveram à venda em 400 Lojas CTT e na Loja Online. No âmbito deste projeto foi plantado até à primavera de 2019 o número de árvores correspondente aos kits vendidos no ano anterior – 8 049, com o apoio de centenas de voluntários externos que aderiram à causa.

| S02

Lançou-se um passatempo na página da Esfera CTT no Facebook alusivo ao tema, oferecendo a cada um dos vencedores um kit e uma visita a um dos Centros de Recuperação de Animais Selvagens, da Quercus. Também o IGCP – Agência de gestão da Tesouraria e da Dívida Pública aderiu a este objetivo de preservação da natureza, lançando uma campanha de sensibilização com este projeto, oferecendo aos subscritores um kit, ou seja, uma árvore a ser plantada.

No âmbito da **ajuda ao desenvolvimento**, apoiou-se a Fundação Serralves, o Centro Nacional de Cultura e o projeto Porto Editora Literacia 3 Di que é um concurso nacional com o propósito de avaliar as competências dos alunos dos 2.º e 3.º ciclos do Ensino Básico, envolvendo os respetivos professores e estabelecimentos de ensino, em quatro dimensões do saber: Matemática, Ciência, Leitura e Inglês.

G15

Na promoção da dinamização da escrita os CTT lançaram o concurso internacional da União Postal Universal “A Melhor Carta” junto dos jovens residentes em Portugal. O tema era “Escreve uma carta sobre um dos teus heróis”. Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU. A carta vencedora, do escalão dos 9-11 anos representou Portugal no concurso internacional e conquistou a uma menção honrosa, em competição com um milhares de jovens de todo o mundo.

Continuou-se a apostar no **voluntariado**, com a organização de 22 iniciativas com diversos parceiros de referência, envolvendo 358 voluntários e familiares e perfazendo um total de 1 548 horas. Continuou a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador. No entanto, introduziu-se há cinco anos o voluntariado de longa duração com regras próprias, associadas à especificidade de cada projeto.

Este é o caso da EPIS, de quem os CTT são parceiros, já no segundo ano da 2ª edição do programa de Voluntariado *Mentoring* EPIS/CTT, em que oito mentores CTT apoiam oito jovens, em risco de insucesso escolar, em regime de continuidade. 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.

Continuou-se a acrescentar valor ao acompanhamento destes mentores com uma equipa de 8 jovens trainees CTT, que se voluntariaram orientados para o apoio pedagógico, dando explicações regulares aos mesmos alunos, sobretudo de matemática, português e Inglês. O êxito da 1ª edição deste projeto trienal refletiu-se nos resultados, que foram gratificantes e impactaram positivamente na vida pessoal e académica dos alunos, tendo 80% completado o 3º ciclo.

Também no âmbito do voluntariado de longa duração e do programa de integração dos *trainees*, os CTT têm integrado equipas de rua da Associação Vitae, apoiado o Jardim Zoológico e a Liga dos Amigos do Hospital de Santa Maria.

A nível ambiental e no seguimento da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”, voluntários CTT em conjunto com a Quercus e com o apoio do Instituto de Conservação da Natureza e da Floresta e das autoridades locais, participaram numa ação de plantação de árvores autóctones no Pinhal de Leiria.

Apoiou-se a biodiversidade organizando duas visitas ao Centro de Recuperação de Animais Selvagens da Quercus no Montejunto, tendo trabalhadores e familiares tido a oportunidade de cuidar de animais feridos ou abandonados, em conjunto com os técnicos do Centro.

## 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.

| PR3

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 colaboradores, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

| EC8

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.

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e/ou reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais impressos por meios mais facilitadores. Estão atualmente disponíveis catorze *mailboxes* externas e nove linhas de atendimento diferenciadas, além do sistema Nave, em que a reclamação é efetuada presencialmente nas lojas CTT. Manteve-se a tendência de recurso a entidades de mediação por parte dos clientes, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT.

| PR3

Os serviços de atendimento ao cliente receberam mais de 2,3 milhões de contactos através de telefone e *email*, com uma diminuição de 11% em termos globais face ao ano anterior. O canal telefónico cresce 6% e representa 61% da totalidade dos contactos e em sentido inverso, o canal *email* diminui 28%, representando 39% dos contactos recebidos.

### Satisfação do cliente

A opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação realizados em base diária, indica que 79,1% dos clientes que responderam, percecionam a qualidade global dos CTT como boa ou muito boa e 83,4% consideram os CTT uma empresa de confiança. Manifestam também opinião favorável relativamente à qualidade da distribuição (81,5%) e à qualidade do atendimento (91,8%), considerando os atendedores competentes (93,8%) e simpáticos (93,7%). Relativamente ao prazo de entrega das correspondências os níveis de satisfação situam-se em 75,1% para o correio prioritário e 71,1% para o não prioritário. Para o tempo de fila de espera, o estudo aponta para níveis de satisfação de 74,5%.

| PR5

Dos resultados obtidos nos Indicadores de Qualidade de Serviço, salienta-se o correio normal que atinge 98,3% de entregas até 5 dias, o correio azul com 98,7% de entregas até 3 dias nos fluxos com origem e destino em Portugal Continental e 97,9% até 4 dias nos fluxos CAM (entre Continente, Açores e Madeira), o correio registado com 99,8% até 3 dias no Continente e 95,3% até 4 dias nos fluxos CAM, o correio internacional intracomunitário até 5 dias (95,9%), indicador cujo resultado depende da performance dos operadores postais de origem e de destino e ainda o Tempo em Fila de Espera menor que 10 minutos que alcança 88,6%.

A metodologia de certificação é uma ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente e tem criado uma forte dinâmica de motivação interna, contribuindo de forma significativa para a consistência e qualidade dos serviços prestados, otimizar os processos nas várias fases da cadeia de valor, desenvolver e fomentar a participação dos trabalhadores e melhorar a satisfação dos clientes com reforço da imagem dos CTT.

No âmbito dos sistemas de gestão, foram mantidas com sucesso as certificações existentes de acordo com os referenciais Qualidade (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Segurança (OHSAS 18001), na certificação Corporativa dos CTT, nos Centros de Produção e Logística e nas empresas subsidiárias mais relevantes. Foi também expandida a certificação de serviços dos Postos de Correios, tendo-se concluído o ano com 296 Postos Certificados. A certificação IPC - *International Post Corporation* no Entrepasto Postal Aéreo de Lisboa e a certificação Segurança da Informação (ISO 27001) na área operacional de *Printing* e *Finishing* foram mantidas, sendo sempre possível visualizar as Certificações atuais dos CTT em: [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt).

As Políticas de Gestão dos CTT da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Segurança da Informação foram atualizadas em dezembro de 2019.

Algumas subsidiárias auscultaram os seus clientes: 83,3% dos clientes finais da CTT Expresso em Espanha, declararam-se satisfeitos com a marca. 83% dos clientes do banco declaram-se muito satisfeitos.

**G26**  
**PR5**

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 em 2019 sido mantidas com sucesso as certificações que constam do quadro a seguir.

Certificações	Reconhecimentos	Qualidade	Ambiente	Segurança	Segurança da Informação	Serviços
Referenciais		ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 NP4397	ISO 27001 IEC	SC-POCO-74
Postos de Correios (296 unidades)						X
Centros de Produção e Logística		X	X	X		
Corporativa _ CTT		X	X	X		
CTT Expresso		X	X	X		
CTT Contacto		X	X			
Área Operacional <i>Printing e Finishing</i>		X	X		X	

## 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.

**PR4**

Deram entrada 277 125 processos (áreas de negócio Correio e Expresso) sobre serviços e produtos comercializados, revelando um crescimento de 9% face ao ano anterior. Na área de negócio Correio foram registados na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 142 956 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados<sup>31</sup>, registando uma diminuição de 2% face ao período homólogo do ano anterior.

**LA16**

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

## Reclamações

**S011**

	'18	'19	Δ '19/'18
Reclamações recebidas <sup>1</sup>	255 366	277 125	9%
Reclamações recebidas respondidas	233 265	258 030	11%

<sup>31</sup> Inclui reclamações sobre Serviços Financeiros

<sup>1</sup> Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE, da CTT Expresso Espanha e do Banco CTT.

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.

Foram processadas 17 686 indemnizações no valor de 781 578€, o que representa um decréscimo de 16% face ao ano anterior. As indemnizações do serviço internacional representam 93% do valor total. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio do objeto e a falta de resposta do operador postal de destino.

### Valor indemnizado<sup>3</sup>

	'18	'19	Δ '19/'18
Indemnizações (€)	1 745 699	1 741 806	0%

<sup>3</sup>Inclui informação referente ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE, da CTT Expresso Espanha e do Banco CTT.

Relativamente à área de negócio Expresso foram registados 134 169 processos<sup>32</sup> relativos a reclamações, crescendo 22% face a 2018. Os motivos de maior impacto nas reclamações Expresso são atrasos na entrega e serviços adicionais não efetuados. Na CTT Expresso Portugal foram processadas 15 844 indemnizações no valor de 960 228€, registando um aumento de 17% face ao ano anterior<sup>33</sup>. As causas mais frequentes das indemnizações são extravio, atraso na entrega e danos no objeto.

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

## 4.5 Capital natural

### 4.5.1 Política e sistemas de gestão ambiental

Ambientalmente pouco agressivos face a outros setores de atividade, os CTT veem os seus impactes incidirem principalmente nas emissões de poluentes atmosféricos, essencialmente de gases de efeito de estufa (GEE), maioritariamente associadas ao transporte próprio e subcontratado, que representam, atualmente, a quase totalidade da pegada carbónica (*scopes 1, 2 e 3*) da empresa.

| EN30

Quando se compara a intensidade carbónica dos CTT com o seu impacte em termos de criação de valor, verifica-se que a contribuição da empresa para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 2,0‰, muito superior à sua contribuição para as emissões globais de GEE a nível nacional, que foi cerca de 0,2‰ (*scopes 1 e 2*).

| SO2

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, de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas e a política de Compras Responsáveis. O compromisso dos CTT com a sustentabilidade é visível em toda a organização e têm um impacto contínuo nas operações diárias e no modelo de negócio, refletindo os desafios da empresa e a resposta às necessidades das partes interessadas.

<sup>32</sup> Inclui reclamações da Transporta

<sup>33</sup> Registo definitivo da fusão por incorporação da sociedade Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A. na CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., dos CTT - Correios de Portugal, S.A., em junho de 2019

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 (capítulo 2.7. Gestão de Riscos, acima). A nível ambiental foram avaliados e priorizados três riscos, estratégicos e externos, associados à frequência e severidade de ocorrência de fenómenos climáticos 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.

 | G46  
 EC2

| G2

Com vista ao alinhamento das práticas de gestão da organização com as prioridades e metas ambientais, do topo à base, os CTT têm incorporado variáveis de sustentabilidade nos *scorecards* de gestão das unidades operacionais. Esta prática permite colocar a agenda ambiental no radar dos gestores e restantes colaboradores, fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias. 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).

| G47

## 4.5.2 Energia

Com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo direto de energia representa cerca de 6% 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 2019, 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 8,8%, reflexo da reestruturação em curso do parque edificado e também de medidas de eficiência energética.

| EN3

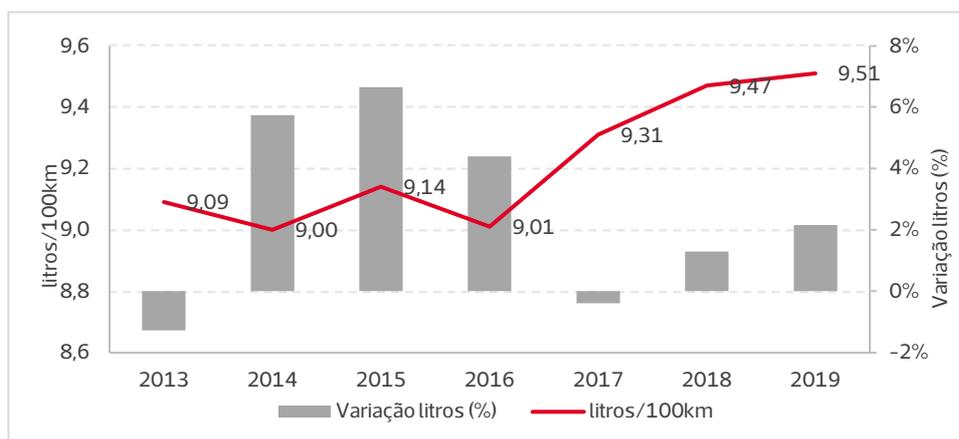
Os CTT consomem ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares térmicos existentes no edifício sede, em Lisboa, e no edifício da Maia. Consomem também energia térmica para climatização no edifício sede, em Lisboa (único edifício que utiliza esta fonte de energia).

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 0,4% face ao ano 2018, não obstante se ter aumentado a volumetria da frota para transporte de encomendas e expresso devido ao aumento de tráfego do *e-commerce*.

 | EN3  
 EN6

**Evolução do consumo médio da frota CTT**

| EN5



Neste sentido, verificou-se um aumento do consumo de combustível em 2018 (2,2%), decorrente das alterações acima indicadas, bem como de uma maior atividade da frota própria de distribuição e transporte.

Os CTT consomem ainda gás, para a atividade das cantinas de alguns dos edifícios CTT.

### Consumo de energia CTT

| EN3

GJ	'18	'19	Δ '19/'18
Consumo total de eletricidade verde	155 576,8	141 921,2	-8,8%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	127,2	127,2	0,0%
Consumo de energia térmica	6 575,7	6 632,2	0,9%
Consumo total de combustíveis	226 421,8	231 122,1	2,1%
Consumo total de gás	1 651,8	1 058,4	-35,9%
<b>Total</b>	<b>390 353,4</b>	<b>380 691,4</b>	<b>-2,5%</b>

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

| EN6

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 14,7 M€.

 | EN31  
EN4

### 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 e de auditorias energéticas, num lote de 131 edifícios. 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.

| EN6

### 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 dos consumos de eletricidade nestes dois maiores centros de produção e logística.

| EN6

No CPLN 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. Já no CPLS a redução deve-se 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 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 6 instalações, incluindo o Entrepósito Postal Aéreo (EPA), com previsão de zona dedicada a carregamento de viaturas elétricas;
- Remodelação de 5 CLD com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética.

### Edifício de serviços administrativos

O edifício sede dos CTT, em Lisboa, é responsável por 4% 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

| EN7

### Restantes edifícios

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram efetuadas 228 intervenções em edifícios, conduzindo a uma maior eficiência em termos energéticos e contribuindo também para a redução da pegada energética dos CTT.

| EN6

Em termos genéricos, destacam-se as seguintes ações:

- Abertura de 2 novas lojas em novos locais e reabertura de 2 lojas, com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;
- Intervenções em rampas de acesso em 2 postos de correio;
- 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 iniciado a instalação de 3 unidades piloto de pequena produção fotovoltaica com uma potência máxima de 419 kW, em 2019. Prevê-se o alargamento da solução a mais 3 instalações e da consequente potência instalada para mais 280 kW.

| EN7

Procedeu-se à instalação de pontos de carregamento de veículos elétricos no CE Porto Alto, no CPLN e no edifício sede, 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 7 milhões de euros de eletricidade.

| EN6

### Mobilidade

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3 697 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 315 veículos menos poluentes.

### Veículos dos CTT

	'18	'19	Δ '19/'18
Veículos totais em exploração <sup>34</sup>	3 613	3 697	2%
Veículos menos poluentes	311	315	1%

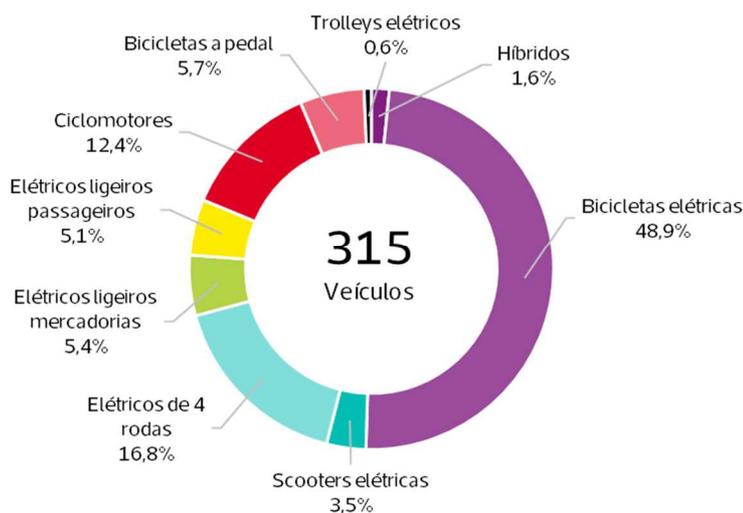
 EN3  
EN4

A uma atividade global de 68 milhões de km percorridos pela frota própria dos CTT (+1,8% do que em 2018), somam-se ainda 71 milhões de km percorridos pela frota rodoviária subcontratada (+21% do que em 2018).

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 315 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.

 EN19  
EN6

### Tipologia dos veículos alternativos



Derivado do aumento do transporte de objetos expresso, a frota foi reforçada com 64 veículos ligeiros de mercadorias em regime de AOV, de forma a aumentar a volumetria requerida para a operação. Em 2019 entraram em operação 100 veículos de duas rodas para distribuição de correio e encomendas, com impacto positivo ao nível da eficiência da frota.

A idade média global da frota CTT, S.A. aumentou face ao ano anterior, estando agora nos 3,1 anos.

### Idade média da frota CTT SA

	'17	'18	'19
Idade média global	3,0	2,3	3,1

 EN6  
EN7

Os CTT elaboraram um novo PRCE - Plano de Racionalização de Consumos e Energia para a sua frota, com a

<sup>34</sup> Não inclui a frota da CORRE e da 321 Crédito

chancela da DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia, relativo ao triénio 2018–2020. Em 2019 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.

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 2019, os CTT organizaram a edição do *Drivers' Challenge* Portugal, 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<sub>2</sub>, segurança rodoviária e qualidade de serviço ao cliente, entre outros. A equipa vencedora irá da prova nacional irá representar os CTT na final internacional do *IPC Drivers' Challenge*, que terá lugar em 2020, na Holanda.

EN19

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT diminuíram a sinistralidade com causa rodoviária em 7,2%, face a 2018 (acidentes laborais e danos materiais), num total de 34,9 acidentes por milhão de quilómetros 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%), tendo ocorrido uma morte com veículo de duas rodas.

Foram promovidas ações de formação e sensibilização para a Prevenção Rodoviária junto dos trabalhadores num total de mais de 27 000 participações, incluindo todo o tipo de ações (sensibilização, formação prática de condução e formação para chefias).

Os CTT foram convidados a partilhar conhecimento e experiência no âmbito do seu programa de Segurança Rodoviária, com presença na *International Conference on Traffic Safety*, que se realizou em Abu-Dhabi nos Emiratos Árabes Unidos, e também através do Instituto Parar no Brasil, em São Paulo.

Ainda no domínio da segurança rodoviária, os CTT associaram-se ao projeto EDWARD (*European Day Without A Road Death*), promovido pela União Europeia e apoiado pela ONU, e que desafia cada um de nós a um compromisso pessoal com a segurança rodoviária. A mensagem de 2019 foi “Por mais que usemos as estradas, somos todos mais vulneráveis do que pensamos.”.

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. O programa CTT contou com um conjunto de ações de sensibilização, como a exposição de veículos elétricos e a realização de test-drives de veículos elétricos de passageiros de norte a sul do país. 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.

De destacar que a cidade de Lisboa foi a vencedora do Prémio da Semana Europeia da Mobilidade 2018, ao qual os CTT se associaram com a participação no evento ocorrido na Avenida da Liberdade.

Os CTT assinaram o Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa, 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.

EN7

Na prossecução da aposta em veículos com motorizações alternativas, menos poluentes e mais sustentáveis, foi realizado um teste prolongado no tempo com um camião de GNV (Gás Natural Veicular), que apresenta menos emissões de GEE e de partículas e óxidos de azoto (os poluentes que mais contaminam o ar das zonas com tráfego denso) quando em comparação com um veículo semelhante com motorização diesel.

EN15

A plataforma de *carpooling* dos CTT, lançada com o objetivo de minimizar as emissões geradas pelo *commuting* dos trabalhadores, já permitiu poupar cerca de 15,33 toneladas de CO<sub>2</sub> e 90 687 km percorridos desde o seu lançamento no final do ano 2015.

| EN19

### 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 2019, verificou-se um aumento (3,5%) nas emissões totais de CO<sub>2</sub> equivalente (*scopes* 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, derivado maioritariamente do aumento da atividade subcontratada para transporte de objetos por via terrestre e aérea.

As emissões resultantes da atividade da frota própria sofreram um aumento anual (1,8%), que se reflete no total das emissões carbónicas diretas e indiretas provenientes da aquisição de energia para utilização própria (*scopes* 1 e 2).

| EN15

O *scope* 3, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 72,3% 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 (27,4%) e as do *scope* 2 referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,3%).

| EN16

#### Emissões carbónicas dos CTT

 | EN17  
 | EN19  
 | EN15

t CO <sub>2</sub> e	'18	'19	Δ '19/'18
Emissões diretas – <i>Scope</i> 1	16 261,5	16 540,5	1,7%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 2	188,5	190,1	0,9%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 3	41 803,9	43 446,1	3,9%
<b>Total de emissões (<i>Scopes</i> 1, 2 e 3)</b>	<b>58 168,9</b>	<b>60 176,6</b>	<b>3,5%</b>

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

#### Emissões atmosféricas diretas dos CTT (toneladas)

| EN21

Emissões de GEE (t CO <sub>2</sub> e)	'18	'19	Δ '19/'18
Frota <sup>35</sup>	16 162,8	16 475,9	1,9%
Gás	98,7	64,6	-34,6%
Total de Emissões diretas ( <i>scope</i> 1)	16 261,5	16 540,5	1,7%
Outros poluentes (t)			
NO <sub>x</sub>	178,3	179,0	0,4%
SO <sub>x</sub>	46,0	47,0	2,1%

<sup>35</sup> Não inclui a frota da CORRE e da 321 Crédito.

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, 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 13,5 kt CO<sub>2</sub> por ano. Assim, a aquisição de energia verde influencia a 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

EN16  
EN17  
EN16  
EN19

t CO <sub>2</sub> e <sup>36</sup>	'18	'19	Δ '19/'18
Consumo de eletricidade	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	188,5	190,1	0,9%
<b>Total de Emissões indiretas (Scope 2)</b>	<b>188,5</b>	<b>190,1</b>	<b>0,9%</b>

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se um aumento de atividade (+5,7% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, encomendas e expresso registaram um aumento face ao ano anterior, apesar da diminuição do transporte aéreo internacional. O aumento está associado a um crescimento relevante do transporte aéreo nacional no eixo continente – Madeira.

A diminuição verificada nas emissões resultantes do transporte marítimo de encomendas e expresso, utilizado nos percursos inter-ilhas e continente-ilhas, decorreu essencialmente da diminuição do tráfego postal do segmento expresso com origem nos Açores e destino continental.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores sofreram um ligeiro aumento, originado pelo aumento do nº de trabalhadores do grupo e da distância média percorrida.

Com vista à minimização das emissões de carbono associadas às viagens de serviço ao estrangeiro, foi dada continuidade à prática de realização de reuniões por áudio/videoconferência. O aumento em relação ao ano anterior tem por base principal a maior distância percorrida neste tipo de viagem.

EN6

### Outras emissões atmosféricas indiretas

EN4

t CO <sub>2</sub>	'18	'19	Δ '19/'18
Transporte aéreo	11 272,8	11 696,7	3,8%
Transporte marítimo	56,3	56,6	0,6%
Transporte rodoviário por frota subcontratada <sup>37</sup>	24 205,8	25 407,7	5,0%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço <sup>38</sup>	7,7	7,0	-8,9%
Commuting	6 261,3	6 278,0	0,3%
<b>Total transporte subcontratado (Scope 3)</b>	<b>41 803,9</b>	<b>43 446,11</b>	<b>3,9%</b>

<sup>36</sup> Não inclui a CORRE e a 321 Crédito.

<sup>37</sup> Não inclui a CORRE, a Transporta e a 321 Crédito.

<sup>38</sup> Apenas inclui as viagens internacionais dos CTT, S.A.

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 14,0g de CO<sub>2</sub>, o que resultou numa ligeira melhoria de 0,9% face ao ano anterior. Esta melhoria resulta de um aumento de tráfego global superior ao aumento do consumo de combustível. Incorporando as emissões do *scope 3* verifica-se um aumento de 0,6%, associado aos fatores acima expostos.

| EN18

### Alterações climáticas

Os CTT consideram o combate às alterações climáticas como um tema de relevância crescente, para a sociedade e para as empresas. Aderiram à iniciativa “Business Ambition for 1.5°C”, do *United Nations Global Compact*, com o objetivo de contribuir para travar o aquecimento global e limitar o aumento da temperatura média global abaixo dos 1,5° C e integram um grupo de apenas 326 empresas em todo o mundo com metas ambiciosas de redução de emissões carbónicas aprovadas, à data, pela SBTi – *Science Based Target Initiative*.

Neste sentido, 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.

Obtiveram a posição de *Leadership*, com a pontuação A-, naquele que é considerado o principal *rating* de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial, o CDP – *Carbon Disclosure Project*, reafirmando a posição dos CTT na linha da frente do combate às alterações climáticas. Com desempenho acima da média setorial e nacional, os CTT posicionaram-se no 1.º lugar a nível nacional e no 2.º lugar do setor postal mundial.

No índice setorial de proficiência carbónica *Environmental Measurement and Monitoring System* do IPC-*International Post Corporation*, os CTT conseguiram a quinta melhor classificação, de entre dezanove participantes a nível mundial, tendo registado uma expressiva redução de emissões carbónicas desde o início deste programa (-64%, de 2008 a 2019) e sido *benchmark* setorial em três dos pilares de avaliação associados à política e estratégia de gestão carbónica.

Os CTT aderiram ao primeiro *Green Postal Day*, promovido pelo IPC, juntamente com outros 11 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. O *Green Postal Day* apoia o dia Internacional das Emissões Zero e a Semana Europeia da Mobilidade.

No âmbito da identificação e avaliação dos impactos decorrentes dos fenómenos climatéricos, com implicações ao nível de custos e da operação ocorreram 22 eventos, destacando-se tempestades de inverno, queda de neve e furacões. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto de 34,6 mil € a nível operacional e de 10,6 mil € associado ao potencial de trabalho.

Nestas matérias, os CTT adotam a seguinte formulação de princípios:

#### 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, colaboradores, 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 uso de água, embora esta constitua um recurso para o funcionamento diário das instalações, nomeadamente para consumo humano, para rega e para situações pontuais de lavagem de veículos e de utilização em equipamentos de climatização.

#### Consumo de água dos CTT

	'18	'19	Δ '19/'18
Consumo (m <sup>3</sup> ) <sup>39</sup>	51 059,3	48 717,5	-4,3%

| EN8

Verificou-se uma redução nos consumos de água<sup>40</sup>, essencialmente associada ao consumo da CTT Expresso Espanha decorrente do encerramento de centros operacionais próprios. Não obstante, foram também colocadas em prática medidas de racionalização dos consumos, tais como, a instalação de braçadeiras por forma a reduzir o caudal, a redução do número de lavagens de viaturas e maior proatividade na resolução de avarias e reparações. 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 263 mil euros.

### 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, contabilizou-se cerca 3 154,4 de toneladas de consumo<sup>41</sup> de materiais, dos quais 82,4% são referentes a consumo de papel e 15,6% de plástico. No global, verificou-se uma redução genérica dos consumos de materiais, fruto da extinção de alguns produtos CTT.

A incorporação de materiais reciclados nos produtos representa atualmente 4,7%.

| EN2

Prosseguiu-se com a implementação de ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis e a desmaterialização de procedimentos por modelos digitais, nomeadamente nas áreas operacionais. Foram efetuadas ações de informação e sensibilização para a minimização do consumo de materiais aos trabalhadores, através do circuito de TV interna do edifício sede e de outros meios de comunicação interna.

No âmbito do serviço "Recibos Online" disponibilizado pelos CTT – solução com funcionalidades de marketing digital e avaliação da qualidade do atendimento, assente na desmaterialização da fatura – o número de utilizadores registados ultrapassou os 70 mil utilizadores, enquanto que o número de faturas processadas excedeu os 7 milhões, contribuindo para a redução dos consumos e dos custos associados à impressão destes documentos.

| EN27

<sup>39</sup>Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE e da 321 Crédito.

<sup>40</sup>Para os CTT, S.A. estão apenas incluídos consumos dos CPL e dos edifícios abastecidos pela EPAL.

<sup>41</sup> 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.

## 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 uma redução da quantidade anual de resíduos produzidos, assim como da taxa de valorização global que se posiciona nos 85,3%, um pouco abaixo da verificada no ano anterior, devido ao aumento da quantidade de resíduos encaminhados para eliminação.

| EN27

### Resíduos

	'18	'19	Δ '19/'18	Destino
Papel e cartão	604,1	604,1	595,5	Valorização
Plástico	205,3	205,3	143,8	Valorização
Paletes madeira	299,7	205,7	209,9	Valorização
Resíduos indiferenciados	245,4	245,4	191,9	Valorização/ Eliminação
Outros	299,9	299,9	156,2	Valorização/ Eliminação
<b>Total Nacional</b>	<b>1 654,6</b>	<b>1 560,4</b>	<b>1 297,3</b>	

| EN28

### Resíduos por perigosidade e destino <sup>42</sup>

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	3,3	18,2	21,5
Resíduos não perigosos	1 103,3	172,5	1 275,8
<b>Total</b>	<b>1 106,5</b>	<b>190,7</b>	<b>1 297,3</b>

Os CTT continuam a participar no processo de logística inversa em parceria com um grande cliente do setor alimentar, efetuando o transporte, em retorno, de resíduos dos seus clientes finais. No domínio da economia circular, foram também implementados novos projetos na área do transporte de resíduos, para clientes CTT.

| EN27

## Biodiversidade

A utilização de papel enquanto material de suporte mais representativo da comunicação postal tem um efeito relevante, mesmo que indireto, sobre a floresta e a biodiversidade. Assim, apesar de não ser considerado tema crítico, a empresa gere os seus impactes de forma ativa e alinhada com o seu quadro de gestão, apostando na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços.

 | EN12  
 | EN27

Pelo 6º ano consecutivo, foi lançada mais uma edição da iniciativa “Uma árvore pela floresta”, no âmbito da parceria entre os CTT e 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. Nestas foram plantadas até à data cerca de 90 mil árvores, com a colaboração de centenas de voluntários, externos à empresa que se juntaram a esta iniciativa. Os kits estiveram também disponíveis na Loja Online dos CTT.

| EN13

O lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais, contou em 2019, com a publicação de 3 emissões e de 1 etiqueta, dedicados aos temas “Raças Autóctones de Portugal (2ª edição)”, “Europa - Aves Nacionais”, “O Chá dos Açores”, “Nudibrânquios” num total de 1,8 milhões de unidades filatélicas. Ainda este ano, os CTT distinguiram-se por apresentar uma emissão filatélica única no mundo, dedicada ao Natal, que contempla um pequeno emissor de luz led, ativado através de um telemóvel com

<sup>42</sup>A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta

tecnologia NFC. De referir que todas as emissões filatélicas CTT são produzidas com papel certificados FSC, bem como os produtos personalizados “meuselo”.

Manteve-se a adesão ao programa *Print Power*, associado a campanhas de sensibilização sobre a comunicação responsável em papel, tendo-se procedido à difusão de uma brochura, produzida no âmbito do grupo de trabalho, alusiva ao tema.

### **Formação e Sensibilização**

Os CTT desenvolvem, de forma regular, interna e externamente, inúmeras iniciativas de sensibilização ambiental, tendo como objetivos 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.

Os CTT em conjunto com outras duas associações da indústria Papeleira lançam em Portugal a iniciativa *Keep Me Posted – Direito à Escolha do Cidadão*. A campanha pan-europeia promove o direito do cidadão de escolher a forma como quer receber informações importantes, tais como contas e extratos dos prestadores de serviços, sem qualquer penalização ou imposição face à escolha do suporte em papel ou digital.

Os CTT mantêm a publicação interna bimestral da Revista Move-nos (cerca de 22 mil exemplares por edição), com a divulgação regular de artigos e conteúdos de cariz ambiental e social, bem como uma secção dedicada à Prevenção Rodoviária, com vista à sensibilização dos trabalhadores. Transmitem também conteúdos no âmbito destas temáticas no seu canal de TV Interna, no edifício sede e na rede de lojas.

A rede de comunicação interna, intranet, um elo de ligação para todos os elementos da empresa, divulga políticas e compromissos de sustentabilidade dos CTT, bem como o respetivo desempenho e iniciativas desenvolvidas com vista à proteção ambiental e integração social.

Prosseguiu-se a divulgação mensal de temas de responsabilidade social e ambiental na e-newsletter “Em Foco” dirigida aos trabalhadores da rede de lojas e alargou-se a divulgação destes temas, em e-newsletter, também aos trabalhadores dos centros operacionais, no território nacional.

A nível externo, os CTT partilham regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook – Esfera CTT, que conta atualmente com mais de 44 mil fãs. Os CTT estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 49 mil seguidores. Em 2019, foi lançado um novo passatempo “Uma Árvore pela Floresta 2019” no Instagram, que teve um alcance superior a 62 mil utilizadores com mais de 100 participações.

Foram publicados artigos na magazine portuguesa “Imagens de Marca”, dedicados a projetos e ações realizadas pelos CTT, nomeadamente sobre as iniciativas “Feito de Esperança” na ajuda humanitária a Moçambique e a iniciativa *Keep me Posted*, a campanha “Uma Árvore pela Floresta”, e a adesão na Semana Europeia da Mobilidade. Também nas revistas *Marketeer* e *Executive Digest*, foram publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT.

Os CTT participaram em conferências com vista à partilha de boas práticas e à sensibilização dos intervenientes. A nível internacional, participaram, enquanto convidados, no *Sustainability Workshop* anual do IPC, onde foram desenvolvidos trabalhos para a definição de metas setoriais e para o alcance dos ODS, das Nações Unidas. A nível nacional, participaram nas conferências da *Smart Cities 2019* em Aveiro e Ponta Delgada, com os temas “Mobilidade Suave” e “Alterações Climáticas” e no Colóquio E3S com o tema “Gestão consciente na utilização eficaz dos recursos”. Participaram ainda no festival de música – Condado, com a promoção/venda do kit “Uma Árvore pela Floresta”.

## Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2019, foi cerca de 2,3 M€. Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetuou-se nos CTT SA, havendo uma aposta significativa nas medidas de prevenção, com vista à melhoria do desempenho global dos CTT. Destacam-se os indicados de seguida.

**EN31**

### Investimentos ambientais

(1000€) <sup>43</sup>	'18	'19	Δ '19/'18
Manutenção, conservação dos edifícios	1 030,5	82,47	-92,0%
Renovação da frota convencional	691,2	1 243,8	79,9%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	108,9	121,0	11,1%
Equipamentos informáticos	106,0	742,4	600,4%
Renovação da frota elétrica	66,4	0,00	-100,0%
Certificações e conformidade legal	41,4	40,6	-2,0%
Gestão energética e carbónica	16,9	88,8	425,2%
<b>Total nacional</b>	<b>2 061,3</b>	<b>2 319,0</b>	<b>12,5%</b>

<sup>43</sup>Não inclui a CORRE, a Transporta e a 321 Crédito.





05

**Governo  
Societário**

**Vamos  
mais longe  
com**

*Confiança*

---

**Vamos mais longe para estar mais perto.**





## 5. GOVERNO SOCIETÁRIO<sup>44</sup>

### ÍNDICE

<b>5. GOVERNO SOCIETÁRIO</b> .....	<b>101</b>
<b>PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE</b> .....	<b>106</b>
5.1. Estrutura acionista .....	<b>106</b>
5.1.1. Estrutura de capital .....	106
1. Estrutura de capital .....	106
2. Restrições à transmissibilidade das ações .....	107
3. Ações próprias .....	108
4. Acordos significativos com cláusulas de mudança de controlo .....	108
5. Regime a que se encontra 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 .....	108
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 .....	109
5.1.2. Participações sociais e obrigações detidas .....	109
7. Titulares de Participações Qualificadas, Percentagem de Capital e de Votos Imputável, Fonte e Causas da Imputação .....	109
8. Número de ações e obrigações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização .....	109
9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital .....	111
10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a Sociedade .....	111
<b>5.2. ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES</b> .....	<b>112</b>
5.2.1. Assembleia Geral.....	112
11. Identificação, cargo e mandato (início e fim) dos membros da Mesa da Assembleia Geral .....	112
12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto .....	112
13. 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 artigo 20º do Cód.VM .....	112
14. Deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada para além das legalmente previstas .....	112
5.2.2. Administração e Supervisão.....	113
15. Identificação do modelo de governo adotado .....	113
16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros do Conselho de Administração .....	113
17. Composição do Conselho de Administração e da Comissão Executiva .....	114
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 .....	115
19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares de cada um dos membros do Conselho de Administração .....	115

<sup>44</sup> As referências a pontos e Partes neste capítulo 5 (Parte I – Governo Societário Pontos 1 a 92 e Parte II – Avaliação do Governo Societário) devem ser consideradas unicamente para dentro do próprio capítulo 5, salvo indicação expressa em contrário.

20. 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	116
21. Repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da Sociedade	117
22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva	125
23. Número de reuniões do Conselho de Administração realizadas e grau de assiduidade de cada membro	125
24. Indicação dos órgãos da Sociedade competentes para realizar a avaliação de desempenho dos Administradores executivos	126
25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos Administradores executivos	126
26. Disponibilidade de cada um dos membros do Conselho de Administração, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros do Conselho de Administração	126
27. Comissões criadas no seio do Conselho de Administração e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento	127
28. Composição da Comissão Executiva	127
29. Competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências	127
5.2.3. Fiscalização .....	129
30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado	129
31. Composição da Comissão de Auditoria 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	130
32. Identificação dos membros da Comissão de Auditoria que se considerem independentes, nos termos do artigo 414º, nº5 do CSC	130
33. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros do órgão de fiscalização	130
34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do órgão de fiscalização	132
35. Número de reuniões da Comissão de Auditoria e grau de assiduidade de cada membro	132
36. Disponibilidade de cada um dos membros da Comissão de Auditoria, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos respetivos membros	133
37. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo	133
38. Outras funções dos órgãos de fiscalização	133
5.2.4. Revisor Oficial de Contas .....	135
39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa	135
40. Número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da Sociedade e/ou Grupo	135
41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade	135
5.2.5. Auditor Externo .....	135
42. Identificação do auditor externo e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, e respetivo número de registo na CMVM	135
43. 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	136
44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções	136
45. Órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita	136
	102

46.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	136
47.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 e discriminação da percentagem respeitante a cada tipo de serviços	137
<b>5.3. ORGANIZAÇÃO INTERNA.....</b>	<b>138</b>
5.3.1. Estatutos.....	138
48.Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade	138
5.3.2. Comunicação de irregularidades.....	138
49.Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade	138
5.3.3. Controlo interno e gestão de riscos.....	139
50.Pessoas/órgãos responsáveis pela auditoria interna e sistema de controlo interno	139
51.Relações de dependência hierárquica/funcional face a outros órgãos da Sociedade	140
52.Outras áreas funcionais com competência no controlo de riscos	140
53.Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade	141
54.Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos	141
55.Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira	141
56.Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto	142
57.Representante para as relações com o mercado	142
58.Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores	142
5.3.4. Sítio de Internet.....	142
59.Endereço	142
60.Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos de identificação da Sociedade	142
61.Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões	142
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, respetivas funções e meios de acesso	142
63.Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, bem como o calendário semestral de eventos societários	142
64.Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada	142
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	142
<b>5.4. REMUNERAÇÕES.....</b>	<b>143</b>
5.4.1. Competência para a determinação.....	143
66.Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da Comissão Executiva e dos dirigentes da Sociedade	143
5.4.2. Comissão de remunerações.....	143
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	143
68.Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações	144
5.4.3. Estrutura das remunerações.....	144
69.Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho	144
	103

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	147
71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente	149
72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento	152
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	153
74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício	153
75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários	153
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	153
5.4.4. Divulgação das remunerações	154
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	154
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	155
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	155
80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício	155
81. 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	156
82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral	156
5.4.5. Acordos com implicações remuneratórias	156
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	156
84. 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	156
5.4.6. Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options')	156
85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários	156
86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)	157
87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa	157
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	157

5.5. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS.....	157
5.5.1. Mecanismos e procedimentos de controlo .....	157
89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas	157
90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência	158
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	158
5.5.2. Elementos relativos aos negócios .....	159
92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24	159
<b>PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO .....</b>	<b>160</b>

# 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

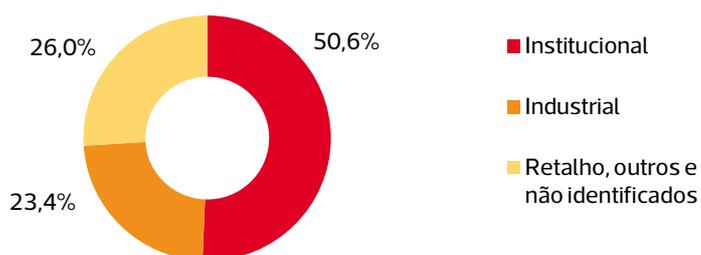
O capital social dos CTT é de 75 000 000 €, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 150 000 000 de ações ordinárias (não existindo diferentes categorias), nominativas, escriturais, com valor nominal de 0,50 € cada, admitidas à negociação no mercado regulamentado gerido pela Euronext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

#### Caracterização da estrutura de capital

Foi realizado no final de 2019, um estudo com vista à caracterização da estrutura de capital dos CTT, tendo sido identificados 152 acionistas institucionais detentores de cerca de 51% do capital da Sociedade e 2 investidores industriais com cerca de 23% do capital da Sociedade, enquanto os investidores de retalho e outros detêm 26% do capital social dos CTT.

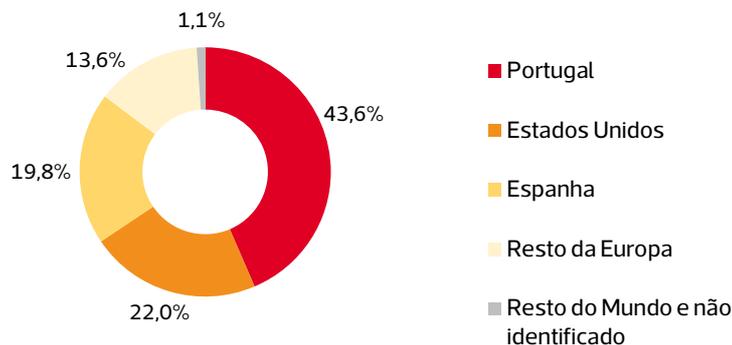
Segundo este estudo, a composição acionista em termos de perfil dos investidores apresentava-se em dezembro de 2019 conforme segue:

**ESTRUTURA DE CAPITAL POR PERFIL DE INVESTIDOR**



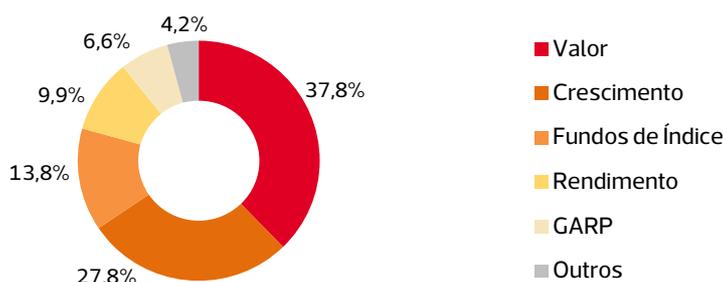
De acordo com o mesmo estudo, no que se refere à **distribuição geográfica**, no final de 2019 a base acionista dos CTT encontrava-se maioritariamente em **Portugal** (43,6% do capital), nos **Estados Unidos da América** (22,0%) e em **Espanha** (19,8%). No **resto da Europa** foram identificados investidores com 13,6% do capital social dos CTT, o que se ilustra no gráfico seguinte:

### DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA



O estudo em causa incluiu também uma análise da composição acionista dos CTT por **estratégia de investimento**, tendo resultado da mesma que, no final de 2019, os investidores institucionais com uma estratégia de investimento orientada para **Valor** são os mais representativos na base acionista dos CTT (37,8%), seguidos pelos investidores com uma estratégia de **Crescimento** (27,8%) e pelos **Fundos de Índice** (13,8%). Os investidores com uma estratégia de **Rendimento** representavam cerca de 10% do investimento institucional nos CTT, e os de tipo **GARP** (*Growth at A Reasonable Price*) detinham cerca de 7% do capital, como se ilustra graficamente abaixo:

### COMPOSIÇÃO ACIONISTA POR ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO



Finalmente, o estudo demonstrou que, no final de 2019, os 10 maiores Acionistas dos CTT (incluindo institucionais e industriais) detinham 50% do capital da Sociedade (que compara com 46% no final de 2018), enquanto os 25 maiores detinham um total de 65% (tal como acontecia no final de 2018).

## 2. Restrições à transmissibilidade das ações

As ações dos CTT **não se encontram sujeitas a quaisquer limitações** (seja estatutárias seja legais) no que respeita à sua transmissibilidade ou titularidade.

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 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 Banco de Portugal, no prazo de 15 dias a contar da respetiva verificação, nos termos do artigo 104º do referido Regime Geral.

### 3. Ações próprias

A 31 de dezembro de 2019, 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 com cláusulas de mudança de controlo

A 31 de dezembro de 2019, 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 foi alargado ao Banco CTT em 22 de julho de 2016, tendo sido celebrado na mesma data um novo contrato para a mediação específica de seguros de saúde também da Fidelidade. 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

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. Titulares de Participações Qualificadas, Percentagem de Capital e de Votos Imputável, Fonte e Causas da Imputação

A 31 de dezembro de 2019, **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. <sup>(1)</sup>	19 271 134	12,847%	12,847%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	353 185	0,235%	0,235%
<b>Manuel Carlos de Melo Champalimaud <sup>(1)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>13,082%</b>	<b>13,082%</b>
GreenWood Builders Fund I, LP <sup>(2)</sup>	8 759 082	5,839%	5,839%
<b>GreenWood Investors LLC <sup>(2)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>5,839%</b>	<b>5,839%</b>
Global Portfolio Investments, S.L. <sup>(3)</sup>	8 492 745	5,662%	5,662%
<b>Indumenta Pueri, S.L. <sup>(3)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>5,662%</b>	<b>5,662%</b>
<b>Norges Bank <sup>(4)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>3,890%</b>	<b>3,890%</b>
<b>BlackRock, Inc. <sup>(5)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>2,998%</b>	<b>2,998%</b>
<b>BBVA Asset Management, SA SGIIC <sup>(6)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>2,330%</b>	<b>2,330%</b>
<b>Wellington Management Group LLP <sup>(7)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>2,214%</b>	<b>2,214%</b>
<b>BPI Gestão de Activos <sup>(8)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>2,030%</b>	<b>2,030%</b>
<b>CTT, S.A. (ações próprias)</b>	<b>Total</b>	<b>0,000%</b>	<b>0,000%</b>
<b>Restantes acionistas</b>	<b>Total</b>	<b>61,954%</b>	<b>61,954%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150 000 000</b>	<b>100,000%</b>	<b>100,000%</b>

<sup>(1)</sup> Inclui 19.146.815 ações detidas pela Manuel Champalimaud, SGPS, S.A. e 124 319 ações detidas pelos membros do respetivo Conselho de Administração à data do comunicado realizado pelo acionista qualificado em 24/05/2019. Participação qualificada imputável, direta e indiretamente, a Manuel Carlos de Melo Champalimaud.

<sup>(2)</sup> Greenwood Investors, LLC, exerce os direitos de voto não em seu nome próprio mas em nome do Greenwood Builders Fund I, LP na qualidade de sociedade gestora. A cadeia completa de empresas controladas através das quais são detidos os direitos de voto inclui a Greenwood Investors, LLC e a Greenwood Performance Investors, LLC.

<sup>(3)</sup> A Global Portfolio Investments, S.L. é controlada pela Indumenta Pueri, S.L.

<sup>(4)</sup> Conforme comunicados de participação qualificada publicados no website dos CTT (<https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/comunicados/index?topic=participacao&year=2020&search=>) em 13/01/2020, 14/01/2020, 15/01/2020 e em 10/02/2020, 13/02/2020 e 20/02/2020 o Norges Bank alterou a sua participação qualificada nos CTT, passando a deter 6.689.408 direitos de voto e/ou instrumentos financeiros dos CTT, correspondentes a 4,459% do seu capital social e direitos de voto.

<sup>(5)</sup> A cadeia completa de empresas controladas pelo BlackRock, Inc. através das quais os direitos de voto e/ou os instrumentos financeiros são efetivamente detidos consta do anexo ao comunicado de participação qualificada publicado no website dos CTT ([https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/309c7747-2d0f-4fe0-acc7-f37c3570e4ef/ficheiroPdf/BlackRock%2014nov019\\_PT.pdf?bylnode=true](https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/309c7747-2d0f-4fe0-acc7-f37c3570e4ef/ficheiroPdf/BlackRock%2014nov019_PT.pdf?bylnode=true)) em 14/11/2019.

<sup>(6)</sup> 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.

<sup>(7)</sup> A cadeia completa de empresas controladas pelo Wellington Management Group LLP através da qual os direitos de voto são detidos consta do anexo ao comunicado de participação qualificada publicado no website dos CTT ([https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/e9903e00-cbdf-4f4d-893c-4b3313a67e5d/ficheiroPdf/Wellington%202dez2019\\_PT.pdf?bylnode=true](https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/e9903e00-cbdf-4f4d-893c-4b3313a67e5d/ficheiroPdf/Wellington%202dez2019_PT.pdf?bylnode=true)) em 02/12/2019.

<sup>(8)</sup> Participação correspondente ao conjunto de ações dos CTT detidas por fundos de investimento mobiliários portugueses geridos pela BPI Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A. bem como detidos por carteiras relativamente às quais a BPI Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A. tem a respetiva gestão. discricionária.

## 8. Número de ações e obrigações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização

A tabela *infra* apresenta o **número de ações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização** que exerceram funções em 2019, e exercem à presente data, de acordo com as comunicações efetuadas à Sociedade, **bem como pelas entidades com eles estreitamente relacionadas**, incluindo todas as suas aquisições, onerações ou cessações de titularidade, conforme segue:

Conselho de Administração <sup>(a) (b)</sup>	Nº de Ações em 31/12/2018	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	Nº de Ações em 31/12/2019
António Sarmiento Gomes Mota	0	---	---	---	---	---	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento <sup>(c)</sup>	13 550 <sup>(c)</sup>	27/05/2019	2 450	---	---	2,248	20 000
		28/05/2019	2 500			2,286	
		30/05/2019	1 500			2,270	
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	0	---	---	---	---	---	0
José Manuel Baptista Fino	0	---	---	---	---	---	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	0	---	---	---	---	---	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	0	28/11/2019	3 500	---	---	3,083	3 500 <sup>(d)</sup>
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	0	---	---	---	---	---	0
Maria Belén Amatriain Corbi	0	---	---	---	---	---	0
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	0	---	---	---	---	---	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco <sup>(e)</sup>	0	29/05/2019	1 000	---	---	2,260	6 000
		29/05/2019	1 000			2,284	
		29/05/2019	3 000			2,280	
		29/05/2019	1 000			2,290	
Steven Duncan Wood	0 <sup>(f)</sup>	---	---	---	---	---	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	15 000 <sup>(g)</sup>	---	---	---	---	---	15 000
João Carlos Ventura Sousa	300 <sup>(h)</sup>	---	---	---	---	---	300
João Miguel Gaspar da Silva	0 <sup>(i)</sup>	---	---	---	---	---	0

<sup>(a)</sup> Inclui os membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria.

<sup>(b)</sup> Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda cessou em 30/06/2019 as funções de Vice-Presidente do Conselho de Administração e em 22/05/2019 as funções de Presidente da Comissão Executiva (*Chief Executive Officer* ("CEO")). Em 31/12/2018, tal como à data da cessação de funções detinha 67 982 ações da Sociedade. Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira cessou em 18/09/2019 as funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva. Em 31/12/2018, tal como à data da cessação de funções detinha 48 828 ações da Sociedade. Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão cessou em 06/01/2020 as funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva. Em 31/12/2018, tal como em 31/12/2019 não detinha ações da Sociedade.

<sup>(c)</sup> Número de ações detidas à data da sua designação pelo Conselho de Administração para o cargo de Presidente Executivo da Sociedade. Aquisições divulgadas ao mercado em comunicados de transações de dirigente de 29/05/2019 e 05/06/2019 disponíveis no *website* dos CTT, em [https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/48e4977f-c595-4d2a-b710-d3c10a1300e1/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente\\_Jo%C3%A3oBento%2029mai2019.pdf?bylnode=true](https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/48e4977f-c595-4d2a-b710-d3c10a1300e1/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente_Jo%C3%A3oBento%2029mai2019.pdf?bylnode=true) e [https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/9db3ecb1-f4bb-4184-9c9f-8b5fb6509883/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente\\_Jo%C3%A3oBento%2005jun2019.pdf?bylnode=true](https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/9db3ecb1-f4bb-4184-9c9f-8b5fb6509883/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente_Jo%C3%A3oBento%2005jun2019.pdf?bylnode=true).

<sup>(d)</sup> Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de transações de dirigente de dia 29/11/2019 disponível no *website* dos CTT, em [https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/80914682-cba7-4715-b7e2-7868a19ebe8c/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente\\_AntPedroSilva%2029nov2019.pdf?bylnode=true](https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/80914682-cba7-4715-b7e2-7868a19ebe8c/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente_AntPedroSilva%2029nov2019.pdf?bylnode=true).

<sup>(e)</sup> Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de transações de dirigente de dia 30/05/2019 disponível no *website* dos CTT, em [https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/72b9bb5e-3664-43e3-b647-3bbae0fe40fc/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente\\_GuyPacheco%2030mai2019.pdf?bylnode=true](https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/72b9bb5e-3664-43e3-b647-3bbae0fe40fc/ficheiroPdf/Transa%C3%A7%C3%A3o%20Dirigente_GuyPacheco%2030mai2019.pdf?bylnode=true).

<sup>(f)</sup> Número de ações detidas à data da sua eleição como Administrador não executivo na Assembleia Geral Anual de 23/04/2019.

<sup>(g)</sup> Número de ações detidas em 19/06/2019, data da sua cooptação para as funções de Administrador não executivo (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral Anual).

<sup>(h)</sup> Número de ações detidas à data da sua cooptação para o cargo de Administrador executivo (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral Anual) em substituição de Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, produzindo a referida cooptação efetuados a 18/09/2019.

<sup>(i)</sup> Número de ações detidas à data da sua cooptação para o cargo de Administrador executivo (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral Anual) em substituição de Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão, produzindo a referida cooptação efetuados a 06/01/2020.

<b>Pessoas estreitamente relacionadas</b>	<b>Nº de Ações em 31/12/2018</b>	<b>Data</b>	<b>Aquisição</b>	<b>Oneração</b>	<b>Alienação</b>	<b>Preço (€)</b>	<b>Nº de Ações em 31/12/2019</b>
Manuel Champalimaud SGPS, S.A. <sup>(a)(b)</sup>	18 465 215	(d)	(d)	---	---	(d)	19 146 815
GreenWood Builders Fund I, LP <sup>(c)</sup>	7 500 502 <sup>(c)</sup>	(d)	(d)	---	---	(d)	8 759 082

<sup>(a)</sup> Entidade estreitamente relacionada com João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento, da qual o Presidente Executivo dos CTT foi Vice-Presidente do Conselho de Administração e CEO até 28/05/2019.

<sup>(b)</sup> Entidade estreitamente relacionada com Duarte Palma Leal Champalimaud, que exerce os cargos de Administrador não executivo dos CTT desde 19/06/2019 e de Vice-Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud, SGPS, S.A. Em 19/06/2019 a Manuel Champalimaud SGPS, S.A. detinha 19 146 815 ações, conforme comunicações efetuadas à Sociedade.

<sup>(c)</sup> Entidade estreitamente relacionada com Steven Duncan Wood, Administrador não executivo dos CTT e *Managing Member* da Greenwood Investors, LLC, sociedade gestora do GreenwoodBuilders Fund I, LP. Em 31/12/2018 e em 23/04/2019, data da Assembleia Geral Anual em que Steven Duncan Wood foi eleito para o cargo de Administrador não executivo dos CTT, o GreenwoodBuilders Fund I, LP. detinha 7 500 502 ações, conforme comunicações efetuadas à Sociedade.

<sup>(d)</sup> O detalhe das transações consta do Anexo II a este Relatório.

<b>Revisor Oficial de Contas</b>	<b>Nº de Ações em 31/12/2018</b>	<b>Data</b>	<b>Aquisição</b>	<b>Oneração</b>	<b>Alienação</b>	<b>Preço (€)</b>	<b>Nº de Ações em 31/12/2019</b>
KPMG & Associados, SROC, S.A.	0	---	---	---	---	---	0
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão	0	---	---	---	---	---	0
Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho	0	---	---	---	---	---	0

Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização dos CTT não detinham a 31 de dezembro de 2019 quaisquer **obrigações** emitidas pela Sociedade nem quaisquer **ações ou obrigações emitidas por sociedades em relação de domínio ou de grupo com os CTT**, nem realizaram em 2019 quaisquer transações relativas àqueles valores mobiliários, nos termos e para os efeitos do artigo 447º do CSC.

## 9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital

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 2019 correspondem às **transações com partes relacionadas** identificadas no ponto 92 da Parte I *infra*.

## 5.2. ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

| LA12

### 5.2.1. Assembleia Geral

#### a) Composição da Mesa da Assembleia Geral

#### 11. Identificação, cargo e mandato (início e fim) dos membros da Mesa da 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. No ano de 2019, a composição da Mesa da Assembleia Geral era a seguinte:

Titulares	Cargo	Mandato <sup>(1)</sup>
Júlio de Lemos de Castro Caldas <sup>(2)</sup>	Presidente	2017/2019
Francisco Maria Freitas de Moraes Sarmento Ramalho	Vice-Presidente	2017/2019

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> Júlio de Lemos de Castro Caldas faleceu em 04/01/2020.

Segundo a mesma disposição estatutária, os membros da Mesa da Assembleia Geral são assistidos pela Secretária da Sociedade, funções desempenhadas em 2019, e atualmente, por Maria da Graça Farinha de Carvalho.

#### b) Exercício do direito de voto

#### 12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto

Os Estatutos dos CTT **não preveem limitações em matéria de direito de voto** nem sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial.

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. Na reunião da Assembleia Geral Anual realizada em 2019 foi permitida a participação e o exercício de voto por qualquer destas vias.

#### 13. 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 artigo 20º do Cód.VM

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. Deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada para além das legalmente previstas

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

## 5.2.2. Administração e Supervisão

### c) Composição

#### 15. Identificação do modelo de governo adotado

A Sociedade adota um **modelo de governo de cariz anglo-saxónico** desde 2014.

| G7

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.

| G38

---

#### 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 22 de maio de 2019, e atualmente, por quatro Administradores, todos não executivos e independentes (no desempenho das competências referidas no mesmo ponto), em virtude de o Administrador João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento, ter assumido, desde a referida data, funções como Presidente da Comissão Executiva dos CTT;
- A **Comissão de Auditoria** (composta por Administradores não executivos 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, gestão do risco e auditoria interna (cfr. descrito no ponto 38 da Parte I *infra*);
- Adicionalmente, a **Comissão de Vencimentos** (composta por membros 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*).

| G40

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 do Conselho de Administração

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 do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

G34  
LA12

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.

Ao longo do ano de 2019 existiram alterações na composição do Conselho de Administração, o qual a 31 de dezembro de 2019, e na presente data, era e é composto por **14 Administradores**, dos quais 5 integram a Comissão Executiva:

Titulares <sup>(1)</sup>	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria	Independência <sup>(2)</sup>	Data da 1ª Designação <sup>(3)</sup>
António Sarmento Gomes Mota	Presidente			Sim	12/11/2013
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento <sup>(4)</sup>	Vogal	Presidente			20/04/2017
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Vogal		Vogal	Sim	24/03/2014
José Manuel Baptista Fino	Vogal			Sim	19/12/2014
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	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	Vogal		Vogal	Sim	20/04/2017
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	Vogal			Sim	20/04/2017
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal	Vogal			19/12/2017
Steven Duncan Wood <sup>(5)</sup>	Vogal				23/04/2019
Duarte Palma Leal Champalimaud <sup>(6)</sup>	Vogal				19/06/2019
João Carlos Ventura Sousa <sup>(7)</sup>	Vogal	Vogal			18/09/2019
João Miguel Gaspar da Silva <sup>(8)</sup>	Vogal	Vogal			06/01/2020

<sup>(1)</sup> Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda cessou em 30/06/2019 as funções de Vice-Presidente do Conselho de Administração e em 22/05/2019 as funções de Presidente da Comissão Executiva (*Chief Executive Officer* ("CEO")). Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira e Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão cessaram funções de Vogais do Conselho de Administração e da Comissão Executiva em 18/09/2019 e 06/01/2020, respetivamente.

<sup>(2)</sup> 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 no III.4 do Código do IPCG e no n.º 5 do artigo 414º do CSC para os membros não executivos que integram a Comissão de Auditoria.

<sup>(3)</sup> Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social nos CTT.

<sup>(4)</sup> João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento foi designado para o exercício das funções de Presidente da Comissão Executiva (*Chief Executive Officer* ("CEO")) em 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.

<sup>(5)</sup> Eleito para o cargo de Vogal do Conselho de Administração na Assembleia Geral Anual de 23/04/2019.

<sup>(6)</sup> Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 19/06/2019 (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral) para o cargo de Vogal do Conselho de Administração.

<sup>(7)</sup> Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 03/09/2019 com produção de efeitos a 18/09/2019 (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral) para o cargo de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva em substituição de Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira.

<sup>(8)</sup> Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 18/12/2019 com produção de efeitos a 06/01/2020 (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral) para o cargo de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva em substituição de Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão.

## 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

| G39

O Conselho de Administração integrava a **31 de dezembro de 2019**, e integra à presente data, **5 membros executivos e 9 membros não executivos, incluindo 7 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 50,0% da totalidade dos membros do Conselho de Administração e 77,8% dos seus membros não executivos, em funções a 31 de dezembro de 2019**, 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 refere a recomendação III.4 do Código de Governo das Sociedades do Instituto Português de *Corporate Governance*.

Assim, a Sociedade integra um número de membros não executivos e independentes que cumpre amplamente as recomendações do Código IPCG III.2 e III.4 que se considera adequado à sua dimensão e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade.

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 de cada um dos membros do Conselho de Administração

| G40

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](http://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 um processo transparente de seleção dos Administradores da Sociedade, tendo por base:

- Orientações sobre a composição quantitativa e qualitativa do Conselho de Administração e uma Matriz de Competências a serem aprovadas pela Comissão de Governo Societário, Nomeações e Avaliação, na sequência de processo de autoavaliação do Conselho de Administração e de uma análise prévia de potenciais áreas de melhoria; e
- Recomendações a aprovar e divulgar pela mesma Comissão relativas à eleição dos membros dos órgãos sociais, assentes num relatório fundamentado em que sejam apreciados os conhecimentos e experiência, o empenho, os requisitos de independência e incompatibilidades e o mérito dos candidatos cuja eleição ou reeleição se recomende.

Tal como evidenciado nas recomendações e Termos de Referência da Comissão de Governo Societário, Nomeações e Avaliação divulgadas aos Acionistas em fevereiro de 2017 e em março de 2020 disponíveis para

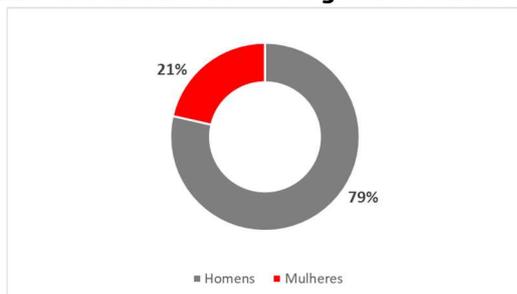
consulta em “Grupo CTT” “Investidores” “Assembleias Gerais”, no **website dos CTT** ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)), para efeitos dos processos eletivos dos membros dos órgãos sociais e concretamente para o mandato 2020/2022, a Política de Diversidade dos CTT visa promover uma diversidade de género 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.

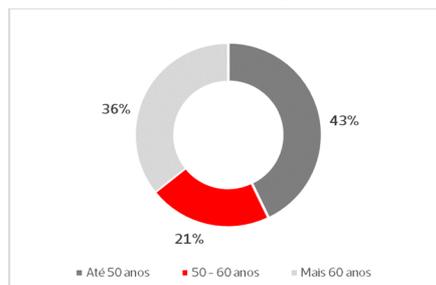
Os gráficos *infra*, refletem essa atuação remetendo-se neste ponto para o Anexo I deste Relatório onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do Conselho de Administração dos CTT, destacando-se *infra* o seguinte nível de **diversidade neste órgão em termos de género, idade, independência e *background* profissional por referência a 31 de dezembro de 2019:**

G40

**Género:**  
21% de Administradores do género feminino

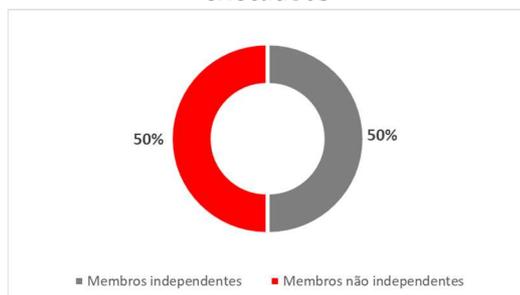


**Idade:**  
Média de 54 anos

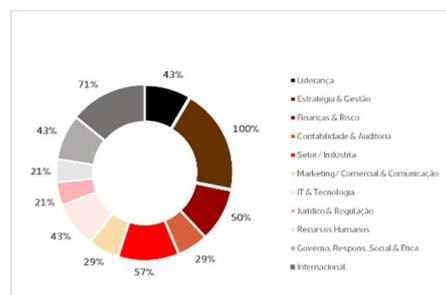


LA12

**Independência:**  
50% de Administradores independentes, correspondendo a 77,8% dos membros não executivos



**Background profissional:**  
Equilíbrio de capacidades e experiências relevantes



**20. 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**

O **Administrador** João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento apresentou em 21 de maio de 2019 a renúncia aos cargos de Vice-Presidente do Conselho de Administração e *Chief Executive Officer* da Manuel Champalimaud,

SGPS, S.A., bem como aos de Presidente do Conselho de Administração da OZ Energia, S.A. e de Gerente da Manuel Champalimaud Serviços, Unipessoal, Lda..

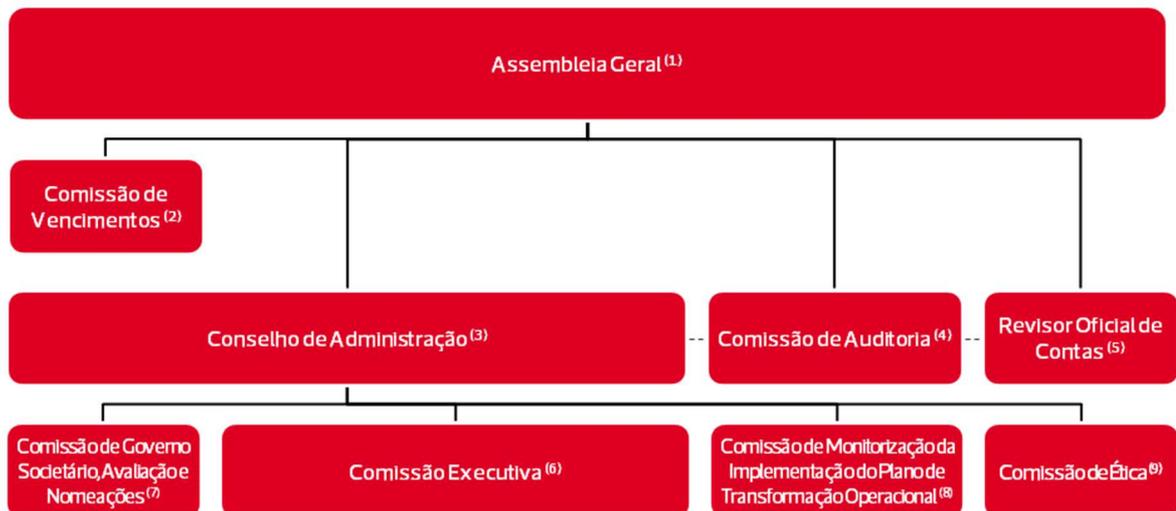
O **Administrador não executivo** Duarte Palma Leal Champalimaud exerce o cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud, SGPS, S.A..

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

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 2019 seja à presente data.

## 21. Repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da Sociedade

A 31 de dezembro de 2019, 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:



<sup>(1)</sup> Vide em particular as competências da Assembleia Geral descritas no ponto 15 *supra*.

<sup>(2)</sup> 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.

<sup>(3)</sup> Vide em particular as competências do Conselho de Administração descritas no ponto 21.1 do presente.

<sup>(4)</sup> Vide em particular as competências da Comissão de Auditoria descritas nos pontos 15, 37 e 38 do presente.

<sup>(5)</sup> Vide em particular as competências do Revisor Oficial de Contas descritas nos pontos 15 e 38 do presente.

<sup>(6)</sup> 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.

<sup>(7)</sup> 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.

<sup>(8)</sup> Vide em particular as competências da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional descritas no ponto 21.6 do presente.

<sup>(9)</sup> Vide em particular as competências da Comissão de Ética, descritas no ponto 21.5. do presente enquanto Comissão de apoio à Comissão de Auditoria e ao Conselho de Administração.

### 21.1. Conselho de Administração

| G34

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 1.3º dos Estatutos e no artigo 5º do seu Regulamento.

---

## Principais competências do Conselho de Administração

---

| G42

- 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 procedimento interno de aprovação de negócios com partes relacionadas 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.

---

## Papel do Presidente do Conselho de Administração Independente

---

| G39

- 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 os seus *stakeholders*;
- 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

O Conselho de Administração delegou a gestão corrente da Sociedade na Comissão Executiva, 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 estrutura do Grupo CTT encontram-se excluídas da referida delegação de competências.

---

### **Matérias reservadas ao Conselho de Administração, excluídas da gestão corrente delegada na Comissão Executiva**

---

- Aquisições de participações (i) em países onde o Grupo não tenha presença, (ii) em novas áreas de negócio para o Grupo ou (iii) em valor por operação superior a 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;
- Os membros não executivos do Conselho de Administração realizam reuniões entre si, das quais são lavradas atas, para a discussão, acompanhamento e avaliação do cumprimento das decisões, designadamente estratégicas e de risco, adotadas nas reuniões do Conselho de Administração.

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:

**G39**

	João Bento CEO	Guy Pacheco CFD	António Pedro Silva P&L Correlio P&L Retailho e SF Postais Comercial B2C RH	João Sousa P&L Expresso, C. & Log. Comercial B2B	João Gaspar da Silva COO
Gabinetes de apoio à CE	Relações Institucionais	Finanças, Risco e M&A		e-commerce	Programa de Transformação das Operações
Direções	Estratégia e Desenvolvimento de Negócio	Relações com Investidores			
	Auditoria e Qualidade	Compras e Logística	Filatelia	Administração Pública	Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações
	Comunicação e Sustentabilidade	Contabilidade e Fiscalidade	Gestão de Canais Externos B2C	Médias Empresas	Controlo de Operações
	Digital, Transformação e Inovação	Digital, Transformação e Inovação	Gestão de Lojas Próprias	Grandes Empresas Sul	Operações de Expresso, Carga e Logística
	Jurídica e Secretaria Geral	Planeamento e Controlo	Gestão de Produtos de Retailho, Poupança e Pagamentos	Grandes Empresas Norte	Operações Internacionais e Regiões Autónomas
	(Desenvolvimento de) Recursos Humanos	Recursos Físicos	Gestão de Produtos de Correlio	Pequenas Empresas	Operações de Produção de Correlio
	Regulação e Concorrência	Sistemas de Informação	Gestão de Segmento B2C	Comunicação e Sustentabilidade (marketing e publicidade)	Operações de Soluções Empresariais
			(Gestão de) Recursos Humanos	Gestão de Produtos de Expresso, Carga e Logística	Operações de Transportes e Distribuição
			Suporte Comercial B2C	Gestão de Segmento B2B	Planeamento e Desenvolvimento de Operações
				Gestão de Soluções Empresariais e Publicidade	
				Suporte Comercial B2B	
Sociedades participadas com atividade no estrangeiro				CORRE (Correio Expresso de Moçambique)	
				CTT Expresso (Sucursal em Espanha)	

### 21.3. Comités de apoio à Comissão Executiva

**G34  
G35  
G36  
G17**

Os Comités de apoio à gestão foram objeto de uma profunda revisão, decorrente da nova estrutura de gestão dos CTT, conforme supra, existindo na presente data os seguintes Comités de apoio à Comissão Executiva:

#### COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS

##### Comité de Gestão de Risco

Composto pelo Administrador executivo com o pelouro da Gestão do Risco, pelos Diretores de Finanças, Risco e M&A, Auditoria e Qualidade, Planeamento e Controlo, Recursos Humanos, Sistemas de Informação, Contabilidade e Fiscalidade e Recursos Físicos e ainda pelos Representantes (*Local Risk Officers*) das áreas de negócio (Correio, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros). O Comité é presidido pelo Administrador com o pelouro da Gestão do Risco e coordenado pelo Diretor de Finanças, Risco e M&A. Os membros da Comissão Executiva e outros Diretores participam 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, Finanças, Risco e M&A, Pequenas Empresas, Grandes Empresas Sul, Grandes Empresas Norte, Médias Empresas, Administração Pública, Gestão de Lojas Próprias e Suporte Comercial B2B e Suporte Comercial 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 das 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.

---

## COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS

---

### 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 pelo Gabinete de Finanças, Risco e M&A. O Comité é presidido pelo Administrador com o pelouro Financeiro e coordenado pelo Diretor de Finanças, Risco e M&A. 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, Recursos Humanos, 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 Recursos Humanos, 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 Recursos Humanos. 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 de Correio, Gestão de Produtos de Retalho, Poupança e Pagamentos, Gestão de Produtos de Expresso, Carga e Logística, Gestão de Soluções Empresariais e Publicidade 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 Comitês de apoio à Comissão Executiva referidos *supra*, foram criados, os seguintes Comitês Executivos:

---

### Comitês Executivos das Áreas de Negócio e seus objetivos

---

#### Comité Executivo de Correio

---

Constituído pelo Administrador executivo responsável pelo P&L de Correio, que exerce as funções de Presidente do Comité, pelo Administrador (COO) responsável pelas Operações e pelos Diretores de Gestão de Produtos de Correio, Gestão de Segmento B2B, 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 P&L Expresso, Correio e Logística 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 P&L de Retalho e Serviços Financeiros Postais, que exerce as funções de Presidente do Comité, bem como pelos Diretores de Gestão de Lojas Próprias, Segmento B2C, Gestão de Produtos de Retalho, Suporte Comercial B2C e Gestão de Soluções Empresariais e Publicidade. 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 Soluções Empresariais e Publicidade, de Operações de Soluções Empresariais, de Suporte Comercial B2B, 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 as ações inspetivas da CMVM;
- 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 remuneratória do órgão de administração e a declaração anual a apresentar à Assembleia Geral a este propósito;
- 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.

G51  
G52

---

##### **Nomeações**

---

- Elaborar e atualizar recomendações sobre qualificações, conhecimentos e experiência 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 os processos de seleção dos 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;
- 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, o tratamento de irregularidades que no âmbito do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades lhe venham a ser transmitidas pela Comissão de Auditoria, bem como as alterações legislativas relacionadas com estas matérias e sempre em articulação com os órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo.

G56  
G57  
G58

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**

---

- 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.

---

#### **Tratamento de Irregularidades**

---

- Promover o tratamento de denúncias recebidas no seio do Grupo, que lhe venham a ser comunicadas pela Comissão de Auditoria, nos termos do Regulamento da Comissão de Ética e do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades.

### **21.6. Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional**

A Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional, composta pelo Presidente do Conselho de Administração, António Sarmento Gomes Mota, que preside, 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 é uma comissão *ad hoc* criada 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. Em 2019 foi alargada a composição e o âmbito de atuação desta Comissão passando a ter nas suas competências o acompanhamento da agenda regulatória e da negociação do novo contrato de concessão do serviço postal universal, bem como o acompanhamento e monitorização dos planos de investimento (*capex*).

Competem à Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional as seguintes funções e competências:

---

#### **Funções e competências de natureza consultiva**

---

- Acompanhar a execução, por parte da Comissão Executiva, do Plano de Transformação Operacional;
- Apreciar os relatórios e informações atualizadas efetuados pela Comissão Executiva quanto à execução do Plano de Transformação Operacional;
- Apreciar o ponto da situação da execução dos temas chave do Plano de Transformação Operacional e da evolução dos principais indicadores financeiros e de negócio dos CTT face aos objetivos do referido Plano e discutir os mesmos com os membros da Comissão Executiva e/ou com os quadros diretivos das áreas estratégicas e operacionais dos CTT, em articulação com a Comissão Executiva;
- Preparar, sempre que entenda conveniente ou quando solicitado pelo Conselho de Administração, relatórios sobre a execução do Plano de Transformação Operacional;
- Acompanhar a agenda regulatória e a negociação do novo contrato de concessão do serviço postal universal;
- Acompanhar e monitorizar os planos de investimento (*capex*) dos CTT

Esta Comissão realizou, durante o exercício de 2019, 6 reuniões de acompanhamento da execução das várias iniciativas do Plano de Transformação Operacional e de desenvolvimento de outros temas compreendidos no âmbito das suas competências.

## PREVENÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e das comissões societárias disponíveis para consulta em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no **website dos CTT** ([www.ctt.pt](http://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

**G41**

- Os membros dos órgãos ou das comissões societárias não podem participar, interferir ou votar em deliberações sobre assuntos em que tenham, por conta própria ou de terceiro, um interesse em conflito com o da Sociedade;
- Devem informar os restantes membros (por via do seu Presidente se o conflito não respeitar ao próprio) com a antecedência adequada sobre os factos que possam constituir ou dar lugar a um conflito de interesses, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos que lhes sejam solicitados.

#### d) Funcionamento

### 22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

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](http://www.ctt.pt)).

### 23. Número de reuniões do Conselho de Administração realizadas e grau de assiduidade de cada membro

O Conselho de Administração reuniu **19 vezes em 2019** (vide “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões” no **website dos CTT** ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt))) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade <sup>(1)</sup>	Presenças	Representação	Ausências
António Sarmiento Gomes Mota	100%	19	0	0
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda <sup>(2)</sup>	75%	9	0	3
Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira <sup>(3)</sup>	93%	14	0	1
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	95%	18	1	0
José Manuel Baptista Fino	100%	19	0	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	89%	17	2	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	100%	19	0	0
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão <sup>(4)</sup>	95%	18	1	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento <sup>(5)</sup>	95%	18	0	1
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	100%	19	0	0
Maria Belén Amatriain Corbi	84%	16	3	0
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	95%	18	1	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	100%	19	0	0
Steven Duncan Wood <sup>(6)</sup>	100%	12	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud <sup>(7)</sup>	88%	7	1	0
João Carlos Ventura Sousa <sup>(8)</sup>	100%	4	0	0

<sup>(1)</sup> Percentagem por referência às presenças.

<sup>(2)</sup> Cessou em 30/06/2019 as funções de Vice-Presidente do Conselho de Administração e em 22/05/2019 as funções de Presidente da Comissão Executiva (Chief Executive Officer (“CEO”)).

<sup>(3)</sup> Cessou em 18/09/2019 as funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

<sup>(4)</sup> Cessou em 06/01/2020 as funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, tendo sido substituído por João Miguel

Gaspar da Silva.

- <sup>(5)</sup> Designado para o exercício das funções de Presidente da Comissão Executiva (*Chief Executive Officer* ("CEO")) em 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.
- <sup>(6)</sup> Eleito para o cargo de Vogal do Conselho de Administração na Assembleia Geral Anual de 23/04/2019.
- <sup>(7)</sup> Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 19/06/2019 para o cargo de Vogal do Conselho de Administração (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral).
- <sup>(8)</sup> Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 03/09/2019, com produção de efeitos a 18/09/2019, para o cargo de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral) em substituição de Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira.

## 24. Indicação dos órgãos da Sociedade competentes para realizar a avaliação de desempenho dos Administradores executivos

| G44

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 dos membros do órgão de administração, conforme descrito no ponto 21 da Parte I *supra* e nos pontos 70 e 71 da Parte I *infra*.

À **Comissão de Auditoria** compete, nos termos do seu Regulamento, avaliar anualmente, em articulação com o Conselho de Administração, o funcionamento interno do Conselho de Administração e das suas comissões, bem como o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade, podendo nomeadamente assistir às reuniões da Comissão Executiva, sempre que tal se afigure adequado ou seja legalmente devido.

## 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 do Conselho de Administração, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros do Conselho de Administração

| G39

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 2019, a qual pode ser confirmada pela assiduidade de 95% nas 19 reuniões do Conselho de Administração e 98% nas 49 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 2019, como evidenciado pela sua assiduidade média de 96% nas 19 reuniões do Conselho de Administração, 17 reuniões de Comissão de Auditoria e 11 reuniões de Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

e) **Comissões no seio do órgão de administração**

### 27. Comissões criadas no seio do Conselho de Administração 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](http://www.ctt.pt)).

### 28. Composição da Comissão Executiva

A 31 de dezembro de 2019, e nesta data, a Comissão Executiva era e é composta por **5 membros, os quais são atualmente os seguintes:**

Titulares <sup>(1)</sup>	Cargos
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal
João Carlos Ventura Sousa	Vogal
João Miguel Gaspar da Silva	Vogal

<sup>(1)</sup> Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda cessou funções de Presidente da Comissão Executiva em 22/05/2019, as quais foram assumidas, nessa data, pelo Administrador João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento, que até então desempenhava funções não executivas nos CTT.

Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira cessou funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva em 18/09/2019, tendo sido substituída, nessa data, por João Carlos Ventura Sousa.

Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão cessou funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva em 06/01/2020, tendo sido substituído nessa data por João Miguel Gaspar da Silva.

### 29. 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 Comissão Executiva.

#### 29.1 Comissão Executiva

Durante 2019, a Comissão Executiva realizou **49 reuniões**, (vide “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões”, no **website dos CTT** ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)) tendo decidido sobre várias matérias no âmbito das suas competências de que se destacam as seguintes:

<b>Abril</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atualização dos preços</b> com efeitos a 1 de junho de 2019. A atualização correspondeu a uma variação média anual do preço dos cabazes: (i) de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas; (ii) citações e notificações e (iii) correio em quantidade, de 1,49 %.</li> <li>• <b>Aumento do capital social do Banco CTT</b> no montante de 110M€, subscrito e realizado integralmente em numerário, no dia 29/04/2019, perfazendo o capital social, após o aumento, o montante de 266,4M€.</li> </ul>
<b>Junho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assinatura do <b>Acordo de Revisão do AE CTT 2015</b>, com efeitos a 1 de janeiro de 2019, tendo sido acordado um aumento salarial entre 0,8 e 1,2 % nas remunerações base mensais até € 2.821,10, com garantia de um aumento mínimo de € 10,00; idêntico aumento foi aplicado no âmbito das empresas subsidiárias;</li> <li>• <b>Fusão por incorporação</b>, mediante a transferência global do património da sociedade Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A. (“Transporta”), no dia 11/06/2019, para a sociedade CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. (“CTT Expresso”), duas empresas do Grupo CTT, de que resultou o <b>aumento do capital social da CTT Expresso</b> no montante de 250K€ ficando este a perfazer, após o aumento, o montante de 5,25M€.</li> </ul>

| G22

**Dezembro**

- **Fusão transfronteiriça por incorporação**, mediante a transferência global do património da sociedade Tourline Express Mensajería, S.L.U. (“Tourline”), no dia 20/12/2019, para a sociedade CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (“CTT Expresso”), duas empresas do Grupo CTT, de que resultou o **aumento do capital social da CTT Expresso** no montante de 500K€ ficando este a perfazer, após o aumento, o montante de 5,75M€;
- **Aumento do capital social do Banco CTT** no montante de 20M€, subscrito e realizado integralmente em numerário, no dia 23/12/2019, perfazendo o capital social, após o aumento, o montante de 286,4M€.

## 29.2 Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

A 31 de dezembro de 2019, e na presente data, esta Comissão era, e é, composta, por **4 Administradores não executivos independentes**:

Titulares <sup>(1)</sup>	Cargos
António Sarmiento Gomes Mota	Presidente
José Manuel Baptista Fino	Vogal
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	Vogal
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	Vogal

<sup>(1)</sup> João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento foi designado Presidente da Comissão Executiva por deliberação do Conselho de Administração de 13/05/2019 com produção de efeitos a 22/05/2019, data em que deixou de exercer funções nesta Comissão.

Esta Comissão reuniu **11 vezes** em **2019**, com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade <sup>(1)</sup>	Presenças	Representação	Ausências
António Sarmiento Gomes Mota (Presidente)	100%	11	0	0
José Manuel Baptista Fino	100%	11	0	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	100%	11	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento <sup>(2)</sup>	80%	4	0	1
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	100%	11	0	0

<sup>(1)</sup> Percentagem por referência às presenças.

<sup>(2)</sup> Foi designado Presidente da Comissão Executiva por deliberação do Conselho de Administração de 13/05/2019 com produção de efeitos a 22/05/2019, data em que deixou de exercer funções nesta Comissão.

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

- Acompanhamento dos **processos de eleição pela Assembleia Geral e formulação de recomendações na seleção e nomeação dos membros dos Conselhos de Administração dos CTT e subsidiárias do Grupo**;
- 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;**
- Apreciação da **emissão de parecer anual sobre a declaração anual da Comissão de Vencimentos** sobre a política remuneratória dos órgãos sociais para o mandato 2017/2019;
- Apreciação das iniciativas desenvolvidas pelos CTT no âmbito das suas **políticas de sustentabilidade e responsabilidade social;**
- Apreciação anual do Regulamento interno da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflitos de Interesses;
- Apreciação da Política de Diversidade e Inclusão e da proposta de alteração do Código de Conduta dos Dirigentes e Insiders CTT, decorrente da entrada em vigor do Regulamento da CMVM n.º 7/2018.

### 29.3 Comissão de Ética <sup>(1)</sup>

A 31 de dezembro de 2019, e na presente data, esta Comissão era e é composta por **3 membros, os quais são atualmente os seguintes:**

Titulares <sup>(1)</sup>	Cargos
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz <sup>(2)</sup>	Presidente
Julieta Aurora Barracho Gomes Jorge Cainço <sup>(3)</sup>	Vogal
Marisa Luz Bento Garrido Marques Oliveira <sup>(4)</sup>	Vogal

<sup>(1)</sup> António Augusto Labrincha Correia Marques cessou funções a 31/01/2020.

<sup>(2)</sup> Na qualidade de Administrador não executivo independente e membro da Comissão de Auditoria.

<sup>(3)</sup> Na qualidade de Diretora de Auditoria e Qualidade.

<sup>(4)</sup> Integrou esta Comissão em 19/01/2020 na qualidade de Diretora de Recursos Humanos.

Durante 2019, esta Comissão realizou **6 reuniões** (vide “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões”, **no website dos CTT** ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)) e levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Garantir a análise e tratamento de todas as comunicações recebidas denunciando violações ao Código de Conduta e de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, bem como das remetidas pela Comissão de Auditoria (CAUD), no âmbito dos procedimentos para a comunicação de irregularidades (*whistleblowing*);
- Acompanhamento da evolução dos processos tratados nas áreas disciplinares e de contencioso laboral, relativos a temas de assédio e outras normas de conduta;
- Monitorização dos índices de concretização de formação em Códigos de Conduta (“CTT e Subsidiárias” e “CTT e Banco”) e “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio”, em todas as estruturas CTT e Subsidiárias.

## 5.2.3. Fiscalização

### f) 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 da Comissão de Auditoria 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

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

A 31 de dezembro de 2019 e, na presente data, a Comissão de Auditoria era, e é, composta pelos seguintes **Administradores não executivos, os quais satisfazem os requisitos de incompatibilidades, independência e expertise aplicáveis**, possuindo habilitação académica e legalmente exigida e adequada ao exercício das suas funções e tendo pelo menos 1 dos seus membros conhecimentos de contabilidade, em cumprimento do artigo 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 <sup>(1)</sup>	Independência <sup>(2)</sup>
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

<sup>(1)</sup> Apresenta-se neste âmbito a data de primeira designação para um cargo social de fiscalização nos CTT.

<sup>(2)</sup> A avaliação da independência foi efetuada de acordo com o previsto no n.º 5 do artigo 414º do CSC.

### 32. Identificação dos membros da Comissão de Auditoria que se considerem independentes, nos termos do artigo 414º, n.º 5 do CSC

Vide ponto 31 da Parte I *supra*.

### 33. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros do órgão de fiscalização

| G40

Tal como já referido no ponto 19 *supra*, os CTT, dispõem de uma **política interna de diversidade** aprovada pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, no âmbito da qual são definidos critérios e atributos individuais, nomeadamente competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência relativos ao perfil que os membros do Conselho de Administração incluindo os membros da Comissão de Auditoria, devem reunir e que nos termos legais e regulamentares são requisitos obrigatórios para um desempenho adequado destas funções.

No quadro *infra* disponibiliza-se um resumo das qualificações académicas e profissionais e outros elementos curriculares que foram considerados relevantes na aplicação dos critérios e atributos individuais previstos na referida Política de Diversidade relativamente a cada um dos membros da Comissão de Auditoria dos CTT:

Membros	Cargo	Qualificações Académicas	Experiência Profissional
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	1991: Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP)  1999: Mestrado em Economia, Universidade do Porto  2002: Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC)  2009: Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa	<p>Tem mais de 20 anos de experiência académica, nomeadamente como Professora nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade, Diretora do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade e Coordenadora Científica da Católica Porto Business School da UCP e mais de 10 anos de experiência profissional como membro de órgãos de administração e fiscalização em grandes empresas em Portugal (cotadas e não cotadas), 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 Sonaegest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A. e Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar S. João, EPE..</p> <p>No âmbito da sua qualificação como ROC, é igualmente 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.</p>
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Vogal	1965: Licenciatura em Direito, Universidade Clássica de Lisboa	<p>Iniciou a sua carreira profissional exercendo advocacia em Portugal, entre 1965 a 1974, tendo, simultaneamente, desempenhado cargos de gestão em grandes consórcios financeiros e industriais nacionais e internacionais, nomeadamente no Grupo Anglo-Americano/De Beers (Portugal), no Banco do Alentejo e na parabancária Diners Club. No Brasil, entre 1975 e 1981, exerceu consultoria na Interbrás - Petrobrás e foi Presidente do Banco Pinto de Magalhães e da distribuidora e corretora de valores mobiliários Pinto de Magalhães.</p> <p>Desde 1981, tem vindo a exercer vários cargos de gestão executiva destacando-se de entre estes o Grupo Jorge de Mello/Nutrinveste, como Vogal, Vice-Presidente e Presidente de mais de 25 empresas industriais e financeiras (designadamente a Tabaqueira, Molaflex, e a Incofina). Ao longo dos anos tem exercido igualmente funções em grandes empresas cotadas em Portugal, como a Luz Saúde. É Presidente do Conselho Fiscal da Sagasta Finance, STC, S.A. desde 2016.</p>

Maria Belén Amatriain Corbi	Vogal	1982: Licenciada em Direito e Economia – ICADE E-1, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, Espanha	Entre 1997 e 2012 desempenhou diversas funções no Grupo Telefónica (uma empresa de telecomunicações cotada em vários países), incluindo o cargo de CEO da Telefónica Móviles Espanha, CEO da Telefónica Espanha (fixo & móvel), CEO e Presidente do Conselho de Administração a nível mundial da TPI (Páginas Amarelas).
		2015: Good Governance Certificate, IC-A Instituto de Consejeros-Administradores, Espanha	Mais recentemente tem exercido cargos de liderança e de membro de órgãos de administração e fiscalização em empresas cotadas e empresas de grande dimensão em Espanha, em funções não executivas e em Comissões de Auditoria, Risco, Compliance e Remunerações, nomeadamente na SolidQ (2015-2017), Banco Evo (2014-2019). É Presidente da Comissão de Auditoria da PRIM, S.A. desde 2016.

Todos os membros da Comissão de Auditoria são independentes conforme declarações anuais apresentadas aos CTT, remetendo-se a este propósito para o ponto 31 de Parte I *supra* e também para o Anexo I a este Relatório (vide páginas 363 a 390) 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.

#### g) **Funcionamento**

### **34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do órgão de fiscalização**

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](http://www.ctt.pt)).

### **35. Número de reuniões da Comissão de Auditoria e grau de assiduidade de cada membro**

A Comissão de Auditoria reuniu **17 vezes em 2019**, (vide “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, “Reuniões”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade <sup>(1)</sup>	Presenças	Representação	Ausências
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)	100%	17	0	0
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	100%	17	0	0
Maria Belén Amatriain Corbi	94%	16	1	0

<sup>(1)</sup> Percentagem por referência às presenças.

Durante 2019, a Comissão de Auditoria levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Acompanhamento do funcionamento da Sociedade, em observância da lei, regulamentos e Estatutos, nomeadamente através de (i) participação dos seus membros nas reuniões do Conselho de Administração (ii) realização de reuniões com membros da Comissão Executiva dos CTT e do Banco CTT e com Diretores das duas entidades bem como com o ROC; (iii) participação em consultas públicas da CMVM em matérias de auditoria; e (iv) avaliação do cumprimento dos requisitos de incompatibilidades, independência e especialização dos seus membros;
- Fiscalização da qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas dos CTT, em particular através (i) do acompanhamento regular do processo de preparação e divulgação da informação financeira; (ii) da análise do impacto das contas das empresas subsidiárias nas contas dos CTT; (iii) do acompanhamento dos indicadores financeiros e operacionais relevantes; (iv) da análise das contas trimestrais e semestrais consolidadas e individuais do exercício; e (v) da apreciação do Relatório Integrado dos CTT;
- Supervisão dos sistemas de auditoria interna, controlo interno e gestão do risco da atividade, designadamente: (i) acompanhamento da atividade da direção de Auditoria e Qualidade nas suas vertentes de auditoria interna e

*compliance*; (ii) apreciação da qualidade do sistema de controlo interno para a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo; (iii) apreciação do modelo de governação do risco dos CTT e do Banco CTT e análise dos principais riscos e ações de mitigação associadas; (iv) apreciação do modelo de contabilidade analítica; (v) apreciação das linhas estratégicas dos CTT para o triénio; e (vi) apreciação do relatório de atividades da Comissão de Ética, dos relatórios sobre comunicação de irregularidades, dos relatórios de comunicação de infrações ao Código de Conduta e da Comissão Executiva sobre transações com partes relacionadas;

- Supervisão da execução das funções desempenhadas pelo ROC, incluindo em particular: (i) apreciação da certificação legal de contas relativos ao exercício anterior; (ii) apreciação da proposta de contratação de serviços de revisão legal de contas e autorização prévia da contratação de serviços distintos de auditoria prestados pelo ROC e apreciação dos relatórios da Comissão Executiva sobre adjudicações ao ROC e respetivos honorários; (iii) avaliação anual do desempenho do ROC, nomeadamente da sua independência; (iv) apreciação do relatório adicional do ROC; (v) apreciação do relatório de revisão limitada relativo às Demonstrações Financeiras consolidadas do primeiro semestre e, em geral, acompanhamento dos trabalhos preparatórios da certificação legal de contas do exercício; (vi) análise e discussão com o ROC sobre políticas contabilísticas, principais questões da auditoria e resultados dos seus trabalhos de auditoria e de avaliação do ambiente geral de controlo interno; e (vii) apreciação dos Relatórios de Transparência do ROC do ano anterior;
- Definição do processo de seleção do novo Revisor Oficial de Contas para as empresas do Grupo CTT (exceto Banco CTT e suas subsidiárias) para o mandato 2021/2023 incluindo a aprovação do respetivo Programa da Consulta e Caderno de Encargos.

### **36. Disponibilidade de cada um dos membros da Comissão de Auditoria, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos respetivos membros**

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 363 a 390). Acerca desta matéria, *vide* ainda o referido nos pontos 26 e 33 da Parte I *supra*.

#### **h) Competências e funções**

### **37. 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 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**

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 dos sistemas de auditoria interna, controlo interno e gestão do risco

---

- Fiscalizar a eficácia e adequação dos sistemas de auditoria interna, de controlo interno e de gestão do risco, 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 do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos da direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de *Compliance*, e de outros serviços de controlo interno da Sociedade consoante aplicável, e apreciar a sua independência;
- 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* e outros serviços de controlo interno da Sociedade consoante aplicável;
- Debater o conteúdo do relatório de controlo interno com a Comissão Executiva e o ROC;
- 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) acompanhando periodicamente os trabalhos e os recursos alocados à função de gestão do risco, (ii) acompanhando e pronunciando-se sobre as linhas estratégicas e o perfil e objetivos em matéria de assunção de riscos, as medidas de mitigação, os procedimentos de monitorização e as metodologias de avaliação integrada de risco, (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 assumidos em matéria de assunção de riscos e (iv) promovendo uma avaliação anual do cumprimento do plano estratégico da Sociedade e do orçamento;
- Avaliar anualmente, em articulação com o Conselho de Administração, o funcionamento interno do Conselho de Administração e das suas comissões, bem como o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade;
- Emitir parecer prévio e vinculativo, dirigido ao Conselho de Administração, sobre o procedimento interno de aprovação de transações significativas com partes relacionadas a serem sujeitas ao seu parecer prévio favorável e/ou a aprovação prévia do Conselho de Administração;
- Emitir parecer favorável sobre transações com membros do Conselho de Administração e transações com partes relacionadas consideradas significativas, nos termos legal e regularmente previstos e do procedimento referido no parágrafo anterior;
- 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 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, 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/questões fundamentais da revisão legal de contas realizada (incluindo debater com o ROC tais resultados/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, 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, a **KPMG & Associados, SROC, S.A.** (“KPMG”), ROC n.º 189, representada pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427), foi reeleita ROC da Sociedade para o mandato 2018/2020, tendo, na mesma Assembleia Geral, sido nomeado como ROC Suplente Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho (ROC n.º 1081).

### 40. 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 e renovado o seu mandato em 5 de maio de 2015 (triénio 2015/2017) e em 18 de abril de 2018 (triénio 2018/2020).

### 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 2019.

## 5.2.5. Auditor Externo

### 42. Identificação do auditor externo e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, e 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 2019, e nesta data, o Auditor dos CTT é a KPMG, **registada na CMVM sob o n.º 20161489** e representada pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão.

#### **43. 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 exerce 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.

#### **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/Auditor (externo) 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 do períodos de rotação legal do ROC e respetivo sócio responsável definidos no Estatuto da Ordem dos ROC.

Considerando, no entanto, que o mandato do atual **ROC/Auditor** em funções terminará em 2020 e por forma a garantir que o novo ROC/Auditor que vier a ser designado cumpre 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**, a próxima convocatória para a realização da Assembleia Geral Anual dos CTT a realizar no dia 21 de abril de 2020, conforme calendário financeiro divulgado pelos CTT para o efeito, incluirá um ponto com a proposta da **Comissão de Auditoria dos CTT** para a designação do novo ROC/Auditor para o mandato 2021/2023.

#### **45. 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 2019.

#### **46. 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 2019 foram contratados à KPMG, pelos CTT e por entidades sob o seu controlo ou sociedades com estes em relação de domínio, os seguintes serviços distintos de auditoria (considerando o entendimento expresso pela CMVM em 9 de setembro de 2019 através da atualização das “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 Contratados em 2019**”:

- Serviços de revisão limitada sobre as demonstrações financeiras consolidadas intercalares dos CTT do período de seis meses findo em 30 de junho de 2019 e revisão limitada sobre as demonstrações financeiras do Banco CTT e da 321 Crédito do período de seis meses findo em 30 de junho de 2019 e a findar em 30 de junho de 2020;
- Serviços de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade para o ano de 2019;

- Serviços de emissão do parecer do revisor oficial de contas do Banco e da Payshop para 2019 e 2020 e da 321 Crédito para 2019 sobre a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno no que à preparação e divulgação da informação financeira diz respeito;
- Serviços de emissão do parecer do órgão de fiscalização, relativamente ao sistema de controlo interno da Payshop para 2019 e 2020;
- Serviços de emissão do parecer do órgão de fiscalização sobre a qualidade do sistema de controlo interno da Payshop para a prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo para 2019 e 2020;
- Serviços de emissão de parecer sobre a adequação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito e da razoabilidade da imparidade individual e coletiva do Banco CTT e da 321 Crédito para 2019 e 2020;
- Serviços de apoio técnico no tema de prevenção do branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo;
- Serviços de emissão de parecer do órgão de fiscalização sobre os projetos de fusão da Transporta e da Tourline na CTT Expresso;
- Participação de colaboradores dos CTT na formação geral de "IFRS update".

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), como indicado no ponto 37 da Parte I *supra*, os quais foram verificados na contratação dos Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2019.

Assim, a concessão da autorização para a contratação de tais Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2019: 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 2019) e na experiência no desenvolvimento de trabalhos similares.

Além de Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2019, foram parcialmente prestados pela KPMG, durante o ano de 2019, serviços distintos de auditoria contratados no ano de 2018, 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 2019 representam 25,8 % do valor total dos serviços contratados ao ROC**, representando a totalidade de serviços distintos de auditoria **23,4 %** do valor total dos serviços prestados pelo ROC e entidades da sua rede/grupo no ano de 2019.

#### **47. 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 e discriminação da percentagem respeitante a cada tipo de serviços**

No quadro adiante são indicados os valores correspondentes aos honorários da KPMG e entidades da sua rede/grupo relativos a 2019:

	Serviços Contratados <sup>1</sup>		Serviços Contabilizados <sup>2</sup>		Serviços Pagos <sup>1</sup>	
	Montante (€)	%	Montante (€)	%	Montante (€)	%
<b>Pela sociedade</b>	<b>357 795</b>	<b>23,6%</b>	<b>365 775</b>	<b>34,1%</b>	<b>424 658</b>	<b>38,7%</b>
Valor dos serviços de revisão de contas	317 740	21,0%	319 548	29,7%	320 108	29,2%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	36 900	2,4%	35 727	3,3%	36 900	3,4%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	3 155	0,2%	10 500	1,0%	67 650	6,2%
<b>Por entidades que integrem o grupo</b>	<b>1 156 025</b>	<b>76,4%</b>	<b>708 413</b>	<b>65,9%</b>	<b>671 414</b>	<b>61,3%</b>
Valor dos serviços de revisão de contas	804 860	53,2%	503 417	46,9%	525 659	48,0%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	338 865	22,4%	189 621	17,7%	145 755	13,3%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	12 300	0,8%	15 375	1,4%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1 513 820</b>	<b>100%</b>	<b>1 074 188</b>	<b>100%</b>	<b>1 096 072</b>	<b>100%</b>
<b>Valor dos serviços de revisão de contas</b>	<b>1 122 600</b>	<b>74,2%</b>	<b>822 965</b>	<b>76,6%</b>	<b>845 767</b>	<b>77,2%</b>
<b>Valor de outros serviços que não revisão de contas</b> <sup>3</sup>	<b>391 220</b>	<b>25,8%</b>	<b>251 223</b>	<b>23,4%</b>	<b>250 305</b>	<b>22,8%</b>

<sup>1</sup> Inclui IVA à taxa legal em vigor.

<sup>2</sup> Inclui valores faturados e valores especializados no exercício.

<sup>3</sup> 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

Compete à Assembleia Geral deliberar sobre quaisquer alterações aos Estatutos. Os Estatutos dos CTT não preveem regras especiais aplicáveis à sua alteração, aplicando-se as regras gerais previstas no CSC, ou seja, esta deliberação deve ser aprovada em reunião de Assembleia Geral:

- Na qual, em primeira convocação, estejam presentes ou representados Acionistas que detenham, pelo menos, ações correspondentes a um terço do capital social; e
- Por uma maioria de dois terços dos votos emitidos, quer em primeira quer em segunda convocação, salvo se, em segunda convocação, estiverem presentes ou representados Acionistas detentores de, pelo menos, metade do capital social, caso em que esta deliberação pode ser tomada pela maioria dos votos emitidos.

### 5.3.2. Comunicação de irregularidades

#### 49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade

De acordo com o Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades que prevê os procedimentos internos de receção, retenção e tratamento de comunicações de irregularidades, em linha com as melhores práticas neste domínio, a **Comissão de Auditoria** dos CTT é o órgão competente para receber as comunicações de irregularidades apresentadas por Acionistas, colaboradores da Sociedade e outros, de modo a assegurar a necessária independência destes procedimentos.

**RECEÇÃO**

- 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](mailto:irregularidades@ctt.pt)

Morada: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa

**INVESTIGAÇÃO**

- Após a receção e registo de qualquer comunicação de irregularidade, a Comissão de Auditoria remete-a à Comissão de Ética, para que esta promova as ações tendentes à aferição da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação. No termo da investigação, a Comissão de Ética propõe à Comissão de Auditoria a adoção de medidas adequadas ou o seu arquivamento.
- Atenta as suas competências e composição referidas nos pontos 21.5 e 29.3 da Parte I *supra* (em especial sendo presidida por um membro da Comissão de Auditoria e integrando o Diretor de Auditoria e Qualidade que reporta funcionalmente ao órgão de fiscalização dos CTT), a Comissão de Ética constitui uma Comissão de apoio relevante a uma investigação efetiva e preparatória da decisão da Comissão de Auditoria de modo independente do Conselho de Administração.

**DECISÃO**

- Ainda que o processo de investigação seja conduzido pela Comissão de Ética, a receção e registo das comunicações assim como a decisão final quanto ao arquivamento ou adoção de outras medidas cabe à Comissão de Auditoria, 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 2019 não foi comunicada à Comissão de Auditoria a ocorrência de qualquer irregularidade.

### 5.3.3. Controlo interno e gestão de riscos

#### 50. Pessoas/órgãos responsáveis pela auditoria interna e sistema 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:

G43  
G45  
G47  
G49

- 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 pela supervisão sobre (i) a qualidade e integridade da informação financeira, (ii) eficácia dos sistemas de auditoria interna, controlo interno e gestão do risco, (iii) independência do Revisor Oficial de Contas, acompanhando a atividade de revisão oficial de contas e auditoria externa.

A **função de auditoria interna** (3ª linha de defesa), é assegurada pela 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 2019 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. Relações de dependência hierárquica/funcional face a outros órgãos 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 gestão do risco, de controlo interno e de auditoria interna;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos à direção de Auditoria e Qualidade e aos serviços de *compliance*, acompanhando as respetivas atividades;
- Desenvolver, de forma articulada com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, o acompanhamento das matérias de auditoria interna, apreciando os relatórios da direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de *compliance*;
- Supervisionar a política e o sistema de risco, acompanhando os procedimentos implementados, bem como as metodologias de avaliação integrada de risco, propondo à Comissão Executiva medidas destinadas a melhorar o funcionamento dos sistemas de controlo interno da informação financeira, do sistema de gestão do risco e da auditoria interna.
- Debater o conteúdo do relatório de controlo interno com a Comissão Executiva e o ROC.

## 52. Outras áreas funcionais com competência 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**

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 e do Gabinete de Finanças, Risco e M&A.

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 Finanças, Risco e M&A;
- 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 2019 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 de 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**

| G31

### **59.Endereço**

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 de identificação da Sociedade**

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, respetivas funções e meios de acesso**

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

### **63.Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, bem como o calendário semestral de eventos societários**

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

### **64.Local onde são divulgadas 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**

Vide capítulo 11. Sítio da Internet.

## 5.4. REMUNERAÇÕES

 G51  
G52

### 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 e dos dirigentes da Sociedade

De acordo com o artigo 9º dos Estatutos, a determinação das remunerações dos membros dos órgãos sociais compete à Assembleia Geral, que pode nomear para o efeito uma **Comissão de Vencimentos**.

Tendo em conta que o Conselho de Administração dos CTT entende que os dirigentes da Sociedade, na aceção dos artigos 248º-B do Cód.VM e 3º do Regulamento UE, correspondem apenas aos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT, a fixação da sua remuneração compete à Comissão de Vencimentos.

Conforme melhor detalhado no ponto 21.4 da Parte I *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

Titulares <sup>(1)</sup>	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

A 31 de dezembro de 2019, e na presente data, a Comissão de Vencimentos, tinha, e tem, a seguinte composição:

<sup>(1)</sup> Membros reeleitos na Assembleia Geral realizada em 20/04/2017 para o mandato 2017/2019.

**Todos os membros da Comissão de Vencimentos são independentes face à administração dos CTT**, já que nenhum (i) integra qualquer órgão social da Sociedade, nem de sociedades com esta em relação de domínio ou grupo e/ou (ii) tem 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.

No ano de 2019, 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.

A Mercer prestou em 2019 outros serviços à Sociedade, tendo esta obtido autorização da Comissão de Vencimentos para a referida contratação de serviços. Neste âmbito e com vista a assegurar as necessárias

condições de independência na prestação de serviços pela Mercer à Comissão de Vencimentos, foram adotados procedimentos destinados a garantir a necessária objetividade, isenção e imparcialidade dos consultores que colaboram com a Comissão de Vencimentos, através, nomeadamente, da segregação das equipas afetas às diferentes prestações de serviços e “chinese walls”.

## 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 constam do Anexo I a este Relatório (vide páginas 363 a 390). 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:

- Do desempenho de funções de administração executiva e não executiva em diversos setores, em Portugal e no estrangeiro, e de funções de fiscalização, em ambos os casos em sociedades com dimensão relevante e com ações admitidas à negociação, bem como do desempenho de funções em diversas entidades nacionais e internacionais na área do mercado de capitais;
- Capacidades e experiência em geral nas áreas de governo societário, política remuneratória, recursos humanos e 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

A política remuneratória dos órgãos sociais para o **mandato 2017/2019** foi definida e implementada pela Comissão de Vencimentos em 2017, com base numa ampla reflexão, com o apoio de consultores especializados, sobre:

- **A experiência obtida entre 2014/2016** com a implementação da política remuneratória para tal mandato, marcado pela transição dos CTT de empresa pública para sociedade de capitais exclusivamente privados e dispersos em mercado;
- Os **estudos de benchmarking** realizados, seja ao nível das recomendações de governo societário, seja de comparáveis de mercado; e
- Os **objetivos de negócio definidos** para este mandato, no contexto da estratégia de diversificação da Sociedade em curso assente em 4 segmentos de negócio com desafios e níveis de maturidade distintos (admitindo-se ainda eventuais alterações a esta política pela Comissão de Vencimentos face a alterações relevantes à atividade, estrutura e/ou dimensão da Sociedade e a desenvolvimentos regulatórios)

Posteriormente, no ano de 2018, com o objetivo de dar uma maior relevância aos critérios quantitativos face aos qualitativos para atribuição do montante de RVA conforme detalhado no ponto 71 da Parte I *infra*, por deliberação da Comissão de Vencimentos foram introduzidas alterações na política remuneratória dos órgãos sociais para o **mandato 2017/2019**.

A política de remuneração continua a assentar nos seguintes **principais princípios já presentes no anterior mandato**:

- 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.

Por sua vez, a **análise de benchmarking realizada neste mandato** teve por base 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, Poste NL, 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.

A política aprovada representa ainda uma evolução com vista ao **contínuo alinhamento com as melhores práticas de governo**, definindo diversos mecanismos destinados a:

- Promover a efetiva capacidade de supervisão dos Administradores não executivos e a aferição da performance da gestão executiva em função dos objetivos definidos nos orçamentos anuais e nos planos de negócios de longo prazo da Sociedade, aprovados pelo Conselho de Administração;
- Fomentar o alinhamento de interesses da gestão considerando as especificidades da atividade desenvolvida pelos CTT nos seus 4 segmentos de negócio, com desafios e níveis de maturidade distintos (admitindo eventuais alterações a esta política por parte da Comissão de Vencimentos face a alterações relevantes à atividade, estrutura e/ou dimensão da Sociedade e a desenvolvimentos regulatórios); e
- Contribuir para a sustentabilidade da Sociedade e dos seus resultados e a criação de valor para os Acionistas, considerando a evolução do perfil de risco e os objetivos estratégicos de longo prazo dos CTT.

Atento o exposto, a remuneração dos **Administradores executivos** compreende uma **componente fixa e uma componente variável, sendo esta constituída por uma parcela que visa remunerar o desempenho no curto prazo e para o qual contribuem critérios quantitativos e qualitativos, e outra que visa remunerar o desempenho no longo prazo.**

A **componente fixa** para este mandato foi definida atendendo cumulativamente aos seguintes critérios: à competitividade e mediana do mercado; à sustentabilidade da *performance* dos CTT; e à 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 no contexto dos 4 segmentos de negócio em que os CTT atuam (incluindo o Banco CTT, entidade regulada detida a 100% pelos CTT).

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 exercício, de objetivos quantitativos e qualitativos pré-definidos, paga em numerário no mês seguinte à aprovação de contas pela Assembleia Geral Anual subsequente a cada exercício; e
- Uma **componente de longo prazo (“Remuneração Variável de Longo Prazo” ou “RVLP”)**, dependente do desempenho do Total Shareholder Return (“TSR”) das ações CTT por comparação com o TSR médio ponderado de um *peer group*, bem como dos resultados da avaliação qualitativa anual durante todo o mandato (até 31 de dezembro de 2019), bem

como do investimento e retenção de parte da RVA em ações CTT, sendo paga em numerário em 2 tranches diferidas (uma tranche em 2020 e outra em 2021).

Quer a RVA quer a RVLP estão sujeitas a limites mínimos e máximos, designadamente por referência à remuneração base, a diferentes níveis de consecução e a diversas condições de atribuição, avaliação da *performance* e de ajustamento, conforme adiante explicitado.

Os Administradores não executivos **auferem exclusivamente uma remuneração fixa** anual, paga 14 vezes ao ano.

O seu montante para este mandato foi definido atendendo cumulativamente aos seguintes critérios: à mediana do mercado; ao grau de compromisso em tempo e número estimado de reuniões (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 (com responsabilidades também ao nível das subsidiárias) 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).

Em síntese, a política remuneratória aprovada para este mandato assenta nos seguintes pilares alinhados com as **melhores práticas nacionais e internacionais**:

<b>Mix salarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilíbrio adequado entre a remuneração fixa e variável;</li> <li>• Equilíbrio adequado entre a remuneração de curto e longo prazo.</li> </ul>
<b>Medidas de desempenho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilíbrio adequado entre objetivos individuais e coletivos;</li> <li>• Equilíbrio adequado entre objetivos financeiros e não financeiros;</li> <li>• Medidas de desempenho que consideram a estratégia e perfil de risco da Sociedade e fixam KPI e <i>targets</i> adequados face ao plano estratégico do Grupo CTT a curto e médio/longo prazo, tendo por referência as práticas de mercado nesta matéria.</li> </ul>
<b>Alinhamento de interesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de nível mínimo de desempenho para aceder à RV;</li> <li>• Definição de nível de desempenho máximo a partir do qual não há pagamento adicional de RV (<i>caps</i>);</li> <li>• Níveis de consecução iguais para todos os membros da Comissão Executiva contribuindo para a coesão da equipa;</li> <li>• Diferimento por via dos critérios de acesso à RVLP e do seu pagamento em 2 <i>tranches</i>, assim como da ligação entre a RVA e a RVLP;</li> <li>• Condicionamento da atribuição de RVLP, <i>inter alia</i>, ao investimento de parte da RVA em ações da Sociedade e da sua retenção;</li> <li>• Previsão de mecanismos de ajustamento que determinam a redução ou reversão da atribuição e/ou pagamento da RV (<i>malus/clawback provisions</i>).</li> </ul>
<b>Transparência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comissão de Vencimentos independente, apoiada por consultores especializados e por comissão interna do Conselho de Administração especializada e independente;</li> <li>• Divulgação detalhada de informação aos Acionistas sempre que solicitada;</li> <li>• Alinhamento com o <i>peer group</i> e objetivos estratégicos da Sociedade;</li> <li>• Consolidação da remuneração global ao nível dos CTT, sem auferir remunerações por cargos ao nível de outras sociedades do grupo;</li> <li>• 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.</li> </ul>

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 **declaração sobre a política remuneratória a submeter pela Comissão de Vencimentos para aprovação pela Assembleia Geral Anual** a realizar em 21 de abril de 2020, a qual será previamente objeto de parecer favorável pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

Na declaração anual a submeter pela Comissão de Vencimentos a aprovação pela Assembleia Geral Anual é divulgada a informação devida ao abrigo da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho, e ainda (i) informação sobre os critérios para a determinação da remuneração e as regras vigentes em matéria de cessação de funções, (ii) a remuneração total discriminada pelos diferentes componentes incluindo a proporção relativa da remuneração fixa e da remuneração variável, bem como (iii) informação quanto à inexistência de desvios quanto aos procedimentos de aplicação da política de remuneração aprovada.

Em acréscimo ao âmbito do **Plano de Transformação Operacional da Sociedade**, e no contexto dos ajustamentos aí previstos em matéria de política de Recursos Humanos, em que todos os membros do Conselho de Administração renunciaram a parte da respetiva remuneração fixa referente a 2018 e os Administradores executivos renunciaram, igualmente, à respetiva RVA referente aos exercícios de 2017 e 2018 (*vide* pontos 77 e 79 *infra*), no ano de 2019 os membros do Conselho de Administração renunciaram parcialmente à remuneração fixa referente ao período de 1 de julho de 2019 até ao final do mandato. Por sua vez, a atribuição de RVA aos Administradores executivos no exercício de 2019 dependerá do atingimento dos objetivos quantitativos e qualitativos pré-definidos, conforme supra descrito neste ponto.

| G53

## 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 e desincentivo à assunção excessiva de riscos

O **montante de remuneração fixa** é definido em função dos critérios indicados no ponto 69 *supra*, focados no alinhamento com as práticas de mercado e na diferenciação 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, tendo presentes os objetivos estratégicos e desafios dos 4 segmentos de negócio em que a Sociedade atua.

Os Administradores não executivos dos CTT auferem exclusivamente remuneração fixa.

Por sua vez, a RV dos Administradores executivos está sujeita a **limites máximos definidos na política remuneratória, designadamente por referência à remuneração base anual**, constituindo igualmente um desincentivo à assunção excessiva de risco, nos seguintes moldes:

- A RVA 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;
- A RVLP tem como *target* 120% da remuneração base anual de cada Administrador executivo. Logo, num cenário de 100% de atingimento dos objetivos aplicáveis à RVLP, cada Administrador executivo terá direito a RVLP em numerário no valor de 120% da respetiva remuneração base anual;
- Sendo os objetivos superados acima deste *target*, o valor máximo da RVLP atribuível a cada Administrador executivo é de 180% da respetiva remuneração base anual;
- Não sendo atingidos os limiares mínimos de consecução descritos no ponto 71 *infra*, não há lugar a RV.

Ainda no sentido do desincentivo excessivo do risco e como melhor descrito em 70.2 *infra*, em caso de cumprimento máximo dos objetivos da RV, a componente fixa anual da remuneração representará em média 41% do total da remuneração anual para o conjunto dos Administradores executivos, sendo os restantes 59% atribuídos como componente variável (anualizada). Por sua vez, em caso de cumprimento do *target* dos objetivos da RV, **a componente fixa da remuneração anual representará em média 51% e a componente variável anualizada representará em média 49% do total da remuneração anual.**

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, equilíbrio entre componentes remuneratórias e consequente alinhamento de interesses

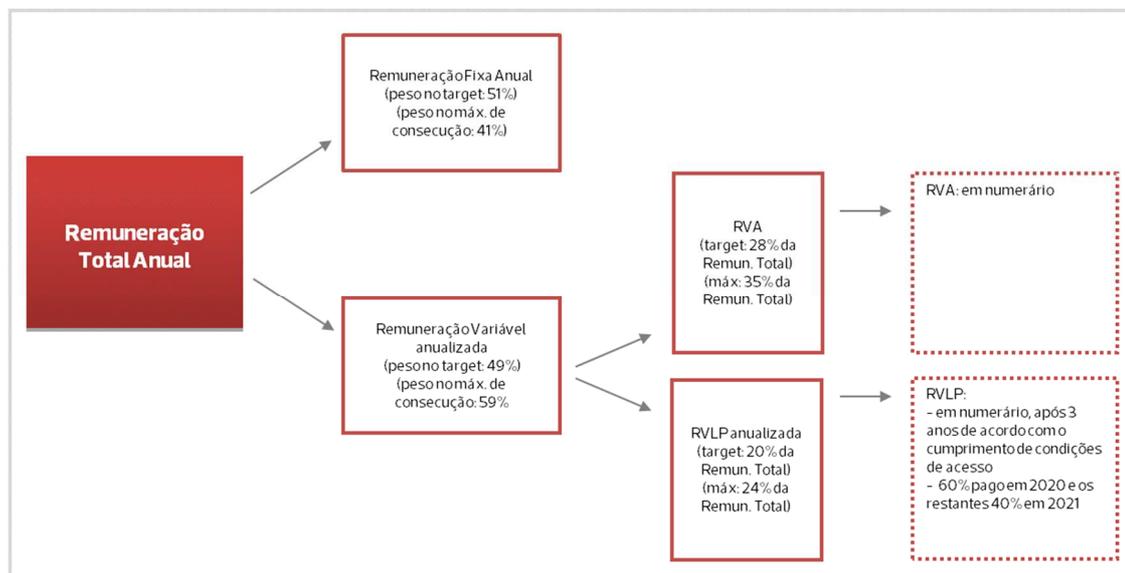
A atribuição e o valor da RV dependem do **cumprimento de objetivos predefinidos, medidos com recurso a critérios de avaliação de desempenho**, descritos no ponto 71 *infra*. Esta componente oscilará de acordo com o grau de consecução de:

- Um conjunto de objetivos anuais fixados em função de critérios de avaliação quantitativos (definidos com base nas melhores práticas de mercado, bem como no plano de negócios e no orçamento anual aprovados pelo Conselho de Administração e relacionados com o EBITDA, ROI e também o TSR da Sociedade face a um *peer group*) e critérios de avaliação individuais qualitativos (definidos pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, no contexto dos parâmetros estabelecidos pela Comissão de Vencimentos); e
- Objetivos plurianuais correspondentes ao período de duração do mandato (3 anos) fixados por referência a critérios de avaliação de longo prazo (definidos com base no *benchmarking* realizado), de natureza quantitativa (no que respeita ao TSR da Sociedade) e qualitativa (considerando o resultado da avaliação individual de cada Administrador no âmbito da RVA).

Adicionalmente, quer a RVA, quer a RVLP estão dependentes dos limiares mínimos de desempenho e objetivos gradativos descritos no ponto 71 *infra*.

**Assim, por via destes critérios de avaliação do desempenho, objetivos de consecução e limiares de atingimento pretende-se fixar uma política remuneratória que promova o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses dos CTT e a sua *performance* a longo prazo.**

O organograma seguinte apresenta o peso da remuneração fixa e variável (anualizada) face à remuneração total anual atribuída, em média, aos membros da Comissão Executiva, em caso de cumprimento do *target* e cumprimento máximo dos objetivos da RV. Em termos globais, verifica-se um **equilíbrio entre a remuneração fixa anual e a remuneração variável total anualizada** que promove também o referido alinhamento de interesses.



Em termos globais, regista-se um equilíbrio entre a remuneração fixa anual e a RV total anualizada. O peso da componente variável face à remuneração fixa total encontra-se em linha com as melhores práticas de mercado de um universo de empresas de referência nacional e europeias (entidades do setor postal), apuradas no exercício de *benchmarking* realizado.

Em suma, a efetiva atribuição deste **mix remuneratório depende de uma avaliação do desempenho** segundo os critérios e objetivos descritos no ponto 71 *infra* e contribui para o alinhamento de interesses dos Administradores com a Sociedade, nos seguintes moldes:

- A **componente fixa** serve de referência à atribuição da RV, estando sujeita a limites, podendo ser revista anualmente pela Comissão de Vencimentos e verificando-se um adequado equilíbrio entre as 2 componentes remuneratórias;
- A **RVA e a RVLP** dependem da avaliação de critérios de desempenho quantitativos e qualitativos, pré-determinados e gradativos, tendo como período de avaliação o exercício em causa e o mandato, respetivamente;
- A **RVLP** depende ainda do investimento e retenção de um mínimo de 25% do montante da RVA em ações da Sociedade e o seu pagamento é efetuado em 2 tranches, numa perspetiva de longo prazo (até 2021), constituindo assim um incentivo adicional à manutenção do desempenho positivo da Sociedade para além do termo do mandato.

Ademais, nos termos da política remuneratória, os Administradores executivos **não podem celebrar contratos ou outros instrumentos, quer com a Sociedade quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da RV.**

Por último, sem prejuízo da renúncia pelos Administradores executivos a parte da remuneração fixa e da RVA atribuível neste mandato (no âmbito do Plano de Transformação Operacional da Sociedade e como detalhado nos pontos 77 e 79 *infra*), mantém-se um **mix remuneratório dependente da avaliação do desempenho** segundo os critérios e objetivos e o processo de avaliação de RVA e RVLP descritos no ponto 71 *infra* que contribuirá para o alinhamento de interesses dos Administradores com a Sociedade.

### 71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente

Conforme se refere no ponto 69 da Parte I *supra*, as alterações introduzidas em 2018 na política remuneratória, vieram dar uma maior relevância aos critérios quantitativos face aos qualitativos para atribuição do montante de

RVA, na medida em que a componente qualitativa só dará lugar à atribuição e pagamento de RVA se da avaliação dos objetivos quantitativos decorrer a atribuição e pagamento de qualquer montante de RVA.

O montante de **RVA** a auferir pelos Administradores executivos 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 e no *benchmarking* realizado:

- 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 **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, Post NL 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 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 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, de acordo com a alteração introduzida em 2018, 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:

- ARVA 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, idêntico ao dos anos anteriores, 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.

Por sua vez, a atribuição de **RVLP** aos Administradores executivos está sujeita às seguintes **condições de atribuição**:

- Um **mínimo de 90% de performance do TSR das ações CTT por comparação com o TSR médio ponderado das ações do peer group** (o mesmo aplicável no caso da RVA) durante o período de avaliação (entre 1 de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2019);
- O **somatório das avaliações qualitativas** globais anuais do Administrador executivo a título de RVA por referência a 2017, 2018 e 2019 **igual ou superior a 9**; e
- O **investimento em ações CTT de um mínimo de 25% do montante recebido pelo Administrador em cada ano a título de RVA** e a sua manutenção durante um período de indisponibilidade pós termo do mandato (em 2021).

Verificadas as referidas condições, o cálculo do montante da RVLP a atribuir tem por base a comparação do desempenho registado do TSR das ações da Sociedade e o TSR médio ponderado do *peer group* formado pelos subgrupos identificados *supra* para a RVA, assim como o resultado do somatório das avaliações anuais globais qualitativas apurado no âmbito da RVA, **de forma gradativa, de acordo com o grau de consecução e os parâmetros definidos** pela Comissão de Vencimentos, em particular:

- Se o TSR das ações CTT for inferior a 90% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, não há lugar à atribuição de RVLP;
- Se o TSR das ações CTT se situar entre 90% e 94,9% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, é atribuído a cada membro executivo um montante compreendido no intervalo de 25% a 88% da sua remuneração base anual;
- Se o TSR das ações CTT se situar entre 95% e 119% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, é atribuído a cada membro executivo um montante compreendido no intervalo de 95% a 174% da sua remuneração base anual;
- Se o TSR das ações da Sociedade for igual ou superior a 120% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, é atribuído a cada membro executivo um montante de 180% da remuneração base anual do respetivo membro executivo;
- Se o TSR das ações da Sociedade for inferior a 0, o montante da RVLP a pagar está sujeito a um fator ponderador de 0,8;
- Adicionalmente, se o somatório das avaliações anuais globais qualitativas no âmbito da RVA for inferior a 9, aplica-se um fator de ajustamento de 0 e, se situar entre 9 e 15, aplica-se um fator de ajustamento de 1.

Conforme melhor representado no gráfico seguinte:



## 72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento

A atribuição e o cálculo da RVLP têm por base uma avaliação de desempenho a longo prazo, na medida em que quer o TSR da Sociedade por comparação com o *peer group* quer o resultado das avaliações qualitativas individuais são aferidos durante todo o período de duração do mandato (de 1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2019).

Ademais, a atribuição da RVLP está condicionada à permanência do Administrador executivo na Sociedade ao longo de tal período (sem prejuízo do referido *infra* neste ponto 72), bem como ao investimento de parte da RVA em ações e à sua retenção até à data de pagamento da RVLP em 2 *tranches*.

Considerando que os Administradores executivos renunciaram no âmbito do Plano de Transformação Operacional da Sociedade à RVA atribuível nos exercícios de 2017 e 2018 (pontos 77 e 79 *infra*), não se verifica a condição precedente à aquisição do direito sobre a totalidade do valor que venha a ser apurado no final do Período de Avaliação da RVLP, concretamente o investimento em ações representativas do capital da Sociedade de um mínimo de 25% dos montantes recebidos em cada ano a título de RVA. Assim, o montante atribuível a título de RVLP será impactado no montante de 1/3, por cada ano em que não houve atribuição de RVA, como se não tivesse sido cumprida a precedência.

Por via destes mecanismos estabelece-se **um período de diferimento de parte da RVA e da RVLP até 2021** nos seguintes termos:

- A atribuição da RVLP encontra-se sujeita, designadamente, ao investimento de um mínimo de 25% do montante recebido em cada ano a título de RVA em ações CTT e à sua manutenção (livres de ónus) até ao dia seguinte ao da aprovação das contas referentes ao ano de 2020 pela Assembleia Geral (“Período de Indisponibilidade”); termos em que **pelo menos 25% da RVA recebida fica sujeita a este período/mecanismo de diferimento (em 2021)**;
- Ademais, a Comissão de Vencimentos aprecia anualmente e valida o cumprimento das condições de acesso à RVLP e o montante a atribuir a esse título nos 4 meses a contar da data de pagamento da RVA em 2020 (*granting*);
- A RVLP apurada é paga (*vesting*): (a) 60% do valor apurado, no mês subsequente à verificação do cumprimento das condições de acesso da RVLP (**em 2020**) e (b) os restantes 40%, decorrido um ano a contar dessa data (**em 2021**), **determinando assim um período/mecanismo de diferimento da RVLP em 2 *tranches***.

O pagamento da RV referente a um período de avaliação em que ocorra a cessação de funções não será devido (*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*. Em caso de saída do Administrador 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 RV, haverá lugar ao seu pagamento por inteiro na medida correspondente àquele período.

**A RVA e a RVLP encontram-se ainda sujeitas aos seguintes mecanismos de ajustamento, que vigoram durante o período de diferimento, ou seja, até à segunda data de pagamento da RVLP em 2021:**

- A **redução da RV** cuja atribuição e/ou pagamento não constitua ainda um direito adquirido (*malus provision*) e a reversão por via da **retenção e/ou devolução da RV** cujo pagamento constitua já um direito adquirido (*clawback provision*);
- Aplicável a parte ou à totalidade da **RV (atribuível, atribuída e/ou paga)**;
- Verificadas as seguintes **situações** cuja aferição cabe à Comissão de Vencimentos ouvida, designadamente, a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações: o Administrador 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, uma componente significativa da RV **é condicionada à verificação do desempenho positivo da Sociedade durante o referido período de diferimento** nos seguintes termos:

- O desempenho positivo até ao final do mandato para efeitos de RVLP é aferido por via da comparação do desempenho do **TSR** das ações dos CTT e do TSR médio ponderado do *peer group*. Esta avaliação é ainda reforçada pela exigência de uma **avaliação qualitativa individual mínima** no âmbito da RVA como condição de atribuição da RVLP ao prever-se que o somatório das avaliações anuais globais qualitativas de cada Administrador executivo tem de ser igual ou superior a 9; e
- O incentivo à manutenção do desempenho positivo de 2019 até à segunda data de pagamento da RVLP em 2021 decorre do **Período de Indisponibilidade** aplicável às ações adquiridas em valor correspondente a pelo menos 25% da RVA recebida.

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, se entendeu decorrer da **combinação dos critérios de avaliação de desempenho aplicáveis ao longo dos 3 anos do mandato** (seja o TSR da Sociedade, seja a avaliação qualitativa individual acima descritos) e do **Período de Indisponibilidade aplicável às ações adquiridas através da RVA recebida**.

### **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**

Não aplicável. Vide ponto 71 *supra*.

### **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 tem a faculdade de uso de viatura (incluindo combustível e portagens).

### **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**

Sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte, a **política de remunerações da Sociedade não contempla a atribuição de complementos de reforma**, assim como não prevê a atribuição de quaisquer contrapartidas em caso de reforma antecipada dos seus Administradores.

A remuneração fixa mensal dos Administradores executivos engloba um montante definido pela Comissão de Vencimentos em função do *benchmarking* realizado, 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.

## 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

 G51  
G52

Nos quadros seguintes são indicados os montantes remuneratórios brutos pagos em 2019 pela Sociedade aos membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria:

Titular	Cargo	Montantes		
		Remuneração fixa <sup>(1)</sup>	RVA 2018 <sup>(2)</sup>	Total
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda <sup>(3)</sup>	Presidente Executivo (CEO)	841 784,06 €	0	841 784,06 €
Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira <sup>(4)</sup>	Administradora Executiva	675 975,99 €	0	675 975,99 €
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Administrador Executivo	409 252,51 €	0	409 252,51 €
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão	Administrador Executivo	385 749,28 €	0	385 749,28 €
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Administrador Executivo (CFO)	439 777,54 €	0	439 777,54 €
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento <sup>(5)</sup>	Presidente Executivo (CEO)	313 239,24 €	0	313 239,24 €
João Carlos Ventura Sousa <sup>(6)</sup>	Administrador Executivo	107 654,30 €	0	107 654,30 €
Total da Comissão Executiva		3 173 432,92 €	0,00 €	3 173 432,92 €

Titular	Cargo	Montante <sup>(7)</sup>
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Administradora Não Executiva, Presidente da Comissão de Auditoria e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	83 249,95 €
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Administrador Não Executivo e Membro da Comissão de Auditoria e de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	69 374,97 €
Maria Belén Amatriain Corbi	Administradora Não Executiva e Membro da Comissão de Auditoria	69 374,97 €
Total da Comissão de Auditoria		221 999,89 €
António Sarmento Gomes Mota	Presidente do Conselho de Administração e Presidente de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	306 250,00 €
José Manuel Baptista Fino	Administrador Não Executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	60 125,03 €
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	Administradora Não Executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	60 125,03 €
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento <sup>(5)</sup>	Administrador Não Executivo e Membro de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	21 821,44 €
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	Administrador Não Executivo e Membro de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	60 125,03 €
Steven Duncan Wood <sup>(8)</sup>	Administrador Não Executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	0,00 €
Duarte Palma Leal Champalimaud <sup>(9)</sup>	Administrador Não Executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	29 466,68 €
Total das remunerações dos Administradores Não Executivos que não integram a Comissão de Auditoria		537 913,21 €
Total das remunerações dos Administradores Não Executivos do Conselho de Administração		759 913,10 €
Total das remunerações dos Administradores do Conselho de Administração incluindo a Comissão de Auditoria		3 933 346,02 €

<sup>(1)</sup> Montante da remuneração fixa auferida pelos Administradores executivos, em proporção do tempo em que desempenharam funções enquanto tal em 2019, encontram-se incluídos neste valor: (i) a remuneração base anual ("RBA"), (ii) os montantes respeitantes a subsídio de refeição anual (9,01€ por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano), (iii) e montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA. A RBA paga em 2019 inclui uma redução parcial referente ao período de 01/07/2019 a 31/12/2019 de 25% relativamente ao valor de RBA definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2017/2019, no caso do Presidente da Comissão Executiva, e uma redução parcial referente ao período de 01/07/2019 a 31/12/2019 de 15% relativamente aos restantes Administradores executivos.

<sup>(2)</sup> 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 ao exercício de 2018, sido pago qualquer valor a título de RVA em 2019.

<sup>(3)</sup> Cessou em 30/06/2019 as funções de Vice-Presidente do Conselho de Administração e em 22/05/2019 as funções de Presidente da Comissão Executiva (Chief Executive Officer ("CEO")) encontrando-se incluído no valor de remuneração fixa aqui divulgado o montante de € 615.990,54 resultante do acordo de cessação de funções celebrado entre o Administrador e a Sociedade.

<sup>(4)</sup> Cessou em 18/09/2019 as funções de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, encontrando-se incluído no valor de remuneração fixa aqui divulgado o montante de € 384.766,66, contabilizado em 2019, resultante do acordo de cessação de funções celebrado entre a Administradora e a Sociedade

<sup>(5)</sup> Designado para o exercício de funções de Presidente da Comissão Executiva (Chief Executive Officer ("CEO")) em 13/05/2019 com produção de efeitos a 22/05/2019, tendo até essa data, e desde 20/04/2017, desempenhado funções como Vogal não executivo do Conselho de Administração dos CTT.

<sup>(6)</sup> Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 03/09/2019 com produção de efeitos a 18/09/2019 (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral) para o cargo de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

<sup>(7)</sup> Montante de remuneração fixa dos Administradores não executivos, em proporção do tempo em que desempenharam funções enquanto tal em 2019. Os Administradores não executivos não auferem qualquer remuneração variável. A remuneração base anual paga em 2019 inclui uma redução parcial referente ao período de 01/07/2019 a 31/12/2019 de 25% relativamente ao valor de RBA definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2017/2019 no caso do Presidente do Conselho de Administração e uma redução parcial referente ao período de 01/07/2019 a 31/12/2019 de 15% da remuneração base anual dos restantes Administradores.

<sup>(8)</sup> Eleito para o cargo de Vogal do Conselho de Administração na Assembleia Geral de 23/04/2019, tendo renunciado ao pagamento de remuneração no exercício de 2019.

<sup>(9)</sup> Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 19/06/2019 (sujeita a ratificação na próxima Assembleia Geral) para o cargo de Vogal do Conselho de Administração.

Conforme resulta da tabela *supra*, e sem prejuízo da política remuneratória vigente no mandato em curso descrita nos pontos 69 e seguintes *supra*, na sequência do **Plano de Transformação Operacional** aprovado e divulgado em

dezembro de 2017 e incluindo um conjunto de ajustamentos relacionados com a política de Recursos Humanos dos CTT:

- O Presidente do Conselho de Administração e o Presidente da Comissão Executiva renunciaram ao montante correspondente a 25% da remuneração **base anual** para todos os efeitos previstos na política remuneratória;
- Os demais membros do Conselho de Administração e da Comissão Executiva renunciaram ao montante correspondente a **15% da remuneração base anual** para todos os efeitos previstos na política remuneratória;
- Os Administradores executivos renunciaram, ainda, aos montantes de **RVA relativamente aos exercícios de 2017 e 2018** independentemente dos resultados do processo de avaliação de *performance* a efetuar nesse âmbito de acordo com a política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos, descrito nos pontos 69 e seguintes *supra*;
- Por sua vez, e já em 2019, devido à forte pressão resultante de inúmeros fatores incluindo o peso dos gastos operacionais, os membros do Conselho de Administração renunciaram parcialmente à remuneração fixa referente ao período de 1 de julho de 2019 até ao final do mandato, tendo o Presidente do Conselho de Administração e o Presidente da Comissão Executiva renunciado em 25% da remuneração base mensal e os demais membros em 15%. A atribuição de RVA aos Administradores executivos relativamente ao exercício de 2019 dependerá do atingimento dos objetivos quantitativos e qualitativos pré-definidos, conforme descrito no ponto 69 *supra*;
- Na sequência do estudo realizado, por entidade independente em 31 de dezembro de 2019, concluiu-se que o TSR das ações CTT é inferior a 90% do TSR médio ponderado das ações do peer group, pelo que não haverá lugar à atribuição de RVLP aos Administradores executivos por referência ao seu desempenho em 2017/2019. Neste sentido não foi reconhecido qualquer gasto no período entre 1 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019 e os montantes registados nos exercícios anteriores, 2017 e 2018, no valor de 91.020 Euros foram igualmente desreconhecidos.

Não se verificou qualquer afastamento dos procedimentos de aplicação da política de remuneração aprovada, descrita no ponto 69 *supra*, conforme resulta da tabela de remunerações que antecede onde se indica o montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de administração da Sociedade, incluindo remuneração fixa e variável, bem como a menção às diferentes componentes que deram origem à remuneração fixa.

### **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 2019, 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**

Durante o exercício de 2019, não foram pagos aos membros do Conselho de Administração dos CTT quaisquer 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**

Na sequência dos acordos de cessação de funções celebrados entre o anterior Presidente executivo, Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda e a anterior Administradora executiva Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, cessações essas respetivamente comunicadas ao mercado em 10 de maio de 2019 e 3 de setembro de 2019, os CTT registaram a 31 de dezembro de 2019 gastos com pessoal, respetivamente, de 615.990,54€ e 384.766,66€, respeitantes ao valor global máximo a liquidar pela Sociedade aos mesmos no contexto das referidas cessações antecipadas de funções ocorridas durante o exercício de 2019, verificados todos os pressupostos de tais acordos.

Prevê-se na política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos dos CTT para o mandato 2017/2019 que, em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração, se aplicarão as regras indemnizatórias legalmente previstas, remetendo-se para maior detalhe para o ponto 83 *infra*.

### **81. 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 da Parte I *supra* no que respeita aos membros da Comissão de Auditoria.

### **82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral**

Durante o exercício de 2019, o montante de remuneração auferida pelo Presidente e pelo Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Geral foi, respetivamente, de dez mil e quatro mil euros.

## **5.4.5. Acordos com implicações remuneratórias**

### **83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração**

Os membros dos órgãos sociais dos CTT **não celebraram quaisquer contratos com a Sociedade em matéria remuneratória ou indemnizatória**, prevendo-se na política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos dos CTT para o mandato 2017/2019 que em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração se aplicarão as regras indemnizatórias legalmente previstas, sem prejuízo do disposto no ponto 72 *supra* por referência à RV.

- A compensação legalmente devida no que respeita aos membros do órgão de administração (incluindo os Administradores executivos), em caso de destituição sem justa causa, corresponde a uma indemnização pelos danos por estes sofridos nos termos legais aplicáveis, a qual não pode, contudo, exceder o montante das remunerações que o Administrador presumivelmente receberia até ao final do período para que foi eleito.

Assim, considerando a ausência de acordos individuais neste domínio e os termos da política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos, 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 estará obrigada a pagar uma indemnização apenas nos termos legalmente devidos.

Vide ponto 72 da Parte I *supra* a propósito do impacto da cessação de funções relativamente à RV.

### **84. 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**

No exercício de 2019, **não existiam 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 no ponto 72 da Parte I *supra*.

Saliente-se a este propósito 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.

## **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 no ponto 71 *supra*, a política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos para o mandato 2017/2019 não prevê a atribuição de quaisquer ações a Administradores executivos a título de remuneração, não tendo a Sociedade em vigor, à presente data, qualquer tipo de plano de opções de aquisição de ações.

**86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)**

Conforme referido no ponto 85 da Parte I *supra*.

**87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa**

Conforme referido no ponto 85 da Parte I *supra*.

**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**

Não vigorou em 2019 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 Conflitos de Interesses**.

Para este efeito, são considerados "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, ou qualquer entidade terceira com aqueles relacionada através de qualquer 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 jurídicos onerosos ou gratuitos ou 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:

- Só podem ter lugar com fundamento em motivos claramente enquadráveis no âmbito dos negócios dos CTT;
- A sua realização deve obedecer às condições de mercado, de acordo com a legislação em vigor e cumprindo as melhores práticas de governo societário, de modo a assegurar a transparência e o pleno respeito pelos interesses dos CTT;
- Devem ser sempre formalizadas por escrito, especificando-se os termos e condições;
- Empréstimos a favor de “Partes Relacionadas” são expressamente proibidos, exceto a favor de empresas subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*);
- Devem ser divulgadas de forma clara e precisa 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;
- As “Transações Significativas” ou seja, de montante superior a 1 000 000€ relativas a um único negócio ou ao conjunto de negócios realizados em cada exercício económico com a mesma parte relacionada, (excetuando-se deste âmbito as transações realizadas entre os CTT e as sociedades subsidiárias cujo capital seja, direta ou indiretamente detido a 100% pelos CTT) devem ser objeto de “parecer prévio favorável” pelo órgão de fiscalização;
- Igualmente as “Transações com Administradores” (diretamente ou por interposta pessoa) devem ser objeto de “parecer prévio favorável” pelo órgão de fiscalização, sem prejuízo dessas transações estarem sujeitas a aprovação por parte do Conselho de Administração ou da Comissão Executiva na medida da respetiva delegação de competências;
- Todas as “Transações com Partes Relacionadas” que não estejam sujeitas a “parecer prévio favorável” são objeto de apreciação posterior pelo órgão de fiscalização.

Vide ponto 91 da Parte I *infra* sobre os mecanismos de controlo prévio e subsequente pela Comissão de Auditoria de transações com partes relacionadas.

## 90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência

No exercício de 2019 não se verificaram **transações com partes relacionadas sujeitas a controlo prévio** do órgão de fiscalização da Sociedade ao abrigo dos procedimentos descritos no Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Conflitos de Interesses mencionados nos pontos 89 e 91 da Parte I deste capítulo.

Adicionalmente, foram sujeitas a **controlo do referido órgão** a título subsequente transações que correspondem na quase generalidade a prestações 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* páginas 320 a 323) 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 para Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Conflitos de Interesse, as “Transações Significativas com Partes Relacionadas” são submetidas pela Comissão Executiva a **parecer prévio da Comissão de Auditoria**, nos seguintes termos:

- Qualificam para este efeito, as transações de montante superior a 1 000 000€ relativamente a um único negócio ou a um conjunto de negócios realizados em cada exercício económico, com exceção de transações realizadas entre os CTT e as subsidiárias cujo capital seja direta ou indiretamente detido a 100% pelos CTT;
- Neste âmbito, a Comissão de Auditoria analisa, designadamente, os termos, 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 em condições normais de mercado;
- Encontram-se, ainda, sujeitas a parecer prévio da Comissão de Auditoria 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 e do

procedimento explicitado no Regulamento para Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Conflitos de Interesse.

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* páginas 320 a 323) deste Relatório, tendo sido realizados 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”), na versão publicada em 2018, que se encontra disponível para consulta em [www.cgov.pt](http://www.cgov.pt).

### 2. Análise de cumprimento do Código de Governo das Sociedades adotado

Recomendações constantes do Código do IPCG	Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 – Governo Societário
<b>I. Parte geral</b>		
<b>Princípio geral</b>	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.	
<b>I.1. Relação da sociedade com investidores e informação</b>		
<b>Princípio</b>	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.	
<b>I.1.1.</b>	A sociedade deve instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a produção, o tratamento e a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais <i>stakeholders</i> , aos analistas financeiros e ao mercado em geral.	Adotado
		56 a 63 ( <i>vide</i> capítulos 10. Apoio ao Investidor e 11. Sítio da Internet, páginas 357 a 362 deste Relatório)
<b>I.2. Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade</b>		
<b>Princípio I.2.A.</b>	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.	
<b>Princípio I.2.B.</b>	As sociedades devem ser dotadas de estruturas decisórias claras e transparentes e assegurar a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões.	
<b>I.2.1.</b>	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, 19, 26 e 33
<b>I.2.2.</b>	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 —, devendo ser elaboradas atas detalhadas das respetivas reuniões.	Adotado
		21, 22, 23, 27, 29, 34 e 35
<b>I.2.3.</b>	Os regulamentos internos de órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados, na íntegra, no sítio da internet.	Adotado
		22, 34 e 61 ( <i>vide</i> para ponto 61 capítulo 11. Sítio da Internet página 361 deste Relatório)

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
<b>I.2.4.</b>	A composição, 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.	Adotado	23, 28, 29, 35, 62 e 67 (vide para ponto 62 capítulo 11. Sítio da Internet página 361 deste Relatório)
<b>I.2.5.</b>	Os regulamentos internos da sociedade devem prever a existência e assegurar o funcionamento de mecanismos de deteção e prevenção de irregularidades, bem como a adoção de uma política de comunicação de irregularidades ( <i>whistleblowing</i> ) que garanta os meios adequados para a comunicação e tratamento das mesmas com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmitente, sempre que esta seja solicitada.	Adotado	21, 35 e 49
<b>I.3. Relação entre órgãos da sociedade</b>			
<b>Princípio</b>	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.		
<b>I.3.1.</b>	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
<b>I.3.2.</b>	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
<b>I.4. Conflitos de interesses</b>			
<b>Princípio</b>	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.		
<b>I.4.1.</b>	Deve ser imposta a obrigação de os membros dos órgãos e comissões societárias informarem pontualmente o respetivo órgão ou comissão sobre os factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social.	Adotado	21
<b>I.4.2.</b>	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
<b>I.5. Transações com partes relacionadas</b>			
<b>Princípio</b>	Pelos potenciais riscos que comportam, as transações com partes relacionadas devem ser justificadas pelo interesse da sociedade e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.		

 G58  
G42

G41

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
<b>I.5.1.</b>	O órgão de administração deve definir, com parecer prévio e vinculativo do órgão de fiscalização, o tipo, o âmbito e o valor mínimo, individual ou agregado, dos negócios com partes relacionadas que: (i) requerem a aprovação prévia do órgão de administração (ii) e os que, por serem de valor mais elevado, requerem, ainda, um parecer prévio favorável do órgão de fiscalização.	Adotado <sup>(1)</sup>	38, 89 e 91
<b>I.5.2.</b>	O órgão de administração deve, pelo menos de seis em seis meses, comunicar ao órgão de fiscalização todos os negócios abrangidos pela Recomendação I.5.1.	Adotado <sup>(1)</sup>	91
<b>II. Acionistas e Assembleia Geral</b>			
<b>Princípio II.A.</b>	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.		<b>  G45</b>
<b>Princípio II.B.</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.		<b>  G53</b>
<b>Princípio II.C.</b>	A sociedade deve ainda permitir a participação dos acionistas na Assembleia Geral por meios telemáticos, o voto por correspondência e, em particular, o voto eletrónico, salvo quando tal se mostre desproporcional tendo em conta, designadamente, os custos associados.		
<b>II.1.</b>	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.	Adotado	12
<b>II.2.</b>	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
<b>II.3.</b>	A sociedade deve implementar meios adequados para o exercício do direito de voto por correspondência, incluindo por via eletrónica.	Adotado	12
<b>II.4.</b>	A sociedade deve implementar meios adequados para a participação dos acionistas na assembleia por meios telemáticos.	<i>Explain infra</i>	---
<b>II.5.</b>	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
<b>II.6.</b>	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
<b>III. Administração não executiva e fiscalização</b>			
<b>Princípio III.A.</b>	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.		

Recomendações constantes do Código do IPCG		Comply or explain	Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário
<b>Princípio III.B.</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.		
<b>Princípio III.C.</b>	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.		
<b>III.1.</b>	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes devem designar entre si um coordenador ( <i>lead independent director</i> ) para, designadamente, (i) atuar, sempre que necessário, como interlocutor com o presidente do conselho de administração e com os demais administradores, (ii) zelar por que disponham do conjunto de condições e meios necessários ao desempenho das suas funções; e (iii) coordená-los na avaliação do desempenho pelo órgão de administração prevista na recomendação V.1.1.	n.a.	17 e 18
<b>III.2.</b>	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.	Adotado	17 e 18
<b>III.3.</b>	Em todo o caso, o número de administradores não executivos deve ser superior ao de administradores executivos.	Adotado	17 e 18
<b>III.4.</b>	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: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações</li> </ol>	Adotado <sup>(2)</sup>	17, 18, 19, 20 e 78

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
	qualificadas.		
<b>III.5.</b>	O disposto no parágrafo (i) da recomendação III.4 não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem entretanto decorrido pelo menos três anos ( <i>cooling-off period</i> ).	n.a.	17 e 18
<b>III.6.</b>	Os administradores não executivos devem participar na definição, pelo órgão de administração, da estratégia, principais políticas, estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a sociedade em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas.	Adotado	21
<b>III.7.</b>	O conselho geral e de supervisão deve, no quadro das suas competências legais e estatutárias, colaborar com o conselho de administração executivo na definição da estratégia, principais políticas, estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a sociedade, em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas.	n.a.	15
<b>III.8.</b>	Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização deve, em especial, acompanhar, avaliar e pronunciar-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco definidas pelo órgão de administração.	Adotado	35 e 38
<b>III.9.</b>	As sociedades devem constituir comissões internas especializadas adequadas à sua dimensão e complexidade, abrangendo, separada ou cumulativamente, as matérias de governo societário, de remunerações e avaliação do desempenho, e de nomeações.	Adotado	21, 29, 66 e 67
<b>III.10.</b>	Os sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna devem ser estruturados em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade.	Adotado	54
<b>III.11.</b>	O órgão de fiscalização e a comissão para as matérias financeiras devem fiscalizar a eficácia dos sistemas e de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna e propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	Adotado	38, 50 a 52 ( <i>vide</i> para ponto 52 subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos páginas 48 a 53 deste Relatório)
<b>III.12.</b>	O órgão de fiscalização deve pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno, incluindo controlo de cumprimento das normas aplicadas à sociedade (serviços de <i>compliance</i> ) e de auditoria interna, e devem ser destinatários dos relatórios realizados por estes serviços, 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, 50, 51 e 55
<b>IV. Administração executiva</b>			
<b>Princípio IV.A.</b>	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, prossequindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.		
<b>Princípio IV.B.</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.		

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
<b>IV.1.</b>	O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos executivos e do exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.	Adotado	26
<b>IV.2.</b>	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.	Adotado	21
<b>IV.3.</b>	O órgão de administração deve fixar objetivos em matéria de assunção de riscos e zelar pela sua prossecução.	Adotado	21, 50 e 52 (vide para ponto 52 subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos páginas 48 a 53 deste Relatório)
<b>IV.4.</b>	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, 50 a 52 (vide para ponto 52 subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos páginas 48 a 53 deste Relatório)
<b>V. Avaliação de desempenho, remunerações e nomeações</b>			
<b>V.1. Avaliação Anual de Desempenho</b>			
<b>Princípio</b>	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.		
<b>V.1.1.</b>	O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho das suas comissões e dos administradores delegados, 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.	Adotado	21, 24, 29, 66, 70 e 71
<b>V.1.2.</b>	O órgão de fiscalização deve fiscalizar a administração da sociedade e, em particular, avaliar anualmente o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o funcionamento interno do órgão de administração e das suas comissões, bem como o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.	Adotado	24, 35 e 38
<b>V.2. Remunerações</b>			
<b>Princípio</b>	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.		
<b>V.2.1.</b>	A fixação das remunerações deve competir a uma comissão, cuja composição assegure a sua independência em face da administração.	Adotado	66 e 67

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
<b>V.2.2.</b>	A comissão de remunerações deve aprovar, no início de cada mandato, fazer executar e confirmar, anualmente, a política de remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade, no âmbito da qual sejam fixadas as respetivas componentes fixas, e, quanto aos administradores executivos ou administradores pontualmente investidos de tarefas executivas, caso exista componente variável da remuneração, os respetivos critérios de atribuição e de mensuração, os mecanismos de limitação, os mecanismos de diferimento do pagamento da remuneração e os mecanismos de remuneração baseados em opções ou ações da própria sociedade.	Adotado	69 a 74
<b>V.2.3.</b>	A declaração sobre a política de remunerações dos órgãos de administração e fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho, deverá conter adicionalmente:		
	i. A remuneração total discriminada pelos diferentes componentes, a proporção relativa da remuneração fixa e da remuneração variável, uma explicação do modo como a remuneração total cumpre a política de remuneração adotada, incluindo a forma como contribui para o desempenho da sociedade a longo prazo, e informações sobre a forma como os critérios de desempenho foram aplicados;		69 a 75, 77 e 79
	ii. As remunerações provenientes de sociedades pertencentes ao mesmo grupo;		78
	iii. O número de ações e de opções sobre ações concedidas ou oferecidas, e as principais condições para o exercício dos direitos, incluindo o preço e a data desse exercício e qualquer alteração dessas condições;	Adotado	85
	iv. Informações sobre a possibilidade de solicitar a restituição de uma remuneração variável;		69 e 72
	v. Informações sobre qualquer afastamento do procedimento de aplicação da política de remuneração aprovada, incluindo a explicação da natureza das circunstâncias excecionais e a indicação dos elementos específicos objeto de derrogação;		69 e 77
	vi. Informações quanto à exigibilidade ou inexistência de pagamentos relativos à cessação de funções de administradores.		69 e 80
<b>V.2.4.</b>	Para cada mandato, a comissão de remunerações deve igualmente aprovar o regime de pensões dos administradores, se os estatutos as admitirem, e 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.	n.a.	76 e 80
<b>V.2.5.</b>	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	69

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
<b>V.2.6.</b>	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. A Comissão de remunerações deve assegurar que os 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
<b>V.3. Remuneração dos Administradores</b>			
<b>Princípio</b>	Os administradores devem receber uma compensação: <ol style="list-style-type: none"> <li>que remunere adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade;</li> <li>que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas, bem como de outros que estes expressamente definam; e</li> <li>que premeie o desempenho.</li> </ol>		
<b>V.3.1.</b>	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 e 71
<b>V.3.2.</b>	Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos definidos em regulamento interno da sociedade.	Adotado	72
<b>V.3.4.</b>	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.	n.a.	85
<b>V.3.5.</b>	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
<b>V.3.6.</b>	A sociedade deve estar dotada dos instrumentos jurídicos adequados para que a cessação de funções antes do termo do mandato não origine, direta ou indiretamente, o pagamento ao administrador de quaisquer montantes além dos previstos na lei, devendo explicitar os instrumentos jurídicos adotados no relatório de governo da sociedade.	Adotado	83
<b>V.4. Nomeações</b>			
<b>Princípio</b>	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.		
<b>V.4.1.</b>	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
<b>V.4.2.</b>	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.	21 e 29
<b>V.4.3.</b>	Esta comissão inclui uma maioria de membros não executivos independentes.	Adotado	29

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
<b>V.4.4.</b>	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.	Adotado	16, 19, 21 e 29
<b>VI. GESTÃO DE RISCO</b>			
<b>Princípio</b>	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.		
<b>VI.1.</b>	O órgão de Administração deve debater e aprovar o plano estratégico e a política de risco da sociedade, que inclua a definição de níveis de risco considerados aceitáveis.	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 páginas 48 a 53 deste Relatório)
<b>VI.2.</b>	Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir um sistema 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, (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento e (v) o procedimento de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema.	Adotado	50 a 55 (vide para os pontos 52 a 54 subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão do Risco, e subcapítulo 2.7.2. Identificação de Riscos (Matriz de Risco) e resposta CTT, capítulo 2.7. Gestão de Riscos páginas 48 a 53 deste Relatório),)
<b>VI.3.</b>	A sociedade deve avaliar anualmente o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de riscos, bem como a perspetiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	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 páginas 48 a 53 deste Relatório)
<b>VII. Informação financeira</b>			
<b>VII.1 Informação financeira</b>			
<b>Princípio VII.A.</b>	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.		
<b>Princípio VII.B.</b>	O órgão de fiscalização deve promover uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		

<b>Recomendações constantes do Código do IPCG</b>		<b>Comply or explain</b>	<b>Pontos do Capítulo 5 - Governo Societário</b>
<b>VII.1.1.</b>	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
<b>VII.2 Revisão legal de contas e fiscalização</b>			
<b>Princípio</b>	Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre a forma de seleção e relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas, e sobre a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.		
<b>VII.2.1.</b>	Através de regulamento interno, o órgão de fiscalização deve definir: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Os critérios e o processo de seleção do revisor oficial de contas;</li> <li>ii. A metodologia de comunicação da sociedade com o revisor oficial de contas;</li> <li>iii. Os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas;</li> <li>iv. Os serviços distintos de auditoria que não podem ser prestados pelo revisor oficial de contas.</li> </ul>	Adotado	37 e 38
<b>VII.2.2.</b>	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.	Adotado	38
<b>VII.2.3.</b>	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
<b>VII.2.4.</b>	O revisor oficial de contas deve, no âmbito das suas competências, verificar a aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar quaisquer deficiências ao órgão de fiscalização.	n.a	---
<b>VII.2.5.</b>	O revisor oficial de contas deve colaborar com o órgão de fiscalização, prestando-lhe imediatamente informação sobre quaisquer irregularidades relevantes para o desempenho das funções do órgão de fiscalização que tenha detetado, bem como quaisquer dificuldades com que se tenha deparado no exercício das suas funções.	n.a	---

---

## Comply or Explain

---

### Recomendação II.4

*“A sociedade deve implementar meios adequados para a participação dos acionistas na assembleia por meios telemáticos.”*

Ainda que a Sociedade não disponibilize a participação por meios telemáticos nas assembleias gerais aos seus acionistas, encontram-se implementados os meios adequados para uma participação ativa e sem dificuldades de todos os seus acionistas nas mesmas, nomeadamente, a possibilidade de votarem, também, **por correspondência ou através de voto eletrónico**, com efeitos materialmente equivalentes a uma participação por meios telemáticos.

Não obstante essa possibilidade, que se encontra consagrada nos Estatutos da Sociedade desde a sua privatização, e de acordo com o que tem vindo a ser a prática nas últimas assembleias gerais da Sociedade, a votação por via eletrónica nunca foi exercida. Alguns acionistas votaram por correspondência nas primeiras assembleias gerais realizadas após a privatização, não se tendo verificado a utilização deste tipo de participação recentemente.

Sem prejuízo de uma futura implementação dos meios técnicos para a participação por via telemática nas assembleias gerais, os CTT consideram que os custos de implementação duma solução desta natureza seriam desproporcionais face à provável adesão que a participação através destes meios poderia ter por parte dos acionistas, tendo presente a clara preferência por parte dos mesmos pela participação presencial ou através de representação nos termos legais, conforme a prática tem revelado nas últimas assembleias gerais.

Motivo pelo qual a Sociedade considera adequados os meios que disponibiliza atualmente para a participação dos acionistas nas assembleias gerais da Sociedade, nomeadamente através de voto eletrónico, **em linha com os princípios de bom governo das sociedades e materialmente equivalente ao cumprimento desta Recomendação.**

### <sup>(1)</sup>Recomendações I.5.1 e I.5.2

*“O órgão de administração deve definir, com parecer prévio e vinculativo do órgão de fiscalização, o tipo, o âmbito e o valor mínimo, individual ou agregado, dos negócios com partes relacionadas que: (i) requerem a aprovação prévia do órgão de administração (ii) e os que, por serem de valor mais elevado, requerem, ainda, um parecer prévio favorável do órgão de fiscalização.”*

*“O órgão de administração deve, pelo menos de seis em seis meses, comunicar ao órgão de fiscalização todos os negócios abrangidos pela Recomendação I.5.1.”*

Relativamente à Recomendação I.5.1. do Código IPCG, entende-se que a mesma se encontra acolhida pelos CTT na medida em que os negócios com partes relacionadas que (i) requerem a aprovação prévia do órgão de administração, e (ii) os que, por serem de valor mais elevado, requerem, ainda, um parecer prévio favorável do órgão de fiscalização, estão definidos quanto ao seu tipo, âmbito e valor mínimo, individual ou agregado, no Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses dos CTT (de ora em diante “Regulamento de Partes Relacionadas”), o qual foi aprovado pelo Conselho de Administração dos CTT em 2014 com parecer prévio favorável da Comissão de Auditoria, na sua versão atual, disponível para consulta em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no [website](http://www.ctt.pt) dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)), conforme se explana de seguida:

- a) Todas as transações (com exceção daquelas compreendidas no próprio comércio dos CTT e em que nenhuma vantagem especial seja concedida ao administrador ou interposta pessoa, conforme fundamentação apresentada aquando da tomada de decisão) a celebrar entre, por um lado, membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou subsidiárias (diretamente ou por interposta pessoa) e, por outro lado, os CTT e/ou sociedades subsidiárias, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 397.<sup>o</sup> e 423.<sup>o</sup>- H do CSC **estão sujeitas a prévia autorização por parte do Conselho de Administração;**
- b) Todas as transações mencionadas na alínea a) anterior, assim como as transações significativas, ou seja, de montante superior a 1 000 000€, relativas a um único negócio ou ao conjunto de negócios realizados em cada exercício económico com a mesma parte relacionada, (excetuando-se deste âmbito as transações realizadas entre os CTT e as sociedades subsidiárias cujo capital seja, direta ou indiretamente

detido a 100% pelos CTT), **estão sujeitas a parecer prévio favorável por parte da Comissão de Auditoria.**

Por exclusão de partes, todas as transações com partes relacionadas que não caibam no âmbito das alíneas a) e b) anteriores podem ser aprovadas pela Comissão Executiva sem sujeição a aprovação prévia por parte do Conselho de Administração e/ou parecer prévio favorável por parte da Comissão de Auditoria, na medida da respetiva delegação de competências, ao abrigo do disposto no artigo 407.º do CSC, e no n.º 2 do artigo 13.º dos Estatutos e no artigo 6.º/1 do Regulamento do Conselho de Administração dos CTT, disponíveis para consulta em “Grupo CTT”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

É, portanto, neste sentido, e agora por referência também à Recomendação 1.5.2. do Código IPCG, que os CTT entendem que é a Comissão Executiva que tem de dar conhecimento à Comissão de Auditoria das referidas transações para posterior apreciação deste órgão, pelo menos de seis em seis meses. Salvo melhor opinião, todas as outras transações, i.e., as elencadas nas alíneas a) e b) já são necessariamente comunicadas, a seu tempo, à Comissão de Auditoria para efeitos de submissão de pedido de parecer prévio sobre as mesmas.

Em síntese:

- A Sociedade considera acolher as Recomendações I.5.1 e I.5.2 do Código IPCG uma vez que é o órgão de administração que efetivamente define, e definiu, através da aprovação do Regulamento de Partes Relacionadas, quais as transações que requerem a aprovação prévia deste órgão, e quais as que, por serem de valor mais elevado, requerem, ainda, um parecer prévio favorável do órgão de fiscalização;
- Mais consideram os CTT que a comunicação pela Comissão Executiva ao órgão de fiscalização, realizada no âmbito da delegação de competências de gestão corrente do Conselho de Administração, é adequada e encontra-se em linha com os princípios de bom governo das sociedades.

Sem prejuízo do referido, o **Conselho de Administração** tomou a iniciativa de excecionalmente e a solicitação da Comissão Executiva, proceder à **comunicação ao órgão de fiscalização do relatório relativo às transações com partes relacionadas ocorridas durante o segundo semestre de 2019**, que não estando sujeitas a parecer prévio favorável são objeto de apreciação posterior pelo órgão de fiscalização nos termos do Regulamento de Partes Relacionadas.

#### <sup>(2)</sup>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 1.8.1 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 do IPCG que refere, genericamente, requisitos de independência sem remissão expressa para o regime do CSC quanto aos membros da Comissão de

Auditoria, a Sociedade **cumpr amplamente a Recomendação III.4 do Código do IPCG** na medida em que, de acordo com os critérios definidos para efeitos desta Recomendação, 50% da totalidade dos seus Administradores são independentes sendo esta percentagem de 77,8% quando aferida unicamente em função dos seus administradores não executivos.



06

**Proposta  
de Aplicação  
de Resultados**

**Vamos  
mais longe  
com**

*Excelência*

---

**Vamos mais longe para estar mais perto.**





## 6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do artigo 23º dos Estatutos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. ("CTT" ou "Sociedade"), os lucros líquidos anuais, devidamente aprovados, terão a seguinte aplicação:

- a) um mínimo de 5% para constituição de reserva legal, até atingir o montante exigível;
- b) uma percentagem a distribuir pelos acionistas, a título de dividendo a definir em Assembleia Geral;
- c) o restante para os fins que a Assembleia Geral delibere de interesse para a Sociedade.

Nos termos do artigo 295º, 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 2019 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 2019, verifica-se que a reserva legal se encontra integralmente constituída e os resultados transitados são positivos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2019 apurou-se um resultado líquido do exercício, nas contas individuais, no montante global de € 29.196.933,00.

Devido às regras contabilísticas em vigor, já se encontra refletido no referido resultado líquido um montante de € 2.849.172,00 relativo à atribuição de gratificações, a título de participação nos lucros a colaboradores e Administradores Executivos dos CTT.

**Neste enquadramento e nos termos das disposições legais e estatutárias, o Conselho de Administração propõe que:**

- a) O resultado líquido do exercício de 2019, no montante global de € 29.196.933,00 apurado com base nas demonstrações financeiras individuais tenha a seguinte aplicação:
 

Dividendos*	€ 16.500.000,00
Resultados Transitados	€12.696.933,00
- b) Seja atribuído o montante máximo de € 2.849.172,00 (já pressuposto nas demonstrações financeiras individuais) a colaboradores e Administradores Executivos dos CTT, a título de gratificações de balanço.

\* Distribuição de dividendos num total de € 16.500.000,00 correspondente a € 0,11 por ação.

Lisboa, 16 de março de 2020

O Conselho de Administração





07

**Demonstrações  
financeiras  
Consolidadas  
e individuais**





# 7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.  
 DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DA POSIÇÃO FINANCEIRA EM 1 DE JANEIRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019  
 Euros

NOTAS	Grupo			Empresa		
	Reexpresso 01.01.2018	Reexpresso 31.12.2018	Reexpresso 31.12.2019	Reexpresso 01.01.2018	Reexpresso 31.12.2018	Reexpresso 31.12.2019
<b>ATIVO</b>						
<b>Ativo não corrente</b>						
Ativos fixos tangíveis	5	275.326.349	264.708.624	263.443.040	244.833.955	229.532.691
Propriedades de investimento	7	6.164.849	8.179.980	7.653.000	6.164.849	8.179.980
Ativos intangíveis	6	47.501.684	56.770.556	62.012.644	19.789.332	25.422.412
Goodwill	9	9.523.180	9.523.180	70.201.828	-	-
Investimentos em subsidiárias	10	-	-	-	120.041.302	113.576.926
Investimentos em associadas	11	296.260	296.260	293.434	295.779	295.779
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	12	-	496.076	2.723.803	-	496.076
Outros investimentos	13	1.503.572	1.379.137	1.379.137	1.503.572	1.379.137
Títulos de dívida	14	245.827.759	429.038.681	424.851.179	-	-
Acionistas / sócios	50	-	-	-	2.658.000	1.350.000
Contas a receber	18	-	-	-	-	661.287
Outros ativos não correntes	23	1.375.223	1.526.644	1.543.308	1.092.403	1.252.268
Crédito a clientes bancários	19	64.263.949	231.797.420	792.469.611	-	-
Ativos financeiros disponíveis para venda	14	3.175.180	-	-	-	-
Outros ativos financeiros bancários	15	11.621.122	22.692.434	18.764.049	-	-
Ativos por impostos diferidos	49	91.954.991	81.734.114	89.329.806	89.353.409	79.559.985
<b>Total do ativo não corrente</b>		<b>758.744.118</b>	<b>1.108.143.106</b>	<b>1.734.664.839</b>	<b>485.732.601</b>	<b>461.045.254</b>
<b>Ativo corrente</b>						
Inventários	17	5.696.996	5.568.114	5.860.069	5.022.455	5.187.053
Contas a receber	18	132.480.130	135.855.195	146.471.712	95.987.068	100.059.980
Crédito a clientes bancários	19	15.083.442	16.252.561	93.350.959	-	-
Acionistas / sócios	50	-	-	-	3.755.511	10.599.851
Imposta a receber	36	1.552.005	5.040.275	-	1.564.777	4.965.933
Diferimentos	20	6.600.115	6.691.359	7.305.261	5.111.904	5.045.157
Títulos de dívida	14	15.721.373	25.063.201	31.560.152	-	-
Outros ativos correntes	23	32.338.234	35.517.214	35.766.227	27.922.910	28.987.226
Ativos financeiros disponíveis para venda	14	2.576.194	-	-	-	26.939.374
Outros ativos financeiros bancários	15	91.417.084	93.621.151	14.660.286	-	-
Caixa e equivalentes de caixa	22	626.825.397	422.717.478	442.995.724	376.590.733	271.758.311
Ativos não correntes detidos para venda	21	930.290.968	746.326.549	777.970.390	515.955.358	426.603.511
		-	-	805.675	-	-
<b>Total do ativo corrente</b>		<b>930.290.968</b>	<b>746.326.549</b>	<b>778.776.065</b>	<b>515.955.358</b>	<b>426.603.511</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>1.689.035.086</b>	<b>1.854.469.655</b>	<b>2.513.440.904</b>	<b>1.001.687.959</b>	<b>887.648.765</b>
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>						
<b>Capital Próprio</b>						
Capital	25	75.000.000	75.000.000	75.000.000	75.000.000	75.000.000
Ações próprias	26	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)
Reservas	26	79.947.883	65.836.875	65.852.595	79.897.560	65.836.605
Resultados transferidos	26	48.787.928	4.378.984	10.867.301	48.856.774	4.387.132
Outras variações no capital próprio	26	(32.634.996)	(30.993.430)	(49.744.144)	(32.633.520)	(31.001.308)
Resultado líquido do período		-	21.499.271	29.196.933	21.499.271	29.196.933
Capital próprio atribuível a acionistas		171.100.807	135.721.692	131.172.677	171.100.806	135.721.692
Interesses não controlados	29	146.738	165.494	242.255	-	-
<b>Total do capital próprio</b>		<b>171.247.545</b>	<b>135.887.186</b>	<b>131.414.932</b>	<b>171.100.806</b>	<b>135.721.692</b>
<b>Passivo</b>						
<b>Passivo não corrente</b>						
Contas a pagar	33	-	-	-	-	312.744
Financiamentos obtidos	30	75.182.674	100.282.203	148.597.934	58.732.903	77.986.890
Benefícios aos empregados	31	252.919.533	244.562.078	267.286.679	252.595.578	244.249.491
Provisões	32	26.028.332	16.019.339	17.635.379	29.550.059	13.257.258
Diferimentos	20	316.892	305.691	294.490	316.892	305.691
Outros passivos financeiros bancários	15	-	-	76.060.295	-	-
Passivos por impostos diferidos	49	3.399.121	3.108.662	2.958.115	3.368.115	3.083.265
<b>Total do passivo não corrente</b>		<b>357.846.552</b>	<b>364.277.973</b>	<b>512.832.892</b>	<b>344.563.547</b>	<b>339.195.339</b>
<b>Passivo corrente</b>						
Contas a pagar	33	384.533.294	322.276.222	373.790.665	361.001.085	300.597.319
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	34	619.229.680	883.950.534	1.321.418.042	-	-
Acionistas / sócios	50	-	-	-	12.821.447	5.539.255
Benefícios aos empregados	31	17.100.808	17.119.105	19.416.212	17.069.013	17.087.341
Imposta a pagar	36	-	-	5.958.753	-	-
Financiamentos obtidos	30	28.208.503	27.096.073	26.813.567	14.653.193	16.850.735
Diferimentos	20	1.432.696	2.708.090	3.454.477	1.425.534	2.066.612
Outros passivos correntes	35	91.553.848	86.203.693	100.353.646	79.053.334	70.590.472
Outros passivos financeiros bancários	15	17.882.160	14.950.779	17.987.719	-	-
<b>Total do passivo corrente</b>		<b>1.159.940.989</b>	<b>1.354.304.496</b>	<b>1.869.193.080</b>	<b>486.023.606</b>	<b>413.731.734</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>1.517.787.541</b>	<b>1.718.582.469</b>	<b>2.382.025.972</b>	<b>830.587.153</b>	<b>751.927.073</b>
<b>Total do capital próprio e passivo</b>		<b>1.689.035.086</b>	<b>1.854.469.655</b>	<b>2.513.440.904</b>	<b>1.001.687.959</b>	<b>887.648.765</b>

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 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019  
 Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	
Vendas e serviços prestados	4/39	685.944.622	688.021.669	177.803.975	181.631.937	525.021.420	522.297.559	140.125.677	135.789.237
Margem Financeira	40	7.867.424	29.315.856	2.370.311	10.421.070	-	-	-	-
Outros rendimentos e ganhos operacionais	41	14.402.062	22.948.405	3.238.466	8.682.378	38.346.794	40.541.244	9.058.697	12.527.182
		708.214.108	740.285.930	183.412.752	200.735.385	563.368.214	562.838.803	149.184.373	148.316.420
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	17	(13.896.222)	(14.261.450)	(4.222.929)	(4.805.042)	(13.140.650)	(13.588.474)	(5.686.394)	(4.620.763)
Fornecimentos e serviços externos	42	(229.468.821)	(242.776.520)	(61.021.802)	(64.942.709)	(120.270.321)	(121.098.644)	(31.698.471)	(31.309.271)
Gastos com o pessoal	43	(353.611.793)	(356.004.365)	(87.510.047)	(93.868.310)	(314.762.343)	(310.883.876)	(79.771.918)	(81.201.296)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	44	(2.242.880)	(7.800.406)	(1.958.287)	(3.603.244)	646	(1.905.392)	(50.966)	(1.247.811)
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	44	(197.743)	(3.095.636)	(224.864)	(1.409.457)	-	-	-	-
Provisões (aumentos/reversões)	32	(1.920.024)	905.250	(941.817)	393.979	(89.590)	1.367.746	(435.624)	669.600
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	45	(56.705.242)	(54.223.229)	(13.883.706)	(14.760.277)	(44.373.999)	(41.077.288)	(10.840.342)	(11.242.399)
Outros gastos e perdas operacionais	46	(13.828.616)	(16.233.140)	(3.765.301)	(4.730.529)	(9.331.854)	(8.823.425)	(2.699.267)	(2.383.682)
Ganhos/perdas com alienação de ativos	47	9.251.708	488.912	9.113.595	34.690	9.251.708	452.776	9.113.595	28.900
		(662.619.634)	(693.000.585)	(164.415.158)	(187.690.900)	(492.716.403)	(495.556.578)	(122.069.388)	(131.306.721)
		<b>45.594.474</b>	<b>47.285.345</b>	<b>18.997.594</b>	<b>13.044.485</b>	<b>70.651.811</b>	<b>67.282.225</b>	<b>27.114.985</b>	<b>17.009.699</b>
Gastos e perdas financeiros	48	(9.705.026)	(10.421.170)	(2.389.736)	(2.920.989)	(8.394.183)	(9.094.665)	(2.057.701)	(2.567.708)
Rendimentos financeiros	48	48.711	63.609	12.262	(133.260)	232.643	351.179	54.193	(46.674)
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	10/11/12	(795.935)	(1.400.621)	(893.528)	(788.869)	(23.901.254)	(12.795.844)	(8.127.539)	(3.299.162)
		(10.452.250)	(11.758.182)	(3.271.002)	(3.843.118)	(32.062.794)	(21.539.329)	(10.131.047)	(5.913.544)
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>35.142.224</b>	<b>35.527.163</b>	<b>15.726.592</b>	<b>9.201.367</b>	<b>38.589.017</b>	<b>45.742.896</b>	<b>16.983.938</b>	<b>11.096.154</b>
Imposto sobre o rendimento do período	49	(13.621.962)	(6.242.463)	(5.679.570)	(2.798.067)	(17.089.746)	(16.545.962)	(6.930.580)	(4.751.404)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>21.520.262</b>	<b>29.284.700</b>	<b>10.047.021</b>	<b>6.403.300</b>	<b>21.499.271</b>	<b>29.196.933</b>	<b>10.053.358</b>	<b>6.344.751</b>
<b>Resultado líquido do período atribuível a:</b>									
Detentores de capital		21.499.271	29.196.933	10.053.359	6.344.751				
Interesses não controlados	29	20.990	87.767	(6.338)	58.549				
<b>Resultado por ação:</b>	28	<b>0,14</b>	<b>0,19</b>	<b>0,00</b>	<b>(0,00)</b>	<b>0,14</b>	<b>0,19</b>	<b>0,14</b>	<b>0,19</b>

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 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Euros

NOTAS	Grupo				Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em		
	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>21.520.262</b>	<b>29.284.700</b>	<b>10.047.021</b>	<b>6.403.300</b>	<b>21.499.271</b>	<b>29.196.933</b>	<b>10.053.359</b>	<b>6.344.751</b>	
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	26	(2.235)	(10.954)	(230)	(9.523)	(718.603)	(206.672)	(48.185)	(224.490)
Variações nas reservas de justo valor	26	(50.053)	15.720	(37.309)	(3.527)	-	-	-	-
Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	31	2.181.712	(25.769.253)	2.181.712	(25.769.253)	2.195.449	(25.540.045)	2.195.449	(25.540.045)
Impostos Diferidos - Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	49	(540.146)	7.018.539	(540.146)	7.018.539	(543.237)	7.000.770	(543.237)	7.000.770
Outras alterações no capital próprio	26/29	(2.235)	(11.005)	(230)	140.818	-	-	-	150.392
<b>Outro rendimento integral do período líquido de impostos</b>	<b>1.587.043</b>	<b>(18.756.952)</b>	<b>1.603.797</b>	<b>(18.622.946)</b>	<b>933.609</b>	<b>(18.745.947)</b>	<b>1.604.027</b>	<b>(18.613.372)</b>	
<b>Rendimento integral do período</b>	<b>23.107.305</b>	<b>10.527.747</b>	<b>11.650.818</b>	<b>(12.219.646)</b>	<b>22.432.880</b>	<b>10.450.986</b>	<b>11.657.386</b>	<b>(12.268.623)</b>	
Atribuível a interesses não controlados		18.756	76.762	(6.568)	48.975				
Atribuível aos acionistas dos CTT		23.088.549	10.450.986	11.657.386	(12.268.621)				

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 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019  
 Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Interesses não controlados	Total
<b>Saldo em 1 de janeiro de 2018 reportado</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>79.947.883</b>	<b>(32.634.996)</b>	<b>34.268.089</b>	<b>27.263.244</b>	<b>146.738</b>	<b>183.990.949</b>
Impacto da aplicação inicial da IFRS 16 (líquido imposto)	3	-	-	-	-	(12.743.405)	-	-	(12.743.405)
<b>Saldo em 1 de janeiro de 2018 reexpresso</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>79.947.883</b>	<b>(32.634.996)</b>	<b>21.524.684</b>	<b>27.263.244</b>	<b>146.738</b>	<b>171.247.545</b>
Ajustamento da aplicação inicial da IFRS 9 (líquido imposto)		-	-	-	-	(185.718)	-	-	(185.718)
Ajustamento da aplicação inicial da IFRS 15 (líquido imposto)		-	-	-	-	(1.281.946)	-	-	(1.281.946)
<b>Saldo em 1 de janeiro de 2018 ajustado</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>79.947.883</b>	<b>(32.634.996)</b>	<b>20.057.019</b>	<b>27.263.244</b>	<b>146.738</b>	<b>169.779.880</b>
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2017		-	-	-	-	27.263.244	(27.263.244)	-	-
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	(15.372.222)	-	(41.627.778)	-	-	(57.000.000)
		-	-	<b>(15.372.222)</b>	-	<b>(14.364.534)</b>	<b>(27.263.244)</b>	-	<b>(57.000.000)</b>
Outros movimentos	26/29	-	-	1.311.267	-	(1.311.267)	-	(2.235)	(2.235)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	-	-	-	1.641.566	-	-	-	1.641.566
Variações nas reservas de justo valor	26	-	-	(50.053)	-	-	-	-	(50.053)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	(2.235)	-	-	(2.235)
Resultado líquido do período reexpresso		-	-	-	-	-	21.499.271	20.990	21.520.262
<b>Rendimento integral do período reexpresso</b>		-	-	<b>1.261.214</b>	<b>1.641.566</b>	<b>(1.313.501)</b>	<b>21.499.271</b>	<b>18.755</b>	<b>23.107.305</b>
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2018 reexpresso</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>65.836.875</b>	<b>(30.993.430)</b>	<b>4.378.984</b>	<b>21.499.271</b>	<b>165.494</b>	<b>135.887.186</b>
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)
		-	-	-	-	<b>6.499.271</b>	<b>(21.499.271)</b>	-	<b>(15.000.000)</b>
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
<b>Rendimento integral do período</b>		-	-	<b>15.720</b>	<b>(18.750.714)</b>	<b>(10.954)</b>	<b>29.196.933</b>	<b>76.762</b>	<b>10.527.747</b>
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>65.852.595</b>	<b>(49.744.144)</b>	<b>10.867.301</b>	<b>29.196.933</b>	<b>242.255</b>	<b>131.414.932</b>

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 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total
<b>Saldo em 1 de janeiro de 2018 reportado</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>79.897.560</b>	<b>(32.653.520)</b>	<b>34.336.935</b>	<b>27.263.244</b>	<b>183.844.211</b>
Impacto da aplicação inicial da IFRS 16 (líquido imposto)	3	-	-	-	-	(12.743.405)	-	(12.743.405)
<b>Saldo em 1 de janeiro de 2018 reexpresso</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>79.897.560</b>	<b>(32.653.520)</b>	<b>21.593.530</b>	<b>27.263.244</b>	<b>171.100.806</b>
Ajustamento da aplicação inicial da IFRS 9 (líquido imposto)		-	-	-	-	(250.252)	-	(250.252)
Ajustamento da aplicação inicial da IFRS 15 (líquido imposto)		-	-	-	-	(561.743)	-	(561.743)
<b>Saldo em 1 de janeiro de 2018 ajustado</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>79.897.560</b>	<b>(32.653.520)</b>	<b>20.781.535</b>	<b>27.263.244</b>	<b>170.288.811</b>
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2017		-	-	-	-	27.263.244	(27.263.244)	-
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	(15.372.222)	-	(41.627.778)	-	(57.000.000)
		-	-	<b>(15.372.222)</b>	-	<b>(14.364.534)</b>	<b>(27.263.244)</b>	<b>(57.000.000)</b>
Outros movimentos	26/29	-	-	1.311.267	-	(1.311.267)	-	-
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	-	-	-	1.652.211	-	-	1.652.211
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	(718.603)	-	(718.603)
Resultado líquido do período reexpresso		-	-	-	-	-	21.499.271	21.499.271
<b>Rendimento integral do período reexpresso</b>		-	-	<b>1.311.267</b>	<b>1.652.211</b>	<b>(2.029.869)</b>	<b>21.499.271</b>	<b>22.432.880</b>
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2018 reexpresso</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>65.836.605</b>	<b>(31.001.308)</b>	<b>4.387.132</b>	<b>21.499.271</b>	<b>135.721.692</b>
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)
		-	-	-	-	<b>6.499.271</b>	<b>(21.499.271)</b>	<b>(15.000.000)</b>
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		-	-	-	-	-	29.196.933	29.196.933
<b>Rendimento integral do período</b>		-	-	-	<b>(18.539.275)</b>	<b>(206.672)</b>	<b>29.196.933</b>	<b>10.450.986</b>
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2019</b>		<b>75.000.000</b>	<b>(8)</b>	<b>65.836.605</b>	<b>(49.540.583)</b>	<b>10.679.731</b>	<b>29.196.933</b>	<b>131.172.677</b>

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 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2019  
 Euros

NOTAS	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019	Reexpresso 31.12.2018	31.12.2019
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>				
Recebimentos de clientes	697.835.645	664.480.523	544.886.904	513.563.811
Pagamentos a fornecedores	(277.128.442)	(285.307.181)	(147.975.117)	(146.419.908)
Pagamentos ao pessoal	(346.172.370)	(327.850.919)	(307.719.484)	(284.771.784)
Depósitos de clientes bancários	264.794.538	399.332.735	-	-
Crédito a clientes bancários	(167.899.571)	(232.863.958)	-	-
<b>Caixa gerada pelas operações</b>	<b>171.429.800</b>	<b>217.791.199</b>	<b>89.192.303</b>	<b>82.372.119</b>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento	(7.077.454)	2.229.383	(18.395.230)	7.398.903
Outros recebimentos/pagamentos	(72.904.796)	86.121.283	(81.543.600)	44.278.369
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)</b>	<b>91.447.550</b>	<b>306.141.865</b>	<b>(10.746.527)</b>	<b>134.049.391</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>				
Recebimentos provenientes de:				
Ativos fixos tangíveis	2.165.963	152.580	2.165.963	152.580
Propriedades de investimento	510.040	1.113.700	510.040	1.113.700
Ativos não correntes detidos para venda	10.265.000	-	10.265.000	-
Investimentos financeiros	222.028	-	222.028	-
Títulos de dívida	59.089.135	54.365.867	-	-
Depósitos no Banco de Portugal	26.538.563	-	-	-
Outros ativos financeiros bancários	151.858.231	116.865.000	-	-
Juros e rendimentos similares	197.189	86.258	174.797	67.343
Dividendos	-	-	16.193.196	250.000
Empréstimos concedidos	-	-	8.565.000	1.350.000
Pagamentos respeitantes a:				
Ativos fixos tangíveis	(12.729.185)	(18.752.159)	(10.000.847)	(16.380.784)
Ativos intangíveis	(15.679.199)	(17.514.480)	(8.209.869)	(10.021.028)
Investimentos financeiros	8 (1.389.604)	(114.407.523)	(42.929.604)	(135.125.523)
Títulos de dívida	14 (256.581.281)	(63.920.455)	-	-
Depósitos no Banco de Portugal	-	(19.706.616)	-	-
Outros ativos financeiros bancários	15 (165.163.231)	(34.499.849)	-	-
Empréstimos concedidos	-	-	(14.300.000)	(6.100.000)
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)</b>	<b>(200.696.351)</b>	<b>(96.217.678)</b>	<b>(37.344.296)</b>	<b>(164.693.711)</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>				
Recebimentos provenientes de:				
Financiamentos obtidos	48.179.048	73.196.336	25.000.000	57.500.000
Depósitos de outras instituições de crédito	-	202.340.829	-	-
Pagamentos respeitantes a:				
Financiamentos obtidos	(27.148.520)	(43.647.903)	(205.500)	(521.875)
Depósitos de outras instituições de crédito	-	(183.459.746)	-	-
Juros e gastos similares	(281.263)	(878.610)	(238.517)	(822.771)
Passivos de locação	30 (32.331.266)	(26.991.454)	(26.269.005)	(20.672.669)
Outros passivos financeiros bancários	15 -	(222.288.337)	-	-
Dividendos	27 (57.000.000)	(15.000.000)	(57.000.000)	(15.000.000)
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)</b>	<b>(68.582.000)</b>	<b>(216.728.885)</b>	<b>(58.713.022)</b>	<b>20.482.685</b>
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	(177.830.801)	(6.804.698)	(106.803.845)	(10.161.636)
Alteração do perímetro de consolidação	-	6.823.653	-	-
Fusão por incorporação	-	-	1.983.395	-
Caixa e seus equivalentes no início do período	592.677.416	414.846.614	376.590.733	271.770.284
Caixa e seus equivalentes no fim do período	414.846.614	414.865.569	271.770.284	261.608.648
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>414.846.614</b>	<b>414.865.569</b>	<b>271.770.284</b>	<b>261.608.648</b>
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	6.217.418	25.924.034	-	-
Cheques a cobrar do Banco CTT / Compensação de cheques do Banco CTT	1.674.742	2.226.045	-	-
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	(21.295)	(19.925)	(11.973)	(16.842)
<b>Caixa e seus equivalentes (Balanço)</b>	<b>422.717.478</b>	<b>442.995.724</b>	<b>271.758.311</b>	<b>261.591.807</b>

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**

1. INTRODUÇÃO.....	188
1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe).....	188
1.2 Atividade.....	189
2. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS.....	190
2.1 Bases de apresentação.....	190
2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa .....	191
2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2019 ou não adotadas antecipadamente: .....	192
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: .....	192
2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:.....	194
2.2 Princípios de Consolidação .....	194
2.3 Relato por segmentos.....	195
2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira .....	195
2.5 Ativos fixos tangíveis.....	196
2.6 Ativos intangíveis.....	197
2.7 Propriedades de investimento .....	197
2.8 Imparidade de ativos tangíveis e intangíveis, exceto goodwill.....	198
2.9 Goodwill.....	198
2.10 Concentração de atividades empresariais.....	199
2.11 Ativos financeiros .....	200
2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado .....	203
2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral.....	203
2.11.3 Ativos financeiros ao justo valor através de resultados .....	204
2.12 Capital.....	205
2.13 Passivos financeiros.....	205
2.14 Compensação de instrumentos financeiros.....	206
2.15 Operações de securitização .....	206
2.16 Imparidade de ativos financeiros .....	206
2.17 Inventários .....	209
2.18 Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas .....	209
2.19 Distribuição de dividendos .....	210
2.20 Benefícios aos empregados.....	210
2.21 Pagamento baseado em ações.....	215
2.22 Provisões e passivos contingentes.....	215
2.23 Rédito .....	217
2.24 Subsídios obtidos.....	219
2.25 Locações .....	219
2.26 Encargos financeiros .....	221
2.27 Impostos.....	221
2.28 Especialização .....	222
2.29 Prestação do serviço de mediação de seguros .....	222

2.30 Julgamentos e estimativas.....	222
2.31 Demonstração dos fluxos de caixa .....	225
2.32 Eventos subsequentes .....	226
3. ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS.....	226
4. RELATO POR SEGMENTOS .....	230
5. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS.....	234
6. ATIVOS INTANGÍVEIS .....	238
7. PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO .....	241
8. EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO .....	242
9. GOODWILL .....	246
10. INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS.....	248
11. INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS .....	249
12. INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS .....	250
13. OUTROS INVESTIMENTOS .....	250
14. TÍTULOS DE DÍVIDA.....	251
15. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS.....	253
16. GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS .....	256
17. INVENTÁRIOS.....	264
18. CONTAS A RECEBER.....	266
19. CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS .....	268
20. DIFERIMENTOS.....	272
21. ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS.....	273
22. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA.....	274
23. OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES.....	275
24. PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS .....	277
25. CAPITAL .....	278
26. AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS.....	278
27. DIVIDENDOS.....	280
28. RESULTADOS POR AÇÃO .....	280
29. INTERESSES NÃO CONTROLADOS .....	280
30. FINANCIAMENTOS OBTIDOS.....	281
31. BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS .....	283
32. PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS.....	291
33. CONTAS A PAGAR.....	295
34. DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS.....	296
35. OUTROS PASSIVOS CORRENTES.....	297
36. IMPOSTO A RECEBER/PAGAR .....	297
37. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS.....	298
38. SUBSÍDIOS OBTIDOS.....	300
39. VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS.....	300

40. MARGEM FINANCEIRA.....	301
41. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS.....	302
42. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS.....	302
43. GASTOS COM O PESSOAL.....	303
44. IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIO	305
45. DEPRECIÇÕES/AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES) .....	306
46. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS .....	306
47. GANHOS/PERDAS COM ALIENAÇÃO DE ATIVOS.....	307
48. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS.....	308
49. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO.....	308
50. PARTES RELACIONADAS.....	312
51. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES.....	314
52. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS.....	314
53. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS.....	314
54. OUTRAS INFORMAÇÕES.....	316
55. EVENTOS SUBSEQUENTES.....	317

# 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.

G3  
G5  
G7

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 2020.

## 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. e 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., têm como atividade principal assegurar a prestação do serviço postal universal, a prestação de serviços postais e a prestação de serviços financeiros. Em 2015, no âmbito dos serviços financeiros o Grupo CTT alargou o âmbito da sua atividade com a constituição do Banco CTT, S.A., que tem por objeto o exercício da atividade bancária, incluindo todas as operações acessórias, conexas ou similares compatíveis com essa atividade e permitidas por lei. Fazem ainda parte das atividades complementares <sup>45</sup> 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.

G6  
G4

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 (“nova 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 nova 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 nova 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 nova 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 nova 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.

<sup>45</sup> 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.

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 2020, 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 súpula, 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**.

## 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, de acordo com as disposições das Normas Internacionais de Relato Financeiro, tal como adotadas pela União Europeia a 31 de dezembro de 2019.

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 2019, 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 2019 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 2019.

## 2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa

As normas contabilísticas e interpretações recentemente emitidas que entraram em vigor e que o **Grupo** e a **Empresa** aplicaram na elaboração das suas demonstrações financeiras, apresentam-se como segue:

- **IFRS 16 – Locações** - O IASB, emitiu, em 13 de janeiro de 2016, a norma IFRS 16 - Locações, de aplicação obrigatória em períodos que se iniciem em, ou após, 1 de janeiro de 2019. A norma foi endossada na União Europeia pelo Regulamento da Comissão Europeia n.º 1986/2017, de 31 de Outubro. A sua adoção antecipada é permitida desde que adotada igualmente a IFRS 15. Esta norma revoga a norma IAS 17 – Locações.

De acordo com a IFRS 16, o locatário passa a aplicar um modelo único de contabilização de locações, deixando de se classificar as locações como operacionais ou financeiras.

O locatário deve reconhecer todas as locações no balanço no início do contrato, reconhecendo:

- Um ativo de direito de uso (RoU), o qual representa o seu direito de usar o ativo subjacente durante o período do contrato; e,
- Um passivo de locação correspondente aos pagamentos a efetuar até ao final do contrato.

A adoção da IFRS 16 terá ainda impactos na demonstração dos resultados, passando a ser reconhecidas separadamente depreciações do RoU e juros associados ao passivo da locação, em vez das rendas atualmente reconhecidas na rubrica de Fornecimentos e Serviços Externos.

A IFRS 16 permite ao locatário optar por não aplicar o referido modelo contabilístico para:

- Locações com um prazo de locação até 12 meses que não contenham uma opção de compra; e
- Locações de ativos de baixo valor (valor indicativo de 5.000 Euros).

Ver impactos com a adoção da IFRS 16 na nota 3.

- **IFRIC 23 – Incerteza sobre tratamento fiscal de imposto sobre rendimentos** - Foi emitida em 7 de junho de 2017 uma interpretação sobre como lidar, contabilisticamente, com incertezas sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento, especialmente quando a legislação fiscal impõe que seja feito um pagamento às Autoridades no âmbito de uma disputa fiscal e a entidade tenciona recorrer do entendimento em questão que levou a fazer tal pagamento. A interpretação veio definir que o pagamento pode ser considerado um ativo de imposto, caso seja relativo a impostos sobre o rendimento, nos termos da IAS 12 aplicando-se o critério da probabilidade definido pela norma quanto ao desfecho favorável em favor da entidade sobre a matéria de disputa em causa. Nesse contexto a entidade pode utilizar o método do montante mais provável ou, caso a resolução possa ditar intervalos de valores em causa, utilizar o método do valor esperado. A IFRIC 23 foi adotada pelo Regulamento da Comissão EU 2018/1595, de 23 de outubro sendo de aplicação obrigatória para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019 podendo ser adotada antecipadamente. O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.
- **Características de pré-pagamento com compensação negativa (alteração à IFRS 9)** - Ativos financeiros que contenham características de pré-pagamento com compensação negativa podem agora ser mensurados ao custo amortizado ou ao justo valor através de rendimento integral (OCI) se cumprirem os critérios relevantes da IFRS 9. O IASB clarificou igualmente que a IFRS 9 exige aos preparadores o recálculo do custo amortizado da modificação de passivos financeiros pelo desconto dos fluxos de caixa contratuais usando a taxa de juro efetiva original (EIR) sendo reconhecida qualquer ajustamento por via de resultados do período (alinhando o procedimento já exigido para os ativos financeiros). Esta alteração foi adotada pela Regulamento EU 2018/498 da Comissão sendo

de implementação obrigatória para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019, com adoção antecipada permitida. O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.

- **Os melhoramentos do ciclo 2015-2017** - emitidos pelo IASB em 12 de Dezembro de 2017 introduzem alterações, com data efetiva para períodos que se iniciem em ou após 1 de Janeiro de 2019, às normas IFRS 3 (remensuração da participação anteriormente detida como operação conjunta quando obtém controlo sobre o negócio), IFRS 11 (não remensuração da participação anteriormente detida na operação conjunta quando obtém controlo conjunto sobre o negócio), IAS 12 (contabilização de todas as consequências fiscais do pagamento de dividendos de forma consistente), IAS 23 (tratamento como empréstimos geral qualquer empréstimo originalmente efetuado para desenvolver um ativo quando este se torna apto para utilização ou venda). O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.
- **Interesses de longo prazo em Associadas e Empreendimentos conjuntos (Alteração à IAS 28)** - Em outubro de 2017, o IASB emitiu alterações à IAS 28 relativamente a participações de longo prazo em associadas e empreendimentos conjuntos. As alterações esclarecem que a IFRS 9 aplica-se a instrumentos financeiros em associadas ou empreendimentos conjuntos aos quais o método de equivalência patrimonial não é aplicado, incluindo interesses de longo prazo. As alterações devem ser aplicadas retrospectivamente nos períodos anuais com início em ou após 1 de janeiro de 2019. O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente interpretação.
- **Alterações, cortes ou liquidações do plano de benefícios atribuídos (alterações à IAS 19)** - Em fevereiro de 2018, o IASB emitiu alterações à IAS 19. As alterações esclarecem a contabilização quando ocorre uma alteração, redução ou liquidação no plano de benefícios atribuídos. As alterações agora especificam que uma entidade deve usar os pressupostos atualizados da remensuração de seu passivo de benefício definido líquido (ativo) para determinar o custo atual do serviço e os juros líquidos para o restante do período de relato após a mudança no plano. Das alterações resulta uma alocação diferente do rendimento integral total entre custo do serviço, juros e outro rendimento integral. As alterações aplicam-se prospectivamente a alterações, cortes ou liquidações de planos de benefícios atribuídos que ocorram no ou após o início do primeiro período de relato anual que comece em ou após 1 de janeiro de 2019. O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção da presente norma.

## 2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2019 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:

- **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.”

As alterações são efetivas a partir de 1 de janeiro de 2020, mas podem ser aplicadas antecipadamente. O **Grupo** e a **Empresa** não esperam que ocorram alterações significativas na adoção da presente alteração à norma.

- **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 - com adoção antecipada permitida - 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 esperam que ocorram alterações significativas na adoção da presente alteração à norma.

- **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. É permitida a adoção antecipada. As alterações são aplicadas retrospectivamente 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 esperam que ocorram alterações significativas na adoção da presente alteração às normas.

### 2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:

- **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 2021. A IFRS 17, sendo uma norma aplicável apenas a entidades do sector segurador, não terá impacto nas demonstrações financeiras do **Grupo**.
- **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. Se as entidades aplicarem as alterações antecipadamente, devem divulgar esse facto.
- **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 visam promover a consistência na aplicação dos requisitos com o objetivo de ajudar as empresas a determinar se, na demonstração da posição financeira, dívida ou outros passivos com data de liquidação incerta devem ser classificados como correntes (a liquidar ou potencialmente a liquidar no prazo de um ano) ou não correntes. As alterações incluem esclarecimentos sobre os requisitos de classificação de dívida que uma empresa pode liquidar convertendo em capital.

Esta alteração é efetiva para períodos após 1 de janeiro de 2022.

O **Grupo** e a **Empresa** não antecipam qualquer impacto significativos na aplicação destas alterações nas suas demonstrações financeiras.

## 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.

## 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:

	2018		2019	
	Fecho	Médio	Fecho	Médio
Metical de Moçambique (MZN)	70,24000	71,29330	68,70000	69,43667
Dólar dos USA (USD)	1,14500	1,17932	1,12340	1,11945
Direitos de saque especial (DTS)	1,21424	1,21724	1,23600	1,24133

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 2.21 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 depreciables.

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:

	<b>Anos de vida útil</b>
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.

Os dividendos recebidos de empresas subsidiárias e associadas são registados como uma diminuição do valor dos “Investimentos em subsidiárias” e “Investimentos em associadas”, respetivamente.

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 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 procedeu, com referência a 1 de janeiro de 2018, a uma avaliação do modelo de negócio no qual o instrumento financeiro é detido, ao nível do portfolio, dado que esta abordagem reflete da melhor forma como os ativos são geridos e como a informação é disponibilizada aos órgãos de gestão. A informação considerada nesta avaliação incluiu:

- as políticas e objetivos estabelecidos para o *portfolio* e a operacionalidade prática dessas políticas, incluindo a forma como a estratégia de gestão se foca no recebimento de juros contratualizados ou na realização de *cash flows* através da venda dos ativos;
- a forma como a performance do *portfolio* é avaliada e reportada aos órgãos de gestão do **Grupo**;
- a avaliação dos riscos que afetam a performance do modelo de negócio (e dos ativos financeiros detidos no âmbito desse modelo de negócio) e a forma como esses riscos são geridos;
- a frequência, volume e periodicidade das vendas nos períodos anteriores, os motivos para as referidas vendas e as expectativas sobre as vendas futuras. Contudo, a informação sobre as vendas não deverá ser considerada isoladamente, mas como parte de uma avaliação global da forma como o **Grupo** estabelece objetivos de gestão dos ativos financeiros e de como os *cash flows* são obtidos; e
- Avaliação se os *cash flows* contratuais correspondem somente ao recebimento de capital e juros (SPPI - *Solely Payments of Principal and Interest*).

Para efeitos desta avaliação, “capital” é definido como o justo valor do ativo financeiro no seu reconhecimento inicial. “Juro” é definido como a contrapartida pelo valor temporal do dinheiro, pelo risco de crédito associado ao montante em dívida durante um determinado período de tempo e para outros riscos e custos associados à atividade (ex. risco de liquidez e custos administrativos), bem como uma margem de lucro.

Na avaliação dos instrumentos financeiros em que os *cash flows* contratuais se referem exclusivamente ao recebimento de capital e juros, o **Grupo** considerou os termos contratuais originais do instrumento. Esta avaliação incluiu a análise da existência de situações em que os termos contratuais possam modificar a periodicidade e o montante dos fluxos de caixa de forma a que não cumpram a condição de SPPI. No processo de avaliação, o **Grupo** teve em consideração:

- eventos contingentes que possam modificar a periodicidade e montante dos fluxos de caixa;
- características que resultem em alavancagem;
- cláusulas de pagamento antecipado e de extensão da maturidade;
- cláusulas que possam limitar o direito do **Grupo** reclamar os fluxos de caixa em relação a ativos específicos (e.g. contratos com cláusulas que impedem o acesso a ativos em caso de *default* - “*non-recourse asset*”); e
- características que possam modificar a compensação pelo valor temporal do dinheiro.

Adicionalmente, um pagamento antecipado é consistente como critério SPPI, se:

- o ativo financeiro for adquirido ou originado com um prémio ou desconto relativamente ao valor nominal contratual;
- o pagamento antecipado representar substancialmente o montante nominal do contrato acrescido dos juros contratuais periodificados, mas não pagos (poderá incluir uma compensação razoável pelo pagamento antecipado); e
- o justo valor do pagamento antecipado é insignificante no reconhecimento inicial.

#### Reclassificação entre categorias de instrumentos financeiros

Se o **Grupo** alterar o seu modelo de negócios de gestão de ativos financeiros, o que se espera que ocorra de forma pouco frequente e excepcional, reclassifica todos os ativos financeiros afetados, em conformidade com os requisitos definidos na IFRS 9 - “Instrumentos financeiros”. A reclassificação é aplicada prospectivamente a partir da data em que se torne efetiva. De acordo com a IFRS 9 - “Instrumentos financeiros”, não são permitidas reclassificações de instrumentos de capital para os quais tenha sido incluída a opção de valorização ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ou para ativos e passivos financeiros classificados ao justo valor no âmbito da *fair value option*.

#### Desreconhecimento de ativos financeiros

- i) O **Grupo** desreconhece um ativo financeiro quando, e apenas quando:
  - os direitos contratuais aos fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro expiram; ou
  - transfere o ativo financeiro tal como definido nos pontos ii) e iii) abaixo e a transferência satisfaz as condições para o desreconhecimento de acordo com o ponto iv).

- ii) O **Grupo** transfere um ativo financeiro se, e apenas se, se verificar uma das situações seguintes:
- transferir os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro; ou
  - reter os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro, mas assumir uma obrigação contratual de pagar os fluxos de caixa a um ou mais destinatários num acordo que satisfaça as condições previstas no ponto iii).
- iii) Quando o **Grupo** retém os direitos contratuais de receber os fluxos resultantes de caixa de um ativo financeiro (o «ativo original»), mas assume uma obrigação contratual de pagar esses fluxos de caixa a uma ou mais entidades (os «destinatários finais»), o **Grupo** trata a transação como uma transferência de um ativo financeiro se, e apenas se, todas as três condições que se seguem forem satisfeitas:
- o **Grupo** não tem qualquer obrigação de pagar quantias aos destinatários finais a menos que receba quantias equivalentes resultantes do ativo original. Os adiantamentos a curto prazo pela entidade com o direito de total recuperação da quantia emprestada acrescida dos juros vencidos às taxas de mercado não violam esta condição;
  - o **Grupo** está proibido pelos termos do contrato de transferência de vender ou penhorar o ativo original que não seja como garantia aos destinatários finais pela obrigação de lhes pagar fluxos de caixa; e
  - o **Grupo** tem uma obrigação de remeter qualquer fluxo de caixa que receba em nome dos destinatários finais sem atrasos significativos. Além disso, não tem o direito de reinvestir esses fluxos de caixa, exceto no caso de investimentos em dinheiro ou seus equivalentes (tal como definido na IAS 7 Demonstrações dos Fluxos de Caixa) durante o curto período de liquidação entre a data de recebimento e a data da entrega exigida aos destinatários finais, e os juros recebidos como resultado desses investimentos são passados aos destinatários finais.
- iv) Quando o **Grupo** transfere um ativo financeiro (ver ponto ii acima), deve avaliar até que ponto retém os riscos e benefícios decorrentes da propriedade desse ativo. Neste caso:
- se o **Grupo** transferir substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, desreconhece o ativo financeiro e reconhece separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;
  - se o **Grupo** retém substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, continua a reconhecer o ativo financeiro.
  - se o **Grupo** não transferir nem reter substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, deve determinar se reteve o controlo do ativo financeiro. Neste caso:
    - se o **Grupo** não reteve o controlo, deve desreconhecer o ativo financeiro e reconhecer separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;
    - 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.

#### Crédito abatido ao ativo ("write-off")

O **Grupo** reconhece um crédito abatido ao ativo quando não tem expectativas razoáveis de recuperar um ativo na sua totalidade ou parcialmente. Este registo ocorre após todas as ações de recuperação desenvolvidas pelo **Grupo** se revelarem infrutíferas. Os créditos abatidos ao ativo são registados em contas extrapatrimoniais.

### 2.11.1 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).

#### 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 com o desreconhecimento de ativos financeiros ao custo amortizado".

### 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 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.

## 2.12 Capital

Os custos com a emissão de novas ações são reconhecidos diretamente em capital como dedução ao valor do caixa.

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 não derivados

Os passivos financeiros 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 o direito legal para 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 Operações de securitização

O Grupo tem em curso duas operações de securitização de crédito ao consumo (Ulisses Finance No.1 e Chaves Funding No.8) e mantém o controlo sobre os ativos e passivos destas operações 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.

## 2.16 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)

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.

### Definição de ativos financeiros em *default* e em situação de imparidade

São considerados em *default* os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;
- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*;
- 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 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.

### 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

	<b>Crédito habitação</b>	Consiste na oferta de crédito à habitação do Banco que têm um imóvel residencial como colateral, independente do grau de conclusão da sua construção
<b>Oferta de retalho</b>	<b>Descobertos</b>	Inclui a oferta de descobertos bancários do Banco e as ultrapassagens de crédito
	<b>Crédito Automóvel</b>	Inclui a oferta de crédito automóvel de usados com reserva de propriedade da 321 Crédito
	<b>Soberanos</b>	Os títulos de dívida pública da zona euro e as exposições obtidas através do contrato de cessão de créditos
	<b>Corporate</b>	Os depósitos e aplicações noutras ICs, outros financiamentos concedidos a OICs e os títulos de dívida corporate
	<b>Outros</b>	Diversos portfolios <i>legacy</i> da 321 Crédito em fase de <i>run-off</i>

As perdas de crédito esperadas tratam-se de estimativas de perdas de crédito que são determinadas da seguinte forma:

- ativos financeiros sem sinais de imparidade à data de reporte: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber;
- ativos financeiros com sinais de imparidade à data de reporte: a diferença entre o valor bruto contabilístico e o valor atual dos fluxos de caixa estimados;

- compromissos de crédito não utilizados: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais resultantes caso o compromisso seja realizado e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber.

Os principais inputs utilizados para a mensuração das perdas de crédito esperadas numa base coletiva, incluem as seguintes variáveis:

- Probabilidade de incumprimento (“*Probability of Default*” – PD);
- Perda dado o incumprimento (“*Loss Given Default*” – LGD); e
- Exposição dado o incumprimento (“*Exposure at Default*” – EAD).

Estes parâmetros são obtidos através de modelos estatísticos internos, e outros dados históricos relevantes, tendo em conta modelos regulamentares já existentes adaptados em função dos requisitos do 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 existem. 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:

- uma probabilidade de *default* que deriva do *rating* do emitente ou contraparte, respetivamente; e
- 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.

#### 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 Ativos financeiros.

Se a modificação de um ativo financeiro mensurado ao custo amortizado ou ao FVOCI não resultar no desreconhecimento do ativo financeiro, então o Grupo recalcula em primeiro lugar o valor contábilístico bruto do ativo financeiro aplicando a taxa de juros efetiva original do ativo e reconhece o ajustamento resultante como ganho ou perda de modificação em resultados. Para ativos financeiros com taxa variável, a taxa de juro efetiva original usada para calcular o ganho ou a perda da modificação é ajustada para refletir as condições atuais do mercado no momento da modificação. Quaisquer custos ou comissões incorridas e comissões recebidas como parte da modificação ajustam o valor contábilístico bruto do ativo financeiro modificado e são amortizados durante o prazo remanescente do ativo financeiro modificado.

#### 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, segundo o qual as perdas esperadas são calculadas com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante, 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 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.

## 2.17 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”.

## 2.18 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 2018/0000062) 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.

## 2.19 Distribuição de dividendos

A distribuição de dividendos, quando aprovados pelos acionistas em Assembleia Geral da Empresa e enquanto não pagos ao acionista, é reconhecida como um passivo.

## 2.20 Benefícios aos empregados

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”.

#### **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.

A gestão do plano de cuidados de saúde é assegurada pela IOS – Instituto das Obras Sociais e regulado pelo Regulamento das Obras Sociais dos CTT, que por sua vez contratou a Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA (“Médis”), para prestação dos serviços de assistência médica. O contrato com a Médis vigora desde o dia 1 de janeiro de 2015.

As responsabilidades futuras com benefícios pós-emprego decorrentes dos serviços passados dos colaboradores do Grupo estão refletidas nas demonstrações financeiras do Grupo através do reconhecimento de um passivo específico, não tendo sido constituído qualquer plano ou “*funding arrangement*” para cobertura destas responsabilidades, sendo o seu financiamento efetuado através da atividade regular do Grupo.

- Apólice Seguro

Na sequência do Programa de Otimização de Recursos Humanos, iniciado em 2016, a Empresa assegurou aos trabalhadores, como parte integrante do pacote de incentivos, a manutenção de um Plano de Cuidados 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;

- o 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 Saúde - 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 mantém registada uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento dos encargos com cuidados médicos nos moldes acima referidos.

O valor presente da obrigação de benefícios definidos e o custo dos serviços correntes e dos serviços passados são mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Em 31 de dezembro de 2019 havia 123 beneficiários no ativo e 2 pensionistas, a beneficiar deste tipo de cuidados de saúde.

### Outros Benefícios

- 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. tem como responsabilidade o pagamento, à data da passagem à situação de reforma, por invalidez ou velhice, de 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 apurado nos termos do nº1 da cláusula 69ª do ACT e com referência à 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. 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

De acordo com o previsto na cláusula 72ª do ACT do setor bancário publicado no BTE nº 38 de 2017 de 15 de outubro, e em caso de morte de participante, a 321 Crédito, S.A. procede ao pagamento de um capital designado por subsídio por morte.

Para a responsabilidade com o subsídio por morte resultante de acidente de trabalho os cálculos levaram em conta o valor fixado no Anexo II do ACT, contemplando a taxa de crescimento da tabela salarial e as probabilidades de morte.

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.

### **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 a empresa mantém registada uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento 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 2019 havia 20 beneficiários, a receber este tipo de complemento de pensão de reforma.

### **Outros benefícios de longo prazo**

Existe ainda um conjunto de obrigações construtivas assumidas perante alguns grupos de trabalhadores, nomeadamente:

- **Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho**

As responsabilidades pelo pagamento de salários a empregados em regime de libertação do posto de trabalho, de suspensão de contrato de trabalho, pré-reforma ou equivalentes, são reconhecidas na Demonstração dos resultados, na sua totalidade, no momento de passagem do empregado para aqueles regimes.

- **Taxa de assinatura telefónica**

Trata-se de um benefício assumido pelos CTT de pagamento da taxa de telefone fixo a um grupo fechado de trabalhadores aposentados e cônjuges sobreviventes (4.439 beneficiários em 31 de dezembro de 2018 e 4.363 beneficiários em 31 de dezembro de 2019), 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 2018 e 31 de dezembro de 2019 havia 67 e 68 beneficiários, respetivamente, a receber este tipo de pensão.

- Subsídio mensal vitalício (SMV)

Constitui um subsídio previsto no regime jurídico das prestações familiares do D.L. n.º 133-B/97 de 30 de maio, retificado pela Declaração de retificação n.º 15-F/97, de 30 de setembro, alterado pelos D.L. n.º 248/99, de 02 de julho, 341/99 de 25 de agosto, 250/2001 de 21 de setembro e 176/2003, de 02 de agosto.

São beneficiários os trabalhadores no ativo ou aposentados, que tenham descendentes, maiores de 24 anos, portadores de deficiência de natureza física, orgânica, sensorial, motora ou mental, que se encontrem em situação que os impossibilite de proverem normalmente à sua subsistência pelo exercício de atividade profissional. No caso de se tratar de beneficiários subscritores da CGA, o encargo com o subsídio é da responsabilidade dos CTT.

No entanto, o SMV foi substituído pela Prestação Social para a Inclusão (que se destina a apoiar as pessoas com deficiência/incapacidade nos encargos acrescidos com a deficiência), instituída pelo D.L. n.º 126-A/2017 de 6 de outubro, prevendo-se que até 31 de dezembro de 2023 deixe de existir e, portanto, de ser pago pelos CTT.

A Prestação Social para a Inclusão é automaticamente atribuída aos titulares do SMV abrangidos pelo sistema de Segurança Social. Contudo, no que se refere aos trabalhadores beneficiários do regime de proteção social convergente, titulares do SMV, a atribuição da Prestação Social de Inclusão não é automática, sendo os trabalhadores obrigados a solicitar a respetiva conversão do SMV, nos termos do n.º 2 do artigo 52.º do DL n.º 126-A/2017, de 6 de outubro.

Nesta conformidade e com o objetivo de informar os beneficiários destas alterações, a **Empresa** enviou carta aos trabalhadores subscritores da CGA, ex-trabalhadores aposentados CGA e procuradores que dele têm vindo a beneficiar, informando-os que deverão solicitar, junto dos competentes serviços da Segurança Social, a conversão do SMV.

Em 31 de dezembro de 2019 havia 9 beneficiários nestas condições, (18 beneficiários em 31 de dezembro de 2018), 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.

- Plano de contribuições definidas - Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma

No âmbito do modelo de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais definido pela Comissão de vencimentos foi determinada a afetação de um montante fixo mensal para Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma aos membros executivos do Conselho de Administração.

Estas contribuições enquadram-se na definição de um plano de contribuição definida. Ao abrigo de um plano de contribuição definida, são pagas contribuições fixas para um fundo, mas não existe nenhuma obrigação legal ou construtiva de se fazerem pagamentos adicionais se o fundo não tiver ativos suficientes para pagar todos os direitos dos trabalhadores aos benefícios pós-emprego. A obrigação é, portanto, efetivamente limitada ao montante contribuído para o fundo pelo que o risco atuarial e de investimento são colocados no empregado. Para os planos de contribuição definida, o valor reconhecido no período é a contribuição a pagar em troca do serviço prestado pelos empregados durante o período. As contribuições para um plano de contribuição definida, que não se espera que sejam integralmente liquidados no prazo de 12 meses após o fim do período de relato anual em que o empregado presta o serviço relacionado, são descontadas ao seu valor presente.

## 2.21 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos aos membros executivos do Conselho de administração ao abrigo de Planos de remuneração de longo prazo são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, os benefícios concedidos a serem liquidados com base em ações próprias (instrumentos de capital próprio), são reconhecidos pelo justo valor na data de atribuição.

Dado que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos empregados, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio.

O justo valor determinado na data da atribuição do benefício é reconhecido como custo de forma linear ao longo do período em que o mesmo é adquirido pelos beneficiários, decorrente de prestação de serviços, com o correspondente aumento no capital próprio.

Quando a liquidação é efetuada em numerário, o valor dessas responsabilidades é determinado no momento da sua atribuição e posteriormente atualizado, no final de cada período de reporte, em função do número de ações ou opções sobre ações atribuídas e do justo valor destas à data de reporte. A responsabilidade é registada em “Gastos com pessoal” e “Outros passivos”, de forma linear entre a data da atribuição e a data de vencimento, na proporção do tempo decorrido entre essas datas.

## 2.22 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 a Empresa incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária ou associada, caso em que é registada uma Provisão para investimentos em associadas.

### Provisão para reestruturação

São constituídas provisões para reestruturação sempre que um plano formal detalhado de reestruturação tenha sido aprovado pela Empresa 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

A Empresa 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 continuamente para assegurar que os desenvolvimentos estão apropriadamente refletidos nas demonstrações financeiras.

Se se tornar provável que um exfluxo de benefícios económicos futuros será exigido para um item previamente tratado como um passivo contingente, é reconhecida uma provisão nas demonstrações financeiras do período em que a alteração da probabilidade ocorra.

Se se tornar virtualmente certo 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.

A empresa 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 às recargas de serviços de telecomunicações móveis pré-pagos é diferido, e reconhecido em resultados em função do tráfego efetuado pelo cliente, no período em que a prestação de serviços é efetuada e portanto a “performance obligation” é satisfeita.

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. As diferenças, que normalmente não são significativas, entre os valores assim estimados, e as contas definitivas, apuradas por acordo com aqueles operadores, são reconhecidas em resultados quando as contas passam a definitivas.

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. 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. Esta componente é estimada de acordo com o “most likely amount”.

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.

## 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

De acordo com a IFRS 16, o locatário passa a aplicar um modelo único de contabilização de locações, deixando de se classificar as locações como operacionais ou financeiras.

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 utilizaram 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), tendo os respetivos pagamentos sido considerados para a determinação dos Ativos de Direito de Uso.

O **Grupo** e a **Empresa** utilizaram 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 expeáveis 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.

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. 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 n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade operações isentas, enquadráveis no art.º 9.º do Código do IVA e outras sujeitas e não isentas, razão pela qual utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método da afetação real e o método do *pro rata*. Em situação semelhante também se encontra o Banco CTT, que pela natureza das operações que pratica, essencialmente operações financeiras, também utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método do *pro rata*. As restantes empresas do Grupo, residentes em território nacional, também se encontram enquadradas no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade, essencialmente, operações sujeitas.

## 2.28 Especialização

Os rendimentos e os gastos são registados de acordo com o pressuposto da especialização dos períodos, pelo que são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos. As diferenças entre rendimentos e gastos gerados e os correspondentes montantes faturados são registados em "Outros ativos correntes" ou em "Outros passivos correntes". Os rendimentos recebidos e os gastos pagos antecipadamente são registados por contrapartida das rubricas de "Diferimentos", respetivamente, no passivo e no ativo.

## 2.29 Prestação do serviço de mediação de seguros

Os CTT, 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 prospectiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das situações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras ocorrem nas seguintes áreas:

i) Ativos fixos tangíveis e intangíveis/ estimativas de vidas úteis

As depreciações/amortizações são calculadas sobre o custo de aquisição sendo utilizado o método das quotas constantes, a partir do mês em que o ativo se encontra disponível para utilização. As taxas de depreciação/amortização praticadas refletem o melhor conhecimento sobre a sua vida útil estimada. Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, quando se afigura necessário.

ii) Imparidade do Goodwill

A **Empresa** testa o *goodwill*, pelo menos anualmente, com o objetivo de verificar se o mesmo está 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) 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 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.

#### Fontes de incerteza nas estimativas:

Detalhamos abaixo as principais fontes de incertezas nas estimativas efetuadas:

#### i) De minimis

A Diretiva do Conselho da União Europeia 2017/2455, determina a partir de 1/1/2021 a supressão da isenção de IVA para as mercadorias de valor inferior a 22 €, implicando que todos os objetos postais com autorização de entrada na UE, paguem IVA e Direitos Aduaneiros (DA), deixando de existir a figura de Franquia Aduaneira. Atualmente menos de 2% do tráfego extra-comunitário é sujeito a declaração aduaneira. Esta alteração poderá originar uma redução significativa no tráfego com origem extra-comunitária. Face a este risco, os CTT pretendem 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 ascendem, presentemente, a cerca de 25 milhões de euros por ano.

#### 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 31.12.2020.

Durante o exercício de 2020, o Estado irá organizar o processo administrativo de designação do prestador do serviço postal universal, no período subsequente.

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.

#### iii) Evolução da situação do vírus Covid-19

Apesar de ainda não se terem verificado impactos materiais na sua atividade, os CTT estão a acompanhar a evolução da situação do vírus Covid-19, tanto a nível nacional como global, dada a dimensão internacional de alguns dos negócios do Grupo, com vista a tomar atempadamente as medidas que se afigurem necessárias para minimizar o impacto do vírus Covid-19 na Empresa, visando:

- i. Salvar a vida e a saúde dos trabalhadores através de aconselhamento preventivo eficaz sobre cuidados de saúde e disponibilização de informação e meios de proteção adequados;
- ii. Preparar a resposta operacional e manter os serviços essenciais em funcionamento; e
- iii. Minimizar os efeitos de uma eventual interrupção das atividades laborais e preparar o rápido restabelecimento do normal funcionamento da empresa.

Dada a escassa informação existente até ao momento, sobre a severidade, quer da potencial epidemia, quer das medidas preventivas que os Governos possam vir a tomar, é extremamente difícil quantificar, com um razoável grau de confiança, quaisquer impactos financeiros.

A gestão irá continuar a monitorizar a ameaça e as suas implicações no negócio e facultar toda a informação necessária para os seus *stakeholders*.

## 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.

## 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

O **Grupo** e a **Empresa**, a 1 de janeiro de 2019, adotaram a IFRS 16 – *Locações*.

De acordo com a IFRS 16, o locatário passa a aplicar um modelo único de contabilização de locações, deixando de se classificar as locações como operacionais ou financeiras.

O locatário deve reconhecer todas as locações no balanço no início do contrato, reconhecendo:

- Um ativo de direito de uso (RoU), o qual representa o seu direito de usar o ativo subjacente durante o período do contrato; e,
- Um passivo de locação correspondente aos pagamentos a efetuar até ao final do contrato.

A adoção da IFRS 16 tem ainda impactos na demonstração dos resultados, passando a ser reconhecidas separadamente depreciações do RoU e juros associados ao passivo da locação, em vez das rendas anteriormente reconhecidas na rubrica de Fornecimentos e Serviços Externos.

A IFRS 16 permite ao locatário optar por não aplicar o referido modelo contabilístico para:

- Locações com um prazo de locação até 12 meses que não contenham uma opção de compra; e
- Locações de ativos de baixo valor.

### Adoção da IFRS 16 pelo Grupo CTT

O **Grupo** e a **Empresa** adotaram o novo normativo com efeitos a 1 de janeiro de 2019 de acordo com a opção de transição *full retrospective*, não tendo sido aplicadas as isenções acima mencionadas, tendo aplicado o modelo da IFRS 16 a todos os contratos, independentemente do seu valor e prazo.

À data de adoção da IFRS 16, o **Grupo** e a **Empresa** reconheceram Passivos de locação relativamente às locações que até então tinham sido reconhecidas como “locações operacionais”, de acordo com a IAS 17 – *Locações*.

Estas responsabilidades foram reconhecidas pelo valor presente dos pagamentos de locação remanescentes a 1 de janeiro de 2018, descontados através da aplicação da taxa de juro implícita na locação, ou nos casos em que tal não foi possível, aplicando a taxa de juro incremental do locatário, determinada à data de início de cada contrato.

### **Tipo de Locações**

O **Grupo** e a **Empresa** realizou um levantamento de todos os contratos de locações e de serviços que possam incluir direitos de uso de ativos, identificando três grandes grupos de locações:

#### **i. Locações de Imóveis**

Contratos de arrendamento de imóveis que constituem à luz da IFRS 16 um direito de uso, tendo sido considerado como período de locação os períodos de duração iniciais dos contratos e os períodos de renovação que dependam exclusivamente da decisão dos CTT e que os CTT tenham razoável certeza de vir a exercer.

Como expediente prático, foram incluídas na contabilização do direito de uso as prestações de serviço fixas associada a cada imóvel (componente variável).

#### **ii. Locações de Viaturas**

Foram assumidos os períodos de duração iniciais dos contratos e os períodos de renovação que dependam exclusivamente da decisão dos CTT e que os CTT tenham razoável certeza de vir a exercer.

Neste tipo de contratos, o valor referente à renda da locação varia consoante o número de quilómetros que a viatura realiza ao longo do período do contrato. Deste modo, apenas foram consideradas as rendas mínimas para a valorização do passivo e direito de uso.

Como expediente prático, foram incluídas na contabilização do direito de uso as prestações de serviço fixas associada a cada viatura (componente variável).

#### **iii. Outras locações**

Foram identificados outros contratos de locação, como por exemplo, empilhadores e impressoras utilizadas.

Foram assumidos os períodos de duração iniciais dos contratos e os períodos de renovação que dependam exclusivamente da decisão dos CTT e que os CTT tenham razoável certeza de vir a exercer.

Como expediente prático, foram incluídas na contabilização do direito de uso as prestações de serviço fixas associada a cada ativo (componente variável).

### **Taxa de juro incremental**

Tendo em conta que os contratos de locação não apresentam uma taxa implícita, foi considerada para o desconto das rendas uma taxa de juro incremental.

A taxa de juro incremental varia de acordo com a maturidade/duração do contrato de locação.

### **Impactos nas demonstrações financeiras**

Os impactos, no **Grupo** e **Empresa**, da adoção da IFRS 16, com efeitos a 1 de janeiro de 2018, data da transição e a 31 de dezembro de 2018, na demonstração da posição financeira, detalham-se de seguida:

**Demonstração consolidada da posição financeira - 01.01.2018**

Rubrica	Valor	Ajustamentos	Valor
	reportado	IFRS 16	reexpresso
Ativos fixos tangíveis	199.855.908	75.470.441	275.326.349
Ativos por impostos diferidos	87.155.739	4.799.252	91.954.991
Restantes rubricas do ativo	1.321.753.745	-	1.321.753.746
<b>Total Ativo</b>	<b>1.608.765.392</b>	<b>80.269.693</b>	<b>1.689.035.086</b>
Resultados transitados	61.531.333	(12.743.405)	48.787.928
Restantes rubricas do capital próprio	122.459.617	-	122.459.617
<b>Total Capital próprio</b>	<b>183.990.950</b>	<b>(12.743.405)</b>	<b>171.247.545</b>
Financiamentos obtidos não correntes	73.689	75.108.985	75.182.674
Financiamentos obtidos correntes	10.304.390	17.904.113	28.208.503
Restantes rubricas do passivo	1.414.396.363	-	1.414.396.364
<b>Total Passivo</b>	<b>1.424.774.442</b>	<b>93.013.098</b>	<b>1.517.787.541</b>
<b>Total Capital próprio e Passivo</b>	<b>1.608.765.392</b>	<b>80.269.693</b>	<b>1.689.035.086</b>

**Demonstração individual da posição financeira - 01.01.2018**

Rubrica	Valor	Ajustamentos	Valor
	reportado	IFRS 16	reexpresso
Ativos fixos tangíveis	183.397.373	61.436.582	244.833.955
Investimentos em subsidiárias	124.181.057	(4.139.755)	120.041.302
Ativos por impostos diferidos	86.007.545	3.345.864	89.353.409
Restantes rubricas do ativo	547.459.293	-	547.459.293
<b>Total Ativo</b>	<b>941.045.268</b>	<b>60.642.691</b>	<b>1.001.687.959</b>
Resultados transitados	61.600.179	(12.743.405)	48.856.774
Restantes rubricas do capital próprio	122.244.032	-	122.244.032
<b>Total Capital próprio</b>	<b>183.844.211</b>	<b>(12.743.405)</b>	<b>171.100.806</b>
Financiamentos obtidos não correntes	-	58.732.903	58.732.903
Financiamentos obtidos correntes	-	14.653.193	14.653.193
Restantes rubricas do passivo	757.201.057	-	757.201.057
<b>Total Passivo</b>	<b>757.201.057</b>	<b>73.386.096</b>	<b>830.587.153</b>
<b>Total Capital próprio e Passivo</b>	<b>941.045.268</b>	<b>60.642.691</b>	<b>1.001.687.959</b>

**Demonstração consolidada da posição financeira - 31.12.2018**

Rubrica	Valor	Ajustamentos	Valor
	reportado	IFRS 16	reexpresso
Ativos fixos tangíveis	182.986.001	81.722.623	264.708.624
Ativos por impostos diferidos	81.733.398	716	81.734.114
Imposto a receber	1.108.421	3.931.854	5.040.275
Restantes rubricas do ativo	1.502.986.642	-	1.502.986.642
<b>Total Ativo</b>	<b>1.768.814.462</b>	<b>85.655.193</b>	<b>1.854.469.655</b>
Resultados transitados	17.122.389	(12.743.405)	4.378.984
Resultado líquido do período	19.621.263	1.878.008	21.499.271
Restantes rubricas do capital próprio	110.008.931	-	110.008.931
<b>Total capital próprio</b>	<b>146.752.583</b>	<b>(10.865.397)</b>	<b>135.887.186</b>
Financiamentos obtidos não correntes	24.282.526	75.999.677	100.282.203
Financiamentos obtidos correntes	6.575.160	20.520.913	27.096.073
Restantes rubricas do passivo	1.591.204.193	-	1.591.204.193
<b>Total Passivo</b>	<b>1.622.061.879</b>	<b>96.520.590</b>	<b>1.718.582.469</b>
<b>Total Capital próprio e Passivo</b>	<b>1.768.814.462</b>	<b>85.655.193</b>	<b>1.854.469.655</b>

**Demonstração individual da posição financeira - 31.12.2018**

Rubrica	Valor	Ajustamentos	Valor
	reportado	IFRS 16	reexpresso
Ativos fixos tangíveis	167.839.804	61.692.887	229.532.691
Investimentos em subsidiárias	118.057.011	(4.480.085)	113.576.926
Ativos por impostos diferidos	79.559.985	-	79.559.985
Acionistas / sócios	12.048.528	(1.448.677)	10.599.851
Imposto a receber	1.034.079	3.931.854	4.965.933
Restantes rubricas do ativo	449.413.380	-	449.413.380
<b>Total Ativo</b>	<b>827.952.787</b>	<b>59.695.978</b>	<b>887.648.765</b>
Resultados transitados	17.130.537	(12.743.405)	4.387.132
Resultado líquido do período	19.621.263	1.878.008	21.499.271
Restantes rubricas do capital próprio	109.835.289	-	109.835.289
<b>Total capital próprio</b>	<b>146.587.089</b>	<b>(10.865.397)</b>	<b>135.721.692</b>
Financiamentos obtidos não correntes	24.276.250	53.710.640	77.986.890
Financiamentos obtidos correntes	-	16.850.735	16.850.735
Restantes rubricas do passivo	657.089.448	-	657.089.448
<b>Total Passivo</b>	<b>681.365.698</b>	<b>70.561.375</b>	<b>751.927.073</b>
<b>Total Capital próprio e Passivo</b>	<b>827.952.787</b>	<b>59.695.979</b>	<b>887.648.765</b>

Os impactos, no **Grupo** e **Empresa**, da adoção da IFRS 16, com efeitos a 31 de dezembro de 2018 na demonstração dos resultados por natureza e demonstração dos fluxos de caixa, detalham-se de seguida:

**Demonstração Consolidada dos resultados por naturezas - doze meses findos em 31.12.2018**

Rubrica	Valor	Ajustamentos	Reclassificações	Valor
	reportado	IFRS 16	Ganhos/perdas com alienação de ativos <sup>(1)</sup>	reexpresso
Outros rendimentos e ganhos operacionais	23.653.770	-	(9.251.708)	14.402.062
Fornecimentos e serviços externos	(261.769.040)	32.300.219	-	(229.468.821)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	(31.343.765)	(25.361.477)	-	(56.705.242)
Outros gastos e perdas operacionais	(13.828.616)	-	-	(13.828.616)
Ganhos/perdas com alienação de ativos	-	-	9.251.708	9.251.708
Gastos e perdas financeiros	(5.510.975)	(4.194.051)	-	(9.705.026)
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(795.935)	-	-	(795.935)
Imposto sobre o rendimento do período	(12.755.279)	(866.683)	-	(13.621.962)
Outras rubricas da Demonstração dos resultados	321.992.094	-	-	321.992.094
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>19.642.254</b>	<b>1.878.008</b>	-	<b>21.520.262</b>
Outro rendimento integral	1.587.043	-	-	1.587.043
<b>Rendimento integral do período</b>	<b>21.229.297</b>	<b>1.878.008</b>	-	<b>23.107.305</b>
<b>Resultado líquido do período atribuível a:</b>				
Detentores de capital	19.621.263	1.878.008	-	21.499.271
Interesses não controlados	20.990	-	-	20.990

<sup>(1)</sup> Os ganhos e perdas relacionados com alienação de ativos, anteriormente reconhecidos nas rubricas "Outros rendimentos e ganhos operacionais" e "Outros gastos e perdas operacionais" passaram a ser reconhecidos na rubrica "Ganhos/perdas com alienação de ativos" pelo montante líquido.

**Demonstração Individual dos resultados por naturezas - doze meses findos em 31.12.2018**

Rubrica	Valor	Ajustamentos	Reclassificações	Valor
	reportado	IFRS 16	Ganhos/perdas com alienação de ativos <sup>(1)</sup>	reexpresso
Outros rendimentos e ganhos operacionais	47.598.502	-	(9.251.708)	38.346.794
Fornecimentos e serviços externos	(146.539.326)	26.269.005	-	(120.270.321)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	(24.147.906)	(20.226.093)	-	(44.373.999)
Outros gastos e perdas operacionais	(9.331.854)	-	-	(9.331.854)
Ganhos/perdas com alienação de ativos	-	-	9.251.708	9.251.708
Gastos e perdas financeiros	(5.432.295)	(2.961.888)	-	(8.394.183)
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(23.560.924)	(340.330)	-	(23.901.254)
Imposto sobre o rendimento do período	(16.227.059)	(862.687)	-	(17.089.746)
Outras rubricas da Demonstração dos resultados	197.262.125	-	-	197.262.125
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>19.621.263</b>	<b>1.878.007</b>	-	<b>21.499.271</b>
Outro rendimento integral	933.609	-	-	933.609
<b>Rendimento integral do período</b>	<b>20.554.873</b>	<b>1.878.007</b>	-	<b>22.432.880</b>

<sup>(1)</sup> Os ganhos e perdas relacionados com alienação de ativos, anteriormente reconhecidos nas rubricas "Outros rendimentos e ganhos operacionais" e "Outros gastos e perdas operacionais" passaram a ser reconhecidos na rubrica "Ganhos/perdas com alienação de ativos" pelo montante líquido.

**Demonstração consolidada de fluxos de caixa - 31.12.2018**

Rubrica	Valor reportado	Ajustamentos IFRS 16	Valor reexpresso
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>			
Pagamentos a fornecedores	(289.648.004)	1.251.956,2	(277.128.442)
Outros recebimentos/pagamentos	(92.685.453)	19.780.657	(72.904.796)
Restantes recebimentos/pagamentos operacionais	441.480.788	-	441.480.788
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>	<b>59.147.331</b>	<b>32.300.219</b>	<b>91.447.550</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>			
Restantes recebimentos/pagamentos de investimento	(200.696.351)	-	(200.696.351)
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>	<b>(200.696.351)</b>	<b>-</b>	<b>(200.696.351)</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>			
Passivos de locação	(31.047)	(32.300.219)	(32.331.266)
Restantes recebimentos/pagamentos de financiamento	(36.250.734)	-	(36.250.734)
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>	<b>(36.281.781)</b>	<b>(32.300.219)</b>	<b>(68.582.000)</b>
Caixa e seus equivalentes no início do período	592.677.416	-	592.677.416
Caixa e seus equivalentes no fim do período	414.846.614	-	414.846.614

**Demonstração individual de fluxos de caixa - 31.12.2018**

Rubrica	Valor reportado	Ajustamentos IFRS 16	Valor reexpresso
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>			
Pagamentos a fornecedores	(154.463.465)	6.488.348	(147.975.117)
Outros recebimentos/pagamentos	(101.324.257)	19.780.657	(81.543.600)
Restantes recebimentos/pagamentos operacionais	218.772.190	-	218.772.190
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)</b>	<b>(37.015.532)</b>	<b>26.269.005</b>	<b>(10.746.527)</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>			
Restantes recebimentos/pagamentos de investimento	(37.344.296)	-	(37.344.296)
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)</b>	<b>(37.344.296)</b>	<b>-</b>	<b>(37.344.296)</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>			
Passivos de locação	-	(26.269.005)	(26.269.005)
Restantes recebimentos/pagamentos de financiamento	(32.444.017)	-	(32.444.017)
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)</b>	<b>(32.444.017)</b>	<b>(26.269.005)</b>	<b>(58.713.022)</b>
Fusão por incorporação	1.983.395	-	1.983.395
Caixa e seus equivalentes no início do período	376.590.733	-	376.590.733
Caixa e seus equivalentes no fim do período	271.770.284	-	271.770.284

Os impactos no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2019 poderão ser analisados nas notas 5, 18 e 24.

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.

## 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.

Em 2019 foram introduzidas alterações à estrutura de informação de gestão.

1. O relato por segmentos foi alterado em conformidade com os seguintes ajustamentos:

a. Re-alocação de receitas internas para Gastos operacionais

Esta alteração teve como objetivo que a visão da evolução da receita consolidada fosse o somatório da performance dos produtos externos que a compõem, retirando os efeitos de receitas internas com empresas

de outras áreas de negócio. Na sequência desta alteração, as receitas passaram a deduzir aos valores de gastos dos segmentos respetivos, garantindo assim que a estrutura de gastos operacionais e receita está alinhada com os gastos e receitas efetivos de cada segmento.

b. Adoção da IFRS16

A adoção da IFRS16 veio alterar a forma como a prestação de contas estatutária é feita no que concerne aos gastos com Frota e Edifícios, que deixam de ser consideradas em Fornecimentos e Serviços Externos e passam a ser contabilizadas em depreciações e juros. Esta alteração teve impactos não só no período de *reporting* (2019) como no histórico (2018), que foi reexpresso, por forma a permitir a comparabilidade dos períodos.

c. Migração do negócio de pagamentos

Alguns serviços de pagamentos do segmento Serviços Financeiros (cobrança de faturas e coimas, transferências *Western Union*, soluções integradas e as portagens) migraram para o segmento Banco.

d. Alocação dos custos da Estrutura Central por segmento

A Estrutura Central reflete uma estrutura de custos cuja receita tem um valor pouco significativo, ficando uma estrutura de custos líquida, referente a custos centrais / corporativos que, até 2018 estavam a ser repartidos 99,7% para o segmento Correio e 0,3% para o segmento Serviços Financeiros. Tendo presente a imaterialidade do valor imputado ao segmento Serviços Financeiros e atendendo à migração de alguns serviços de pagamentos do segmento Serviços Financeiros para o segmento Banco, a empresa simplificou esta afetação colocando 100% da sua imputação ao segmento Correio.

## 2. Itens específicos

Quaisquer elementos não recorrentes estão reconhecidos numa linha com a designação "Itens específicos".

O comparativo de 2018 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, S.A. excluindo os serviços financeiros e o negócio de pagamentos, mas incluindo a rede de retalho, as direções comerciais, as áreas corporativas e de suporte e a CTT Contacto;
- Expresso & Encomendas – inclui a CTT Expresso (e a sua sucursal em Espanha) e a CORRE;
- Serviços Financeiros – Serviços Financeiros dos CTT, S.A.;
- Banco – Banco CTT, S.A., Payshop, 321 Crédito e negócio de pagamentos dos CTT, S.A..

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 e Banco.

Além dos quatro segmentos acima referidos, existem dois canais de venda, transversais a todos os negócios e produtos, a Rede de Retalho e Direções Comerciais. A Rede de Retalho, estando associada às obrigações no âmbito da concessão do serviço postal universal, encontra-se, para efeitos desta análise, incorporada no segmento Correio assim como as Direções Comerciais, integrando os rendimentos internos relacionados com a sua prestação de serviços a outros segmentos, assim como a venda de produtos e serviços de terceiros realizados na sua rede.

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.

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 2018 e de 2019 são as seguintes:

Milhares de Euros	Reexpresso 2018				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco	
<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>498.747</b>	<b>148.906</b>	<b>26.773</b>	<b>33.608</b>	<b>708.034</b>
Vendas e prestação de serviços	491.319	147.868	26.015	20.743	685.945
Vendas	19.511	810	-	-	20.321
Prestação de serviços	471.808	147.058	26.015	20.743	665.624
Margem Financeira	-	-	-	7.867	7.867
Outros rendimentos e ganhos operacionais	7.428	1.038	759	4.997	14.222
<b>Gastos operacionais excluindo depreciações, amortizações, imparidades e provisões</b>	<b>412.002</b>	<b>145.642</b>	<b>13.470</b>	<b>46.490</b>	<b>617.605</b>
Gastos com pessoal	294.583	22.656	1.128	14.532	332.898
Fornecimentos e serviços externos	106.583	122.940	3.373	24.753	257.649
Outros gastos	20.608	2.346	179	3.924	27.058
Prestações internas de serviços	(9.772)	(2.300)	8.790	3.282	-
<b>EBITDA</b>	<b>86.745</b>	<b>3.264</b>	<b>13.303</b>	<b>(12.883)</b>	<b>90.429</b>
IFRS 16 (impacto em EBITDA)	25.986	5.399	4	911	32.300
<b>EBITDA incluindo IFRS 16</b>	<b>112.731</b>	<b>8.663</b>	<b>13.307</b>	<b>(11.971)</b>	<b>122.730</b>
Imparidades e provisões	314	(2.457)	-	(342)	(2.484)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	(43.519)	(7.989)	(222)	(4.531)	(56.262)
Itens específicos	(14.538)	(2.642)	(361)	(848)	(18.389)
<b>EBIT</b>	<b>54.988</b>	<b>(4.425)</b>	<b>12.724</b>	<b>(17.692)</b>	<b>45.595</b>
Resultados financeiros					(10.452)
Gastos e perdas financeiros					(9.705)
Rendimentos financeiros					49
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos					(796)
<b>Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)</b>					<b>35.142</b>
Imposto sobre o rendimento					(13.622)
<b>Resultado líquido</b>					<b>21.520</b>
Interesses não controlados					(21)
<b>Resultado líquido atribuível aos detentores de capital dos CTT</b>					<b>21.499</b>

Milhares de Euros	2019				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco	
<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>490.919</b>	<b>152.415</b>	<b>34.054</b>	<b>62.897</b>	<b>740.286</b>
Vendas e prestação de serviços	482.255	151.835	33.809	20.123	688.022
Vendas	18.215	752	-	-	18.966
Prestação de serviços	464.041	151.083	33.809	20.123	669.055
Margem Financeira	-	-	-	29.316	29.316
Outros rendimentos e ganhos operacionais	8.664	580	246	13.458	22.948
<b>Gastos operacionais excluindo depreciações, amortizações, imparidades e provisões</b>	<b>412.423</b>	<b>154.726</b>	<b>12.487</b>	<b>59.188</b>	<b>638.824</b>
Gastos com pessoal	298.453	24.868	986	19.825	344.131
Fornecimentos e serviços externos	102.567	129.332	2.926	29.840	264.665
Outros gastos	20.445	2.874	155	6.555	30.028
Prestações internas de serviços	(9.041)	(2.348)	8.420	2.969	-
<b>EBITDA</b>	<b>78.496</b>	<b>(2.311)</b>	<b>21.567</b>	<b>3.709</b>	<b>101.462</b>
IFRS 16 (impacto em EBITDA)	19.809	5.683	28	1.353	26.872
<b>EBITDA incluindo IFRS 16</b>	<b>98.305</b>	<b>3.372</b>	<b>21.594</b>	<b>5.063</b>	<b>128.334</b>
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)	(54.222)
Itens específicos	(14.356)	(2.068)	(292)	(1.510)	(18.227)
<b>EBIT</b>	<b>43.363</b>	<b>(12.140)</b>	<b>20.970</b>	<b>(4.907)</b>	<b>47.285</b>
Resultados financeiros					(11.758)
Gastos e perdas financeiros					(10.421)
Rendimentos financeiros					64
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos					(1.401)
<b>Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)</b>					<b>35.527</b>
Imposto sobre o rendimento					(6.242)
<b>Resultado líquido</b>					<b>29.285</b>
Interesses não controlados					(88)
<b>Resultado líquido atribuível aos detentores de capital dos CTT</b>					<b>29.197</b>

O montante registado como itens específicos diz respeito essencialmente a reestruturações empresariais e projetos estratégicos (-8,4 M€), dos quais se destacam: (i) gastos com indemnizações por rescisão de contratos de trabalho por mútuo acordo e acordos de suspensão (-10,8 M€), no âmbito do Programa de Otimização de Recursos Humanos e gastos com serviços de consultoria (-1,6 M€), enquadrados no Plano de Transformação Operacional em curso, (ii) gastos relacionados com a aquisição da 321 Crédito (-1,5 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€).

As receitas detalham-se como se segue:

Milhares de Euros	Reexpresso	
	2018	2019
<b>Correio</b>	<b>498.747</b>	<b>490.919</b>
Correio Transaccional	413.107	406.364
Correio Editorial	14.742	14.476
Encomendas (SU)	6.833	6.478
Correio publicitário	24.212	22.970
Produtos e Serviços de Retalho	13.537	13.039
Filatelia	8.159	6.747
Soluções empresariais	9.552	10.254
Outros	8.606	10.591
<b>Expresso &amp; encomendas</b>	<b>148.906</b>	<b>152.415</b>
Portugal	91.392	98.191
CEP	67.780	75.025
Carga	12.775	12.421
Banca	6.318	6.651
Logística	3.100	3.146
Outros negócios	1.419	949
Espanha	55.524	51.775
Moçambique	1.990	2.448
<b>Serviços Financeiros</b>	<b>26.773</b>	<b>34.054</b>
Poupança e seguros	18.929	26.892
Vales postais	6.086	5.565
Pagamentos	1.147	1.167
Outros	611	431
<b>Banco</b>	<b>33.608</b>	<b>62.897</b>
Margem Financeira	7.867	12.731
Juros e rendimentos (+)	8.580	13.631
Juros e encargos (-)	(712)	(900)
Comissões Recebidas (+)	4.988	8.942
Produtos próprios	3.757	5.516
Crédito ao consumo e seguros	1.230	3.425
Pagamentos e outros	20.753	20.185
321 crédito	-	21.040
	<b>708.034</b>	<b>740.286</b>

Os ativos por segmentos detalham-se como se segue:

Ativos (Euros)	Reexpresso					Total
	2018*					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco	Ativos não alocados	
Ativos intangíveis	15.705.987	5.114.530	356.968	25.038.271	10.554.799	56.770.556
Ativos fixos tangíveis	227.289.861	33.467.166	338	1.588.479	2.362.780	264.708.624
Propriedades de investimento	-	-	-	-	8.179.980	8.179.980
Goodwill	6.161.326	2.955.753	-	406.101	-	9.523.180
Ativos por impostos diferidos	-	-	-	-	81.734.114	81.734.114
Contas a receber	-	-	-	-	135.855.195	135.855.195
Crédito a clientes bancários	-	-	-	248.049.981	-	248.049.981
Investimentos em títulos	-	-	-	454.101.882	-	454.101.882
Outros ativos financeiros bancários	-	-	-	116.313.585	-	116.313.585
Outros ativos	-	-	-	-	56.515.079	56.515.079
Caixa e equivalentes de caixa	-	5.378.204	-	145.339.778	271.999.495	422.717.478
	<b>249.157.174</b>	<b>46.915.653</b>	<b>357.306</b>	<b>990.838.078</b>	<b>567.201.444</b>	<b>1.854.469.655</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

Ativos (Euros)	2019					Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco	Ativos não alocados	
Ativos intangíveis	20.481.133	5.514.463	145.655	27.682.577	8.188.816	62.012.644
Ativos fixos tangíveis	222.297.077	33.599.340	103	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
Investimentos em títulos	-	-	-	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
	<b>248.939.536</b>	<b>47.473.011</b>	<b>145.758</b>	<b>1.643.253.372</b>	<b>573.629.227</b>	<b>2.513.440.904</b>

Abaixo apresentamos os financiamentos por segmento:

Outra informação (Euros)	Reexpresso 2018*				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco	
<b>Financiamentos não correntes</b>	<b>77.975.310</b>	<b>21.545.162</b>	-	<b>761.731</b>	<b>100.282.203</b>
Financiamentos bancários	24.276.250	-	-	-	24.276.250
Passivos de locação	53.699.060	21.545.162	-	761.731	76.005.953
<b>Financiamentos correntes</b>	<b>16.813.808</b>	<b>10.101.678</b>	-	<b>180.587</b>	<b>27.096.073</b>
Financiamentos bancários	-	6.558.116	-	-	6.558.116
Passivos de locação	16.813.808	3.543.562	-	180.587	20.537.957
	<b>94.789.118</b>	<b>31.646.839</b>	-	<b>942.318</b>	<b>127.378.276</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

Outra informação (Euros)	2019				Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco	
<b>Financiamentos não correntes</b>	<b>127.340.075</b>	<b>19.770.671</b>	-	<b>1.487.187</b>	<b>148.597.934</b>
Financiamentos bancários	81.702.538	-	-	-	81.702.538
Passivos de locação	45.637.538	19.770.671	-	1.487.187	66.895.396
<b>Financiamentos correntes</b>	<b>12.908.333</b>	<b>13.203.570</b>	-	<b>701.665</b>	<b>26.813.567</b>
Financiamentos bancários	-	9.749.470	-	-	9.749.470
Passivos de locação	12.908.333	3.454.099	-	701.665	17.064.097
	<b>140.248.408</b>	<b>32.974.241</b>	-	<b>2.188.852</b>	<b>175.411.501</b>

O **Grupo** está domiciliado em Portugal. As vendas e prestação de serviços por áreas geográficas são apresentadas abaixo:

Milhares de Euros	2018	2019
Rendimentos - Portugal	569.837	577.527
Rendimentos - outros países	116.108	110.495
	<b>685.945</b>	<b>688.022</b>

## 5. Ativos fixos tangíveis

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo ao **Grupo** foi o seguinte:

Grupo	Reexpresso 2018*									Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	
<b>Ativos fixos tangíveis</b>										
Saldo inicial	37.102.139	342.655.745	146.667.392	3.381.283	62.174.555	26.040.114	1.500.567	391.109	265.370.129	885.283.033
Aquisições	-	555.859	2.768.963	16.788	1.715.971	775.513	4.134.480	10.256	-	9.977.829
Novos contratos	-	-	-	-	-	-	-	-	27.964.696	27.964.696
Alienações	(545.455)	(1.769.365)	(2.217.254)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	-	(4.592.744)
Transferências e abates	(964.691)	(6.671.760)	(4.104.444)	236.348	-	(239.712)	(3.225.750)	(179.594)	-	(15.149.603)
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(79.202.381)	(79.202.381)
Remensurações	-	-	-	-	-	-	-	-	3.648.963	3.648.963
Regularizações	-	(205.393)	(53.825)	(559)	(40.721)	(3.903)	-	(47.608)	-	(352.008)
Saldo final	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
<b>Depreciações acumuladas</b>										
Saldo inicial	3.851.494	207.661.484	128.294.129	3.271.073	55.716.402	21.213.074	-	-	189.899.688	609.907.343
Depreciações do período	-	9.932.112	6.073.870	45.576	3.081.613	1.252.572	-	-	25.361.477	45.747.220
Alienações	(13.595)	(790.864)	(2.113.563)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	-	(2.979.692)
Transferências e abates	(98.745)	(6.240.250)	(4.282.904)	147.416	(1.534)	(1.530.097)	-	-	-	(10.629.115)
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(79.202.381)	(79.202.381)
Regularizações	-	31	13	79	285	122	-	-	-	531
Saldo final	3.739.154	210.562.512	127.971.545	3.428.245	58.772.955	22.311.709	-	-	136.058.784	562.844.906
<b>Perdas Imparidades Acumuladas</b>										
Saldo inicial	-	-	-	-	-	49.340	-	-	-	49.340
Outras variações	-	-	-	-	-	(25.085)	-	-	-	(25.085)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.255	-	-	-	24.255
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>31.852.839</b>	<b>124.002.575</b>	<b>15.089.287</b>	<b>169.716</b>	<b>5.053.039</b>	<b>4.235.087</b>	<b>2.409.296</b>	<b>174.162</b>	<b>81.722.623</b>	<b>264.708.624</b>

\*Valores reexpressos: ver nota 3

Grupo	2019								Total	
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos		Direitos de Uso
<b>Ativos fixos tangíveis</b>										
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
Alienações	(1.196,2)	(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
<b>Depreciações acumuladas</b>										
Saldo inicial	3.739.154	210.562.512	127.971.545	3.428.245	58.772.955	22.311.709	-	-	136.058.784	563.844.906
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
<b>Perdas Imparidades Acumuladas</b>										
Saldo inicial	-	-	-	-	-	24.255	-	-	-	24.255
Outras variações	-	-	-	-	-	(83)	-	-	-	(83)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.172	-	-	-	24.172
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>31.842.624</b>	<b>118.984.901</b>	<b>23.479.360</b>	<b>247.308</b>	<b>6.947.721</b>	<b>5.344.038</b>	<b>3.491.573</b>	<b>2.414.000</b>	<b>70.691.514</b>	<b>263.443.040</b>

As depreciações contabilizadas no **Grupo** no montante de 40.921.520 Euros (45.747.220 Euros em 31 de dezembro de 2018), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 45).

No **Grupo**, no período findo em 31 de 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 2018 e em 31 de dezembro de 2019, 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	Reexpresso 2018*								Total	
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos		Direitos de Uso
<b>Ativos fixos tangíveis</b>										
Saldo inicial	35.088.242	325.657.556	111.589.384	2.479.246	54.221.300	24.436.503	1.491.945	390.149	228.140.480	783.494.805
Aquisições	-	-	1.469.923	16.788	1.508.162	690.094	3.913.866	10.256	-	7.609.089
Novos contratos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.833.435
Alienações	(545.455)	(1.769.365)	(1.806.460)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	-	(4.181.950)
Transferências e abates	(964.691)	(6.427.618)	(4.052.883)	236.348	-	(232.458)	(3.217.193)	(178.635)	-	(14.837.131)
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(71.413.244)	(71.413.244)
Remensurações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.648.963
Regularizações	-	(205.312)	(52.444)	(633)	(40.839)	(4.008)	-	(47.608)	-	(350.843)
Fusões	189.543	1.377.229	8.298.449	3.359	1.555.760	335.331	-	-	-	11.759.672
Saldo final	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
<b>Depreciações acumuladas</b>										
Saldo inicial	3.851.494	198.068.971	99.125.056	2.459.124	48.660.149	19.742.818	-	-	166.703.898	538.611.510
Depreciações do período	-	9.374.884	4.630.949	27.010	2.639.912	1.216.051	-	-	20.226.093	38.114.900
Alienações	(13.595)	(790.864)	(1.806.460)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	-	(2.671.589)
Transferências e abates	(98.745)	(5.939.375)	(4.231.327)	147.416	(1.534)	(145.860)	-	-	-	(10.269.426)
Contratos findos	-	-	-	-	-	-	-	-	(71.413.244)	(71,413,244)
Regularizações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fusões	-	1.080.853	7.785.106	2.470	1.438.762	326.508	-	-	-	10.633.699
Saldo final	3.739.154	201.794.470	105.503.323	2.600.122	52.713.479	21.138.556	-	-	115.516.746	503.005.849
<b>Perdas Imparidades Acumuladas</b>										
Saldo inicial	-	-	-	-	-	49.340	-	-	-	49.340
Outras variações	-	-	-	-	-	(25.085)	-	-	-	(25.085)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.255	-	-	-	24.255
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>30.028.486</b>	<b>116.838.020</b>	<b>9.942.646</b>	<b>99.088</b>	<b>4.507.094</b>	<b>4.061.689</b>	<b>2.188.618</b>	<b>174.162</b>	<b>61.692.887</b>	<b>229.532.691</b>

\*Valores reexpressos: ver nota 3

Empresa	2019								Total	
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos		Direitos de Uso
<b>Ativos fixos tangíveis</b>										
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
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
<b>Depreciações acumuladas</b>										
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
<b>Perdas Imparidades Acumuladas</b>										
Saldo inicial	-	-	-	-	-	24.255	-	-	-	24,255
Outras variações	-	-	-	-	-	(83)	-	-	-	(83)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.172	-	-	-	24,172
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>30.018.271</b>	<b>111.311.265</b>	<b>18.926.877</b>	<b>41.461</b>	<b>5.794.733</b>	<b>4.774.238</b>	<b>1.927.665</b>	<b>2.414.000</b>	<b>51.272.117</b>	<b>226.480.627</b>

As depreciações contabilizadas na **Empresa**, no montante de 33.528.670 Euros (38.114.900 Euros em 31 de dezembro de 2018), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 45).

No **Grupo** e na **Empresa**, em 31 dezembro de 2019, os saldos das rubricas “Terrenos” e “Edifícios e outras construções”, incluem 554.730 Euros (590.362 Euros em 31 dezembro de 2018) 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 reverterem gratuita e automaticamente para o concedente, os bens dos domínios público e privado do Estado. Sendo a rede postal propriedade exclusiva dos CTT, reverterão para a posse do Estado apenas os bens que ao Estado pertençam, pelo que no fim da concessão os CTT continuarão na posse dos bens que integram o seu património. O Conselho de Administração suportado nos registos patrimoniais da Empresa e na declaração da Direção Geral do Tesouro e Finanças, responsável pelo Sistema de Informação de Imóveis do Estado (SIE), 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 2019, 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 – Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha.

**Equipamento básico:**

O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição de máquinas de tratamento de correio num valor aproximado de 1.854 mil Euros, de motociclos, triciclos e quadriciclos num valor aproximado de 416 mil Euros, tratores e atrelados num valor de aproximado de 533 mil Euros, de impressoras, etiquetadoras, monitores, balanças e leitores óticos num montante de cerca de 817 mil Euros, paletes para Rest Mail no valor de 229 mil Euros e “upgrade” das máquinas divisoras no valor aproximado de 302 mil Euros nos CTT. A CTT Expresso adquiriu diverso equipamento informático num montante de cerca de 257 mil Euros.

**Equipamento administrativo:**

As aquisições respeitam essencialmente à aquisição de diversos equipamentos microinformáticos no valor aproximado de 2.472 mil Euros, aquisição de equipamento de médio e grande porte no valor aproximado de 542 mil Euros nos CTT e a aquisição de diversos equipamentos microinformáticos no valor aproximado de 769 mil Euros na CTT Expresso.

**Outros ativos fixos tangíveis:**

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente equipamentos de prevenção e segurança no valor aproximado de 585 mil Euros nos CTT.

**Ativos fixos tangíveis em curso:**

Os valores constantes nesta rubrica, dizem respeito à capitalização de obras em imóveis próprios e alheios.

**Adiantamentos por conta investimentos:**

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente a aquisição de máquinas divisoras (MMS) no valor aproximado de 10.416 mil Euros nos CTT.

### Direitos de Uso

Na sequência da adoção da IFRS 16 o **Grupo** e a **Empresa**, reconheceram direitos de uso que se detalham como segue, por tipologia de bem subjacente:

Grupo	Reexpresso 2018*			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
<b>Ativos fixos tangíveis</b>				
Saldo inicial	233.881.680	23.480.135	8.008.314	265.370.129
Novos Contratos	12.520.157	14.079.082	1.365.457	27.964.696
Contratos findos	(62.073.280)	(9.466.973)	(7.662.127)	(79.202.381)
Remensurações	3.648.963	-	-	3.648.963
Saldo final	187.977.519	28.092.244	1.711.643	217.781.407
<b>Depreciações acumuladas</b>				
Saldo inicial	167.652.771	15.294.025	6.952.892	189.899.688
Depreciações do período	18.059.979	6.073.372	1.228.126	25.361.477
Contratos findos	(62.073.280)	(9.466.973)	(7.662.127)	(79.202.381)
Saldo final	123.639.470	11.900.424	518.891	136.058.784
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>64.338.050</b>	<b>16.191.821</b>	<b>1.192.753</b>	<b>81.722.623</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

Grupo	2019			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
<b>Ativos fixos tangíveis</b>				
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
<b>Depreciações acumuladas</b>				
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
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>55.785.336</b>	<b>13.973.924</b>	<b>932.254</b>	<b>70.691.514</b>

As depreciações contabilizadas, no **Grupo**, no montante de 21.631.653 Euros (25.361.477 Euros em 31 de dezembro de 2018), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

Empresa	Reexpresso 2018*			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
<b>Ativos fixos tangíveis</b>				
Saldo inicial	200.076.435	20.456.436	7.607.610	228.140.480
Novos Contratos	2.245.438	13.540.616	1.047.380	16.833.435
Contratos findos	(55.082.319)	(8.779.717)	(7.551.209)	(71.413.244)
Remensurações	3.648.963	-	-	3.648.963
Saldo final	150.888.518	25.217.335	1.103.781	177.209.633
<b>Depreciações acumuladas</b>				
Saldo inicial	146.385.923	13.583.283	6.734.692	166.703.898
Depreciações do período	13.940.192	5.285.251	1.000.650	20.226.093
Contratos findos	(55.082.319)	(8.779.717)	(7.551.209)	(71.413.244)
Saldo final	105.243.796	10.088.817	184.134	115.516.746
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>45.644.722</b>	<b>15.128.518</b>	<b>919.647</b>	<b>61.692.887</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

Empresa	2019			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
<b>Ativos fixos tangíveis</b>				
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
<b>Depreciações acumuladas</b>				
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
<b>Ativos fixos tangíveis líquidos</b>	<b>38.470.208</b>	<b>12.041.144</b>	<b>760.765</b>	<b>51.272.117</b>

As depreciações contabilizadas, na **Empresa**, no montante de 16.661.552 Euros (20.226.093 Euros em 31 de dezembro de 2018), 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 2019 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.

De acordo com a análise de indícios de imparidade com referência a 31 de dezembro de 2019, 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.

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** são como segue:

	Grupo	Empresa
Obras em imóveis	354.558	354.558
Motociclos	495.474	495.474
Reboques	222.956	222.956
Equipamentos Informáticos	66.296	-
Obras em imóveis - Banco CTT	27.825	27.825
	<b>1.167.109</b>	<b>1.100.813</b>

## 6. Ativos intangíveis

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes ao **Grupo**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Grupo	2018						Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	
<b>Ativos intangíveis</b>							
Saldo inicial	4.380.552	80.235.963	13.297.151	444.739	13.254.456	-	111.612.861
Aquisições	-	2.332.323	953.564	-	17.445.188	-	20.731.075
Transferências e abates	-	15.512.745	-	-	(15.559.963)	-	(47.218)
Regularizações	-	-	1.709	-	-	-	1.709
Saldo final	4.380.552	98.081.032	14.252.424	444.739	15.139.681	-	132.298.428
<b>Amortizações acumuladas</b>							
Saldo inicial	4.371.234	50.542.647	8.752.556	444.739	-	-	64.111.177
Amortizações do período	4.488	10.745.367	665.827	-	-	-	11.415.682
Transferências e abates	-	-	-	-	-	-	-
Regularizações	-	-	1.012	-	-	-	1.012
Saldo final	4.375.722	61.288.015	9.419.396	444.739	-	-	75.527.871
<b>Ativos intangíveis líquidos</b>	<b>4.830</b>	<b>36.793.017</b>	<b>4.833.029</b>	<b>-</b>	<b>15.139.681</b>	<b>-</b>	<b>56.770.556</b>

Grupo	2019						Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	
<b>Ativos intangíveis</b>							
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
<b>Amortizações acumuladas</b>							
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
<b>Ativos intangíveis líquidos</b>	<b>3.558</b>	<b>39.480.622</b>	<b>6.439.725</b>	<b>-</b>	<b>16.088.740</b>	<b>-</b>	<b>62.012.644</b>

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2019 respeitantes ao **Grupo**, no montante de 13.538.108 Euros (11.415.682 Euros em 31 de dezembro de 2018) foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 45).

No **Grupo**, no período findo em 31 de 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 2018 e 31 de dezembro de 2019 o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes à **Empresa**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Empresa	2018						Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	
<b>Ativos intangíveis</b>							
Saldo inicial	3.717.326	44.311.825	5.126.108	-	10.128.953	-	63.284.212
Aquisições	-	252.013	952.037	-	10.896.790	-	12.100.840
Alienações	-	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	10.480.928	-	-	(10.480.928)	-	-
Regularizações	-	357.917	(190)	-	-	-	357.727
Fusões	-	738.487	2.317	-	9.984	-	750.788
Saldo final	3.717.326	56.141.169	6.080.272	-	10.554.799	-	76.493.567
<b>Amortizações acumuladas</b>							
Saldo inicial	3.714.111	36.680.365	3.100.404	-	-	-	43.494.880
Amortizações do período	3.216	6.344.147	369.396	-	-	-	6.716.759
Alienações	-	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	-	-	-	-	-	-
Regularizações	-	186.117	-	-	-	-	186.117
Fusões	-	673.313	87	-	-	-	673.400
Saldo final	3.717.326	43.883.941	3.469.888	-	-	-	51.071.155
<b>Ativos intangíveis líquidos</b>	<b>-</b>	<b>12.257.228</b>	<b>2.610.384</b>	<b>-</b>	<b>10.554.799</b>	<b>-</b>	<b>25.422.412</b>

Empresa	2019						Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Adiantamentos por conta de investimentos	
<b>Ativos intangíveis</b>							
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
Alienações	-	-	-	-	-	-	-
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
<b>Amortizações acumuladas</b>							
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
Alienações	-	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	(730.878)	3.624	-	-	-	(727.254)
Saldo final	3.717.326	50.374.820	4.033.723	-	-	-	58.125.869
<b>Ativos intangíveis líquidos</b>	<b>-</b>	<b>15.374.766</b>	<b>4.076.439</b>	<b>-</b>	<b>8.188.816</b>	<b>-</b>	<b>27.640.021</b>

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2019 da **Empresa**, no montante de 7.781.968 Euros, (6.716.759 Euros em 31 de dezembro de 2018) 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 2018 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 797.116 Euros e 947.419 Euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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 2019, os movimentos mais relevantes ocorridos nas empresas do **Grupo** nas rubricas dos Ativos Intangíveis, foram os seguintes:

Programas de computador:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT do *software* “Gestão de Tráfego” no valor aproximando de 119 mil Euros, do *software* “SGC” no valor aproximando de 125 mil Euros e *software* “SQL” no valor de 412 mil Euros por parte do Banco CTT.

Propriedade Industrial:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT, de licenças “Microsoft” no valor de 1.852 mil Euros, aquisição de licenças “Storage e Backup” pelo montante de 105 mil Euros e de licenças “Microsoft” no valor de 300 mil Euros por parte da CTT Expresso.

Os ativos intangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2019 referem-se a projetos de informática que se encontram a ser desenvolvidos sendo os mais significativos os seguintes:

	<b>Grupo</b>	<b>Empresa</b>
CRM - Software	1.453.722	1.453.722
Credito habitação - software	849.084	-
SAP Hana & Hybris Billing	838.393	838.393
SIGPOSTAL - software	658.603	658.603
Informação de Gestão - Software	581.878	581.878
Mailmanager - software	565.753	565.753
Projeto Broker Transacional - software	479.467	-
Transaction Monitoring - software	450.140	-
Portal Alfândega	402.654	402.654
Evolução NAVE	387.020	387.020
Data Governance - software	331.735	-
Servidores, storage e backup	321.617	321.617
Processo de abertura de conta - software	306.278	-
	<b>7.626.343</b>	<b>5.209.639</b>

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.

A maioria dos projetos tem data de conclusão prevista para o ano de 2020.

O valor das despesas de pesquisa e desenvolvimento incorridas pelo **Grupo** e pela **Empresa** no ano de 2019, no montante de 1.063.800 Euros e 948.585 Euros, respetivamente, foi divulgado na Nota 49.

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de Ativos Intangíveis dadas como garantia de passivos.

Em 2019 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.

De acordo com a análise de indícios de imparidade com referência a 31 de dezembro de 2019, não foram identificados eventos ou circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual os Ativos intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** estão registrados possa não ser recuperado.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** são como segue:

	<b>Grupo</b>	<b>Empresa</b>
CBS – Core Banking System	795.550	-
SAP S/4 Hana e SAP Hybris	656.949	656.949
Processo de abertura de conta	447.394	-
Agente Virtual	24.930	-
Enterprise Content Management	1.368	1.368
	<b>1.926.190</b>	<b>658.317</b>

## 7. Propriedades de investimento

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o **Grupo** e a **Empresa** têm os seguintes ativos classificados como propriedades de investimento:

Grupo e Empresa	2018			Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Propriedades de investimentos em curso	
<b>Propriedades de investimento</b>				
Saldo inicial	2.882.477	11.824.326	-	14.706.803
Adições	-	-	-	-
Alienações	(98.874)	(812.552)	-	(911.425)
Transferências e abates	724.752	5.529.376	-	6.254.128
Outros movimentos	-	(2.518)	-	(2.518)
<b>Saldo final</b>	<b>3.508.355</b>	<b>16.538.633</b>	<b>-</b>	<b>20.046.988</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>				
Saldo inicial	166.541	7.282.857	-	7.449.397
Depreciações do período	-	299.932	-	299.932
Alienações	(10.982)	(528.516)	-	(539.498)
Transferências e abates	79.415	3.334.258	-	3.413.674
Outros movimentos	-	-	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>234.974</b>	<b>10.388.531</b>	<b>-</b>	<b>10.623.505</b>
<b>Perdas Imparidades Acumuladas</b>				
Saldo inicial	-	1.092.556	-	1.092.556
Perdas por imparidade do período	-	(732.506)	-	(732.506)
Transferências	-	883.452	-	883.452
<b>Saldo final</b>	<b>-</b>	<b>1.243.502</b>	<b>-</b>	<b>1.243.502</b>
<b>Propriedades de investimento líquidas</b>	<b>3.273.381</b>	<b>4.906.599</b>	<b>-</b>	<b>8.179.980</b>

Grupo e Empresa	2019			Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Propriedades de investimentos em curso	
<b>Propriedades de investimento</b>				
Saldo inicial	3.508.355	16.538.633	-	20.046.988
Adições	-	-	-	-
Alienações	(195.997)	(1.528.862)	-	(1.724.859)
Transferências e abates	-	-	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>3.312.358</b>	<b>15.009.771</b>	<b>-</b>	<b>18.322.129</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>				
Saldo inicial	234.974	10.388.531	-	10.623.505
Depreciações do período	-	261.092	-	261.092
Alienações	(21.122)	(943.491)	-	(964.612)
<b>Saldo final</b>	<b>213.853</b>	<b>9.706.133</b>	<b>-</b>	<b>9.919.985</b>
<b>Perdas Imparidades Acumuladas</b>				
Saldo inicial	-	1.243.502	-	1.243.502
Perdas por imparidade do período	-	(494.358)	-	(494.358)
<b>Saldo final</b>	<b>-</b>	<b>749.144</b>	<b>-</b>	<b>749.144</b>
<b>Propriedades de investimento líquidas</b>	<b>3.098.506</b>	<b>4.554.494</b>	<b>-</b>	<b>7.653.000</b>

Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional do **Grupo** e da **Empresa**, estando a 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 2019 efetuadas por entidades independentes, ascende a 12.261.900 Euros (12.706.416 Euros em 31 de dezembro de 2018).

No período findo em 31 de dezembro de 2019 o montante registado na rubrica de alienações diz respeito à venda de três imóveis, tendo sido reconhecido em “Ganhos/perdas em alienação de ativos” o valor de 353 mil Euros a título de mais-valias contabilísticas.

No períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 foram registados na rubrica de “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” 299.932 Euros e 261.092 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 45).

As perdas por imparidade do período, referentes à **Empresa**, no montante de (494.358) Euros ((732.506) Euros em 31 de dezembro de 2018), foram registadas na rubrica “Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 45), sendo explicadas por reduções do valor de mercado de alguns edifícios.

## 8. Empresas incluídas no perímetro de consolidação

### Empresas subsidiárias

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram incluídas na consolidação a empresa-mãe, CTT – Correios de Portugal, S.A. e as seguintes subsidiárias:

Denominação social	País	Sede	2018			2019		
			Porcentagem do capital detido		Total	Porcentagem do capital detido		Total
			Direta	Indireta		Direta	Indireta	
<b>Empresa-mãe:</b>								
CTT - Correios de Portugal, S.A.	Portugal	Av. D. João II n.º 13 1999-001 Lisboa	-	-	-	-	-	-
<b>Subsidiárias:</b>								
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
Tourline Express Mensajería, SLU. ("TourLine")	Espanha	Av. Europa, n.º 9 Costada, Madrid	100	-	100	-	-	-
Correio Expresso de Moçambique, S.A. ("CORRE")	Moçambique	Av. 24 de Julho, Edifício 24, n.º 1097, 3.º Piso, Bairro da Polana Maputo - Moçambique	50	-	50	50	-	50
Banco CTT, S.A. ("BancoCTT")	Portugal	Av. D. João II n.º 13 1999-001 Lisboa	100	-	100	100	-	100
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A. ("Transporta")	Portugal	Estrada de São Marcos N.º 15 2735-521 Cacém	100	-	100	-	-	-
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. ("321 Crédito")	Portugal	Av. Duque d'Ávila, 46, 7.º B 1050-083 Lisboa	-	-	-	-	100	100

Relativamente à empresa “CORRE”, em virtude de o **Grupo** ter direito a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento e ter a capacidade de afetar esses retornos, a mesma é incluída no perímetro de consolidação.

Em 26 de abril de 2019 procedeu-se a um aumento do capital social do Banco CTT em 110 milhões de Euros, passando o seu capital social para o valor de 266.400.000 Euros.

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. Ver impacto da aquisição nas alterações no perímetro de consolidação infra.

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, 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 23 de dezembro de 2019 procedeu-se a um novo aumento do capital social do Banco CTT em 20 milhões de Euros, passando o seu capital social para o valor de 286.400.000 Euros.

#### Entidades controladas conjuntamente

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o **Grupo** detinha os seguintes interesses em entidades controladas conjuntamente, registadas pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2018			2019		
			Porcentagem do capital detido			Porcentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
NewPost, ACE	Portugal	Av. Fontes Pereira de Melo, 40 Lisboa	49	-	49	49	-	49
PTP & F, ACE	Portugal	Estrada Casal do Canas Amadora	51	-	51	51	-	51
MKTPlace – Comércio Eletrónico, S.A. ("MKTIP")	Portugal	Rua Eng.ª Ferreira Dias 924 Esc. 5 Porto	50	-	50	50	-	50

Em 8 de agosto de 2018 foi constituída a entidade Mktplace – Comércio Eletrónico, S.A., uma parceria realizada com a Sonae – SGPS, S.A. e que assenta na criação de uma plataforma de comércio eletrónico que preste 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 2 de abril, 6 de maio e 6 de agosto de 2019 a entidade MKTPlace – Comércio Eletrónico, S.A., foi alvo de aumentos de capital no montante de 3.625.523 Euros efetuado pelos CTT.

#### Associadas

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o **Grupo** detinha as seguintes participações em empresas associadas, incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2018			2019		
			Porcentagem do capital detido			Porcentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. ("Multicert")	Portugal	Lagoas Parque, Edifício 3, Piso 3 Oeiras	20	-	20	20	-	20
Mafelosa, SL <sup>(*)</sup>	Espanha	Castellon - Espanha	-	25	25	-	25	25
Urpacsur, SL <sup>(*)</sup>	Espanha	Málaga - Espanha	-	30	30	-	30	30

<sup>(\*)</sup> Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajería, SLU), que se encontra atualmente sem atividade.

#### Entidades estruturadas

Adicionalmente, considerando os requisitos da IFRS 10, o perímetro de consolidação do **Grupo** inclui as seguintes entidades estruturadas:

Denominação	Ano de Constituição	Local de emissão	% Interesse Económico	Método de Consolidação
Ulisses Finance No.1 <sup>(*)</sup>	2017	Portugal	12,2%	Integral
Chaves Funding No.8 <sup>(*)</sup>	2019	Portugal	100%	Integral

<sup>(\*)</sup> 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**:

	<b>2019</b>
Caixa e equivalentes de caixa	7.730.012
Outros passivos financeiros bancários (Títulos de dívida emitidos)	76.077.368

#### Alterações no perímetro de consolidação

No período findo em 31 de dezembro de 2018 o perímetro de consolidação foi alterado com a constituição em 8 de agosto da sociedade Mktplace – Comércio Eletrónico, S.A. cujos interesses se registam pelo método da equivalência patrimonial.

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.

O acordo foi celebrado com a Firmus Investimentos, SGPS, S.A., uma entidade detida pela Cabot Square Capital LLP, e pela Eurofun, que detinham, em conjunto, a totalidade do capital da 321 Crédito.

No dia 22 de abril verificaram-se as condições suspensivas previstas no contrato de compra e venda da 321 Crédito pelo Banco CTT, incluindo a não oposição à transação por parte das entidades competentes de supervisão bancária e da Autoridade da Concorrência.

A aquisição foi concretizada por um preço inicial de 100 milhões de Euros, liquidado na data de *closing* da operação, a 2 de maio de 2019. O preço foi ainda sujeito a um mecanismo de ajustamento de preço com vista a refletir a variação dos fundos próprios regulatórios de 31 de dezembro de 2017 até 31 de março de 2019, que se cifrou em 10.782 milhares de euros, também liquidados em maio de 2019. O preço final foi de 110.782.000 euros.

O **Grupo** incorreu em gastos relacionados com a aquisição da 321 Crédito de 1.608 milhares de Euros relacionados a transação, nomeadamente assessoria financeira e custos legais. Estes gastos foram registados na rubrica Fornecimentos e Serviços Externos.

#### **Reconhecimento e mensuração dos ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos de acordo com as IFRS**

O reconhecimento do Goodwill apurado na compra da 321 Crédito demonstra-se como segue:

<small>(em milhares de euros)</small>	
<b>Rubrica</b>	<b>Valor</b>
<b>Capital próprio estatutário da 321 Crédito – 2 maio de 2019</b>	<b>47.539</b>
<b>Ajustamentos de Justo valor:</b>	
Crédito a clientes	1.627
Ativos não correntes detidos para venda	803
Ativos por impostos diferidos	882
Passivos financeiros associados a ativos transferidos	539
Provisões	(1.301)
Outras diferenças	13
<b>Justo valor dos Ativos líquidos adquiridos</b>	<b>50.103</b>
Preço de aquisição	110.782
<b>Goodwill</b>	<b>60.679</b>

O *goodwill* é atribuível principalmente às competências do capital humano da 321 Crédito e às sinergias que se espera obter com a integração da empresa nos negócios existentes do Grupo.

Os métodos de mensuração do justo valor aplicados pelo Grupo detalham-se como segue:

- Crédito a clientes

O portfólio de crédito a clientes adquirido como parte da operação de aquisição de ações da 321 Crédito, S.A., foi mensurado pelo justo valor à data da aquisição em conformidade com os requisitos das IFRS 3 e IFRS 13. O justo valor foi estimado como o valor atual de fluxos financeiros futuros descontados dos ativos adquiridos, considerando as expectativas das flutuações no valor e prazo dos fluxos financeiros, o valor temporal dos fluxos financeiros e as condições de mercado de carteiras semelhantes.

#### Stage 1

O justo valor de créditos em *Stage 1* corresponde ao somatório do Valor Atual Líquido ("VAL") dos créditos concedidos pela 321 Crédito. Por forma a determinar o VAL de cada operação foram seguidos dois passos:

- Estimativa de uma prestação mensal fixa, que se traduz no montante de capital reembolsado à 321 Crédito por parte dos mutuários numa base mensal.

Este exercício foi realizado com base na fórmula do VAL, que foi invertida para determinar o valor da prestação, e considera os seguintes parâmetros:

- Valor atual: Valor do montante vincendo do crédito em análise;
- Taxa de juro: Taxa de remuneração da operação de crédito em análise;
- Duração (mensal): Horizonte temporal mensal até à maturidade do crédito em análise.

- Determinação do Justo Valor do crédito concedido, obtido através da aplicação da fórmula do VAL, a qual considera os seguintes parâmetros:

- Prestação mensal constante;
- Taxa de desconto Média ponderada da Taxa Interna de Retorno dos créditos concedidos em abril de 2019;
- Duração (mensal).

#### Stage 2

O cálculo do justo valor de créditos em *Stage 2* segue uma metodologia idêntica à utilizada para créditos em *Stage 1*, considerando-se adicionalmente o montante de imparidade desses créditos, de modo a afetar ao cálculo do *fair value* o risco de crédito específico apurado para estas operações.

#### Stage 3

Assumiu-se o pressuposto de que o justo valor de créditos em *Stage 3* corresponde ao seu valor bruto deduzido das perdas esperadas para cada crédito.

- Ativos não correntes detidos para venda

O justo valor dos ativos imobiliários detidos para venda corresponde ao valor de avaliação resultante da análise da 321 Crédito, que compreende o valor de venda imediato ("VVI") decorrente das avaliações imobiliárias corrigido dos efeitos de estimativas de custos e períodos de venda.

- Ativos por impostos diferidos

O valor estimado para efeitos de PPA corresponde ao montante de impostos diferidos em abril de 2019 referente às (i) estimativas de diferenças temporárias dedutíveis realizadas pela 321 Crédito, e (ii) diferenças entre o *fair value* e o valor líquido contabilístico das rubricas crédito a clientes e passivos financeiros associados a ativos transferidos.

- Passivos financeiros associados a ativos transferidos

O justo valor foi determinado através do valor de mercado para as tranches transacionadas em mercado e o valor líquido contabilístico para as restantes.

- Provisões

O justo valor resulta da análise realizada quanto ao risco efetivo dos passivos contingentes identificados.

Para os restantes ativos e passivos da 321 Crédito, o justo valor estimado corresponde ao seu valor líquido contabilístico.

Os resultados da 321 Crédito a 31 de dezembro de 2019 apresentam-se como segue (meses de maio a dezembro):

**Demonstração dos resultados por naturezas - 31.12.2019**

<b>Rubrica</b>	<b>Montante</b>
Margem financeira	15.702.037
Outros rendimentos e gastos operacionais	(3.716.589)
Imparidades e provisões	(1.255.576)
Outros gastos	(41.653)
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>10.688.219</b>
Imposto sobre o rendimento do período	(1.096.317)
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>9.591.902</b>

## 9. Goodwill

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a composição do *Goodwill* relativamente ao **Grupo** era a seguinte:

<b>Grupo</b>	<b>Ano da aquisição</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Malltec 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
Transporta, S.A.	2017	2.955.753	2.955.753
		<b>9.523.180</b>	<b>70.201.828</b>

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, os movimentos ocorridos em *Goodwill* foram os seguintes:

<b>Grupo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Saldo inicial	9.523.179	9.523.179
Aquisições	-	60.678.648
Imparidade	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>9.523.179</b>	<b>70.201.828</b>

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, conforme cálculo evidenciado na Nota 8.

### 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 2018 e de 2019, testes de imparidade com base nos seguintes pressupostos:

Denominação social	Actividade	2018			
		Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, S.A.	Serviço documental	Equity Value/DCF	5 anos	10,11%	1,0%
Tourline Express Mensajería, SLU.	Carga e Logística	Equity Value/DCF	7 anos	10,05%	1,0%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	9,61%	1,0%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	10,11%	1,0%

Denominação social	Actividade	2019				
		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 Logística	Equity Value/DCF	5 anos	9,29%	-	2,3%
CTT Expresso, Sucursal em Espanha	Carga e Logística	Equity Value/DCF	7 anos	9,36%	-	1,6%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	-	10,00%	2,0%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DCF	5 anos	-	10,00%	2,0%

A redução generalizada verificada na taxa de desconto (WACC) no período findo em 31 de dezembro de 2019 resultou sobretudo da diminuição do "Country Risk Premium" em função da melhoria do rating da República Portuguesa 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 Tourline, para a qual foi considerado o plano de negócios a 7 anos, 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. O teste de imparidade da Payshop foi efetuado juntamente com a análise de recuperabilidade do investimento no Banco CTT (Nota 10).

Na sequência desta análise de imparidade o **Grupo** concluiu que em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 não se verificaram indícios de perdas por imparidade.

Em 31 de dezembro de 2018 e de 2019, as perdas por imparidade acumuladas registadas pelo **Grupo** foram as seguintes:

	2018					
	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
		<b>27.966.623</b>	<b>-</b>	<b>21.805.297</b>	<b>-</b>	<b>6.161.326</b>

	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
		<b>27.966.623</b>	<b>-</b>	<b>21.805.297</b>	<b>-</b>	<b>6.161.326</b>

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 2018 e em 31 de dezembro de 2019, os movimentos ocorridos na **Empresa** relativamente a “Investimentos em subsidiárias” foram os seguintes:

Empresa	Reexpresso 2018*			2019		
	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total
Saldo inicial	124.181.057	(4.237.541)	119.943.515	113.576.926	-	113.576.926
Equivalência patrimonial	(12.885.180)	(10.220.139)	(23.105.319)	(11.342.668)	-	(11.342.668)
Distribuição de dividendos	(483.106)	-	(483.106)	-	-	-
Aumentos de capital	33.429.633	14.457.680	47.887.313	131.500.000	-	131.500.000
Outras variações	(30.665.478)	-	(30.665.478)	(259.228)	-	(259.228)
<b>Saldo final</b>	<b>113.576.926</b>	<b>-</b>	<b>113.576.926</b>	<b>233.475.030</b>	<b>-</b>	<b>233.475.030</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

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 2018 e em 31 de dezembro de 2019, o detalhe por empresa dos investimentos em subsidiárias da **Empresa** era como segue:

Empresa	Reexpresso 2018*								
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
CTT Expresso S.A.	100%	54.144.987	44.662.567	9.482.420	3.733.582	-	9.482.420	-	3.733.582
CTT Contacto S.A.	100%	4.382.565	1.315.230	3.067.335	1.197.713	-	3.067.335	-	1.197.713
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	1.526.261	1.195.273	330.988	41.981	-	165.494	-	20.991
Banco CTT, S.A.	100%	997.820.455	908.324.331	89.496.123	(17.485.341)	-	89.496.123	-	(17.485.341)
Tourline Express Mensajería, SLU	100%	29.785.562	25.926.388	3.859.173	(7.967.344)	-	2.216.018	-	(7.967.344)
Transporta - Transportes Porta à Porta, S.A.	100%	10.581.455	10.548.999	32.457	(2.560.766)	2.955.753	32.457	-	(2.560.766)
Maittec Comunicação S.A.	-	-	-	-	-	6.161.326	-	-	-
						<b>9.117.079</b>	<b>104.459.847</b>	<b>-</b>	<b>(23.061.166)</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

Empresa	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)
Maittec Comunicação S.A.	-	-	-	-	-	6.161.326	-	-	-
						<b>9.117.079</b>	<b>224.357.951</b>	<b>-</b>	<b>(11.342.668)</b>

O investimento da **Empresa** no Banco CTT foi sujeito a teste de imparidade com referência a 31 de dezembro de 2019, não tendo sido apurada qualquer imparidade. No teste de imparidade foi efetuado considerando um *cost of equity* de 10%.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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	Reexpresso	
	2018	2019
Investimentos em subsidiárias		
CTT Expresso, S.A.	3.733.582	(4.644.588)
CTT Contacto, S.A.	1.197.713	1.225.240
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	20.991	87.767
Banco CTT, S.A.	(17.485.341)	(8.011.087)
Tourline Express Mensajería, SLU	(7.967.344)	-
Transporta - Transportes Porta à Porta, S.A.	(2.560.766)	-
	<b>(23.061.166)</b>	<b>(11.342.668)</b>
Provisões - Investimentos em subsidiárias		
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	-	-
Tourline Express Mensajería, SLU	-	-
Transporta - Transporte Porta à Porta, S.A.	-	-
	<b>(23.061.166)</b>	<b>(11.342.668)</b>

## 11. Investimentos em associadas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2019, os movimentos ocorridos no **Grupo** e na **Empresa** relativamente a “Investimentos em associadas” foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Quantia escriturada bruta				
Saldo inicial	296.260	296.260	295.779	295.779
Equivalência patrimonial - proporção nos RL	-	(2.825)	-	(2.825)
<b>Saldo final</b>	<b>296.260</b>	<b>293.434</b>	<b>295.779</b>	<b>292.953</b>

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o detalhe por empresa dos investimentos em associadas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Multicert, S.A.	295.779	292.953	295.779	292.953
Urpacsur, S.L.	481	481	-	-
	<b>296.260</b>	<b>293.434</b>	<b>295.779</b>	<b>292.953</b>

Grupo	2018							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. <sup>(a)</sup>	20%	2.796.735	1.317.841	1.478.894	202.821	295.779	-	n.d.
Mafelosa, SL <sup>(b)(c)</sup>	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	n.d.
Urpacsur <sup>(b)(c)</sup>	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	-	n.d.
						<b>296.260</b>	-	-

<sup>(a)</sup> Valores de dezembro 2015

<sup>(b)</sup> Empresa participada Tourline Express Mensajería

<sup>(c)</sup> Empresas sem atividade comercial

Grupo	2019							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. <sup>(a)</sup>	20%	3.985.057	2.520.290	1.464.767	251.014	292.953	-	(2.825)
Mafelosa, SL <sup>(b)(c)</sup>	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	n.d.
Urpacsur <sup>(b)(c)</sup>	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	-	n.d.
						<b>293.434</b>	-	<b>(2.825)</b>

<sup>(a)</sup> Valores de dezembro 2018

<sup>(b)</sup> Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajería, SLU).

<sup>(c)</sup> Empresas sem atividade comercial

Empresa	2018							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. <sup>(a)</sup>	20%	2.796.735	1.317.841	1.478.894	202.821	295.779	-	n.d.
						<b>295.779</b>	-	-

<sup>(a)</sup> Valores de dezembro 2015

Empresa	2019							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. <sup>(a)</sup>	20%	3.985.057	2.520.290	1.464.767	251.014	292.953	-	(2.825)
						<b>292.953</b>	-	<b>(2.825)</b>

<sup>(a)</sup> Valores de dezembro 2018

No período findo em 31 de dezembro de 2019, foram reconhecidas perdas em empresas associadas decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial no montante de (2.825) Euros.

## 12. Investimentos em entidades conjuntamente controladas

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

Grupo e Empresa	2018							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A	50%	3.179.597	2.187.445	992.151	(1.787.057)	496.076	-	(893.528)
PTP & F, ACE	51%	-	-	-	-	-	-	-
NewPost, ACE	49%	-	-	-	-	-	-	-
						<b>496.076</b>	-	<b>(893.528)</b>

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%	-	-	-	-	-	-	-
NewPost, ACE	49%	-	-	-	-	-	-	-
						<b>2.723.803</b>	-	<b>(1.397.796)</b>

## 13. Outros investimentos

O montante dos Outros investimentos a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 no **Grupo** e na **Empresa** eram os seguintes:

Entidade	Sede	Grupo e Empresa	
		2018	2019
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6.157	6.157
Tagus Park	Lisboa - Portugal	1.372.743	1.372.743
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		<b>1.379.137</b>	<b>1.379.137</b>

Em fevereiro de 2018, a participação na Eurogiro Network foi alienada, originando uma mais-valia no montante de 97.593 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, no **Grupo** a rubrica “Títulos de dívida” detalha-se como segue:

	2018	2019
<b>Não corrente</b>		
<b>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral <sup>(1)</sup></b>		
Títulos de dívida pública	546.260	528.420
Obrigações de outros emissores	311.385	-
	<b>857.645</b>	<b>528.420</b>
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>		
Títulos de dívida pública	403.296.616	409.886.034
Obrigações de outros emissores	25.048.798	14.605.943
Imparidade	(164.378)	(169.217)
	<b>428.181.036</b>	<b>424.322.759</b>
	<b>429.038.681</b>	<b>424.851.179</b>
<b>Corrente</b>		
<b>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral <sup>(1)</sup></b>		
Títulos de dívida pública	13.765	13.727
Obrigações de outros emissores	617.658	-
	<b>631.423</b>	<b>13.727</b>
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>		
Títulos de dívida pública	14.292.141	31.536.069
Obrigações de outros emissores	10.158.084	14.491
Imparidade	(18.447)	(4.136)
	<b>24.431.778</b>	<b>31.546.424</b>
	<b>25.063.201</b>	<b>31.560.152</b>
	<b>454.101.881</b>	<b>456.411.331</b>

<sup>(1)</sup> Com referência a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 127.791 Euros e de 225 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, apresenta-se como segue:

	2018						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
<b>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral <sup>(1)</sup></b>							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	13.765	-	13.765	546.260	-	546.260	560.025
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	-	-	-	-	-	-	-
Estrangeiros	9.163	608.495	617.658	311.385	-	311.385	929.043
	<b>22.928</b>	<b>608.495</b>	<b>631.423</b>	<b>857.645</b>	<b>-</b>	<b>857.645</b>	<b>1.489.068</b>

<sup>(1)</sup> Com referência a 31 de dezembro de 2018 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 127.791 Euros.

	2018						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	4.704.139	6.551.473	11.255.612	18.070.554	267.159.988	285.230.542	296.486.154
Estrangeiros	497.547	2.538.983	3.036.529	42.443.006	75.623.068	118.066.074	121.102.603
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	5.258.084	4.900.000	10.158.084	17.878.512	7.170.286	25.048.798	35.206.882
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
	<b>10.459.770</b>	<b>13.990.455</b>	<b>24.450.225</b>	<b>78.392.071</b>	<b>349.953.342</b>	<b>428.345.414</b>	<b>452.795.639</b>

	2019						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
<b>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral <sup>(1)</sup></b>							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	13.727	-	13.727	528.420	-	528.420	542.147
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	-	-	-	-	-	-	-
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
	<b>13.727</b>	<b>-</b>	<b>13.727</b>	<b>528.420</b>	<b>-</b>	<b>528.420</b>	<b>542.147</b>

<sup>(1)</sup> Com referência a 31 de dezembro de 2019 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 225 Euros.

	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>							
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
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
	<b>5.305.417</b>	<b>26.245.143</b>	<b>31.550.561</b>	<b>90.395.041</b>	<b>334.096.936</b>	<b>424.491.976</b>	<b>456.042.537</b>

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, detalham-se como segue:

	2018						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração das normas contabilísticas	Saldo final
<b>Ativos não correntes</b>							
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	-	4.325	(8.387)	-	-	4.566	504
Ativos financeiros ao custo amortizado	-	110.568	(190.198)	-	-	244.008	164.379
	-	114.893	(198.585)	-	-	248.575	164.883
<b>Ativos correntes</b>							
Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	-	121.166	-	-	-	6.120	127.286
Ativos financeiros ao custo amortizado	-	15.383	-	-	-	3.064	18.447
	-	136.549	-	-	-	9.184	145.733
<b>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral</b>	-	<b>125.491</b>	<b>(8.387)</b>	-	-	<b>10.686</b>	<b>127.790</b>
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>	-	<b>125.951</b>	<b>(190.198)</b>	-	-	<b>247.072</b>	<b>182.825</b>
	-	251.442	(198.585)	-	-	257.759	310.616

	2019						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração das normas contabilísticas	Saldo final
<b>Ativos não correntes</b>							
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
<b>Ativos correntes</b>							
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
<b>Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral</b>	<b>127.790</b>	<b>19</b>	<b>(40.529)</b>	<b>(87.056)</b>	-	-	<b>225</b>
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>	<b>182.826</b>	<b>34.190</b>	<b>(43.662)</b>	-	-	-	<b>173.353</b>
	310.616	34.209	(84.191)	(87.056)	-	-	173.578

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 2018 e em 31 de dezembro de 2019, detalham-se como segue:

	2018	2019
	Stage 1	Stage 1
<b>Saldo inicial</b>	-	127.790
Alteração das normas contabilísticas	10.686	-
<b>Movimentação do período:</b>		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	125.491	-
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(8.387)	19
Ativos financeiros desconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	-	(127.585)
Write-offs	-	-
Alterações no modelo e metodologias	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
<b>Imparidade - Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral</b>	<b>127.790</b>	<b>225</b>

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	<b>Stage 1</b>	<b>Stage 1</b>
<b>Saldo inicial</b>	-	127.790
Alteração das normas contabilísticas	10.686	-
<b>Movimentação do período:</b>		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	117.104	(40.510)
Transferências de Stage (líquidas)	-	-
Vendas de Crédito	-	-
Utilizações de Imparidade	-	(87.056)
Write-offs	-	-
Recuperações de <i>write-off</i>	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
<b>Imparidade – Ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral</b>	<b>127.790</b>	<b>225</b>

Relativamente às perdas por imparidade de ativos financeiros ao custo amortizado, os movimentos por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2019, detalham-se como segue:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	<b>Stage 1</b>	<b>Stage 1</b>
<b>Saldo inicial</b>	-	182.825
Alteração das normas contabilísticas	247.072	-
<b>Movimentação do período:</b>		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	125.951	13.008
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(190.198)	(4.033)
Ativos financeiros desconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	-	(18.447)
Write-offs	-	-
Alterações no modelo e metodologias	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
<b>Imparidade – Ativos financeiros ao custo amortizado</b>	<b>182.825</b>	<b>173.353</b>

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	<b>Stage 1</b>	<b>Stage 1</b>
<b>Saldo inicial</b>	-	182.825
Alteração das normas contabilísticas	247.072	-
<b>Movimentação do período:</b>		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(64.247)	(9.473)
Transferências de Stage (líquidas)	-	-
Vendas de Crédito	-	-
Utilizações de Imparidade	-	-
Write-offs	-	-
Recuperações de <i>write-off</i>	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
<b>Imparidade – Ativos financeiros ao custo amortizado</b>	<b>182.825</b>	<b>173.353</b>

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 integral 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, no **Grupo** as rubricas “Outros ativos financeiros bancários” e “Outros passivos financeiros bancários” apresentavam a seguinte composição:

	2018	2019
<b>Ativo não corrente</b>		
Aplicações em instituições de crédito	-	-
Empréstimos a instituições de crédito	22.910.185	18.928.416
Imparidade	(217.751)	(166.249)
Outros	-	1.882
	<b>22.692.434</b>	<b>18.764.049</b>
<b>Ativo corrente</b>		
Aplicações em instituições de crédito	78.314.989	1.650.072
Empréstimos a instituições de crédito	14.004.877	11.551.960
Imparidade	(197.018)	(47.303)
Outros	1.509.230	5.688.014
Imparidade	(10.927)	(4.182.457)
	<b>93.621.151</b>	<b>14.660.286</b>
	<b>116.313.585</b>	<b>33.424.335</b>
<b>Passivo não corrente</b>		
Títulos de dívida emitidos	-	76.060.295
	-	<b>76.060.295</b>
<b>Passivo corrente</b>		
Títulos de dívida emitidos	-	17.073
Outros	14.950.779	17.970.646
	<b>14.950.779</b>	<b>17.987.719</b>
	<b>14.950.779</b>	<b>94.048.014</b>

### 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:

	2018	2019
Até 3 meses	24.472.036	3.367.931
De 3 a 12 meses	67.847.830	9.834.101
De 1 a 3 anos	14.251.127	13.689.301
Mais de 3 anos	8.659.058	5.239.115
	<b>115.230.051</b>	<b>32.130.448</b>

### Imparidade

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2019, detalham-se como segue:

	2018							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro consolidação	Alteração das normas contabilísticas	
<b>Ativos não correntes</b>								
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	-	564.091	(462.633)	-	-	-	116.293	217.751
	-	<b>564.091</b>	<b>(462.633)</b>	-	-	-	<b>116.293</b>	<b>217.751</b>
<b>Ativos correntes</b>								
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	-	-	(310.086)	-	-	-	507.104	197.018
Outros	-	10.927	-	-	-	-	-	10.927
	-	<b>10.927</b>	<b>(310.086)</b>	-	-	-	<b>507.104</b>	<b>207.945</b>
	-	<b>575.018</b>	<b>(772.719)</b>	-	-	-	<b>623.397</b>	<b>425.696</b>
	2019							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro consolidação	Alteração das normas contabilísticas	
<b>Ativos não correntes</b>								
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	217.751	91.523	(244.427)	-	101.403	-	-	166.249
	<b>217.751</b>	<b>91.523</b>	<b>(244.427)</b>	-	<b>101.403</b>	-	-	<b>166.249</b>
<b>Ativos correntes</b>								
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
	<b>207.945</b>	<b>249.672</b>	<b>(126.763)</b>	-	<b>(112.330)</b>	<b>4.011.235</b>	-	<b>4.229.760</b>
	<b>425.696</b>	<b>341.194</b>	<b>(371.190)</b>	-	<b>(10.927)</b>	<b>4.011.235</b>	-	<b>4.396.009</b>

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 2018 e em 31 de dezembro de 2019, detalham-se como segue:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	<b>Stage 1</b>	<b>Stage 1</b>
<b>Saldo inicial</b>	-	414.769
Alteração das normas contabilísticas	623.397	-
<b>Movimentação do período:</b>		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	564.091	52.737
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(772.719)	(64.377)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	-	(189.576)
Write-offs	-	-
Alterações no modelo e metodologias	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
<b>Imparidade</b>	<b>414.769</b>	<b>213.552</b>

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	<b>Stage 1</b>	<b>Stage 1</b>
<b>Saldo inicial</b>	-	414.769
Alteração das normas contabilísticas	623.397	-
<b>Movimentação do período:</b>		
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(208.628)	(201.217)
Transferências de Stage (líquidas)	-	-
Vendas de Crédito	-	-
Utilizações de Imparidade	-	-
Write-offs	-	-
Recuperações de <i>write-off</i>	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-
<b>Imparidade</b>	<b>414.769</b>	<b>213.552</b>

#### Títulos de dívida emitidos

Esta rubrica é analisada como segue:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Securitizações	-	76.077.368
	-	<b>76.077.368</b>

Em 31 de dezembro de 2019 os títulos de dívida emitidos são analisados como segue:

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
				<b>76.038.000</b>	<b>76.077.368</b>

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2019, verificaram-se os seguintes movimentos nesta rubrica:

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
	-	<b>302.720.556</b>	-	<b>(226.607.517)</b>	<b>(35.672)</b>	<b>76.077.368</b>

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:

	2019						Total
	Corrente			Não corrente			
	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
	<b>17.073</b>	-	<b>17.073</b>	-	<b>76.060.295</b>	<b>76.060.295</b>	<b>76.077.368</b>

## 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 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. As direções de Finanças e Risco e Contabilidade e Tesouraria 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.

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.

A gestão do risco de crédito assenta num conjunto de normas e orientações que constitui o Regulamento de Concessão de Crédito a Clientes (RCCC) 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 do 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.

As perdas de imparidade para as contas a receber são calculadas considerando essencialmente: (i) a antiguidade das contas a receber; (ii) o perfil de risco do cliente; e (iii) a condição financeira do cliente. Os valores de contas a receber foram ajustados de garantias bancárias e depósitos prévios para efeitos do cálculo das perdas esperadas.

No caso dos clientes dos segmentos Correio, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros, a existência de probabilidade reduzida de que o cliente pague integralmente as suas obrigações de crédito é aferida essencialmente com base nos seguintes critérios:

- Créditos vencidos com antiguidade elevada;
- Clientes em situação de falência, insolvência ou liquidação; e
- Créditos em contencioso.

No que respeita aos clientes da atividade bancária, são considerados em *default* os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;
- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*;
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada.

O movimento das perdas de imparidade das contas a receber encontra-se divulgado nas Notas 24 e 44. Em 31 de dezembro de 2019, 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 2019, 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 <sup>(1)</sup>	2019	
	Grupo	Empresa
Aa3	3.264.277	5.326
A2	47.582.002	84.351
Baa1	151.775.525	104.351.406
Baa2	53.084.157	45.113.321
Baa3	29.497.632	-
Ba2 <sup>(2)</sup>	209	209
Ba3	36.970.913	35.166.484
B1	47.596.029	42.540.462
Outros <sup>(3)</sup>	13.978.480	1.040.328
	<b>383.749.225</b>	<b>228.301.887</b>

<sup>(1)</sup> Classificação atribuída pela Moody's.

<sup>(2)</sup> Atribuída por conversão da classificação de BB atribuída pela Standard&Poor's.

<sup>(3)</sup> Outros sem rating atribuído.

Em 31 de dezembro de 2019 na rubrica de “Caixa e equivalentes de caixa” do **Grupo** e da **Empresa**, havia aplicações de tesouraria que totalizavam, líquidas de imparidades, respetivamente, 64.662.643 Euros e 59.995.355 Euros (96.570.446 Euros e 90.166.129 Euros em 31 de dezembro de 2018) (Nota 22).

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	
	2018	2019	2018	2019
<b>Não corrente</b>				
Títulos de dívida	429.038.681	424.851.179	-	-
Contas a receber	-	-	-	661.287
Outros ativos	1.526.644	1.543.308	1.252.268	1.237.070
Crédito a clientes bancários	231.797.420	792.469.611	-	-
Outros ativos financeiros bancários	22.692.434	18.764.049	-	-
<b>Corrente</b>				
Contas a receber	135.855.195	146.471.712	100.059.980	112.842.210
Crédito a clientes bancários	16.252.561	93.350.959	-	-
Títulos de dívida	25.063.201	31.560.152	-	-
Outros ativos	13.263.830	8.731.765	12.280.804	8.881.347
Outros ativos financeiros bancários	92.122.848	13.182.971	-	-
Caixa e equivalentes de caixa	376.872.216	383.749.225	251.401.353	228.301.887
	<b>1.344.485.030</b>	<b>1.914.674.931</b>	<b>364.994.405</b>	<b>351.923.802</b>

Relativamente ao Banco CTT, o risco de crédito encontra-se associado ao grau de incerteza dos retornos esperados, por incapacidade quer do tomador do empréstimo (ou dos seus garantes, se existir), quer do emissor de um título ou da contraparte de um contrato em cumprir as suas obrigações.

Sendo a sua principal atividade o negócio de banca comercial, com especial ênfase no segmento de retalho, numa primeira fase, o Banco CTT oferece produtos de crédito simples – crédito habitação e facilidades de descoberto bancário associadas a uma conta à ordem com domiciliação do ordenado/pensão e, por via da aquisição da 321 Crédito, a oferta de crédito especializado no ponto de venda. Adicionalmente, o Banco CTT encontra-se exposto a risco de crédito em outras das suas atividades, nomeadamente exposição direta a risco de crédito associado a aplicações e depósitos noutras instituições de crédito, a títulos de dívida pública da zona euro, instrumentos de dívida de outros emitentes (instituições de crédito e empresas), títulos referentes à titularização dos direitos de crédito relativos à faturação do défice tarifário português, e outras carteiras da 321 crédito que, na essencial, se encontram em fase *run-off*.

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. A quantificação/medição do risco de crédito é

realizada mensalmente, através da avaliação da imparidade necessária para cobertura do crédito a clientes, resultando da aplicação de modelo de imparidade coletiva e individual.

O acompanhamento do perfil de risco de crédito do Banco, nomeadamente no que se refere à evolução das exposições de crédito e monitorização das perdas é efetuado regularmente pelo Comité de Capital e Riscos, 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.

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 2018 e 31 de dezembro de 2019:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Administrações Centrais ou Bancos Centrais	424.194.419	471.295.224
Instituições de crédito	228.172.950	154.268.707
Empresas	44.839.515	18.040.561
Clientes de retalho	4.341.352	467.468.187
Empréstimos garantidos por bens imóveis	247.042.010	421.747.775
Créditos em incumprimento	127.789	7.290.879
Outros elementos	40.850.311	57.071.875
<b>Rubricas de Risco</b>	<b>989.568.346</b>	<b>1.597.183.207</b>

Durante 2019 o Banco CTT utilizou 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).

#### 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 2018 e 2019, beneficiaram de um rendimento financeiro de 43.873 Euros e 39.298 Euros, respetivamente (Nota 48). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais", nos exercícios de 2018 e 2019, no montante de 87.344 Euros e 42.232 Euros, respetivamente (Nota 41).

Na **Empresa**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, beneficiaram de um rendimento financeiro de 22.601 Euros e 22.723 Euros, respetivamente (Nota 48). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros rendimentos

e ganhos operacionais”, nos exercícios de 2018 e 2019, no montante de 87.344 Euros e 42.232 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.

Se as taxas de juro variassem 0,25 p.p., durante o período findo em 31 de dezembro de 2019, o impacto em juros seria de 71 milhares de Euros no **Grupo** e 130 milhares de Euros na **Empresa** (142 milhares de Euros e 260 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2018, 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.

#### 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, a exposição líquida (ativo menos passivo) do **Grupo** ascendia, respetivamente, a 8.245.565 DTS (10.012.095 Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,21424) e a 8.408.782 DTS (10.393.255 Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,236).

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro 2019, a exposição líquida (ativo menos passivo) ascendia, respetivamente, a 7.942.890 DTS (9.644.575 Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,21424) e a 8.122.209 DTS (10.039.051 Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,236).

Na análise de sensibilidade efetuada aos saldos das contas a receber e a pagar a Operadores Postais estrangeiros, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, utilizando-se como pressuposto uma valorização / desvalorização na taxa de câmbio €/DTS de 10%, o impacto nos resultados do **Grupo** seria de 1.001.209 Euros e de 1.039.326 Euros, respetivamente. Relativamente ao impacto nos resultados da **Empresa**, o mesmo seria de 964.457 Euros e 1.003.905 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.

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 2018 e 31 de dezembro de 2019 que não reconciliam com o balanço:

Grupo	Reexpresso 2018*			Total
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	31.953.520	93.163.809	21.517.489	146.634.818
Contas a pagar	308.408.731	-	-	308.408.731
Depósitos de clientes bancários e outros empréstinos	883.950.534	-	-	883.950.534
Outros passivos correntes	30.490.693	-	-	30.490.693
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes <sup>(1)</sup>	3.573.673	-	-	3.573.673
	<b>1.258.377.151</b>	<b>93.163.809</b>	<b>21.517.489</b>	<b>1.373.058.449</b>

Grupo	2019			Total
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	
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 empréstinos	1.321.418.042	-	-	1.321.418.042
Outros passivos correntes	40.843.760	-	-	40.843.760
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes <sup>(1)</sup>	3.093.299	-	-	3.093.299
	<b>1.755.352.711</b>	<b>144.834.084</b>	<b>14.737.518</b>	<b>1.914.924.313</b>

<sup>(1)</sup> 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	Reexpresso 2018*			Total
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	19.393.212	75.276.607	8.835.576	103.505.395
Contas a pagar	288.306.317	312.744	-	288.619.061
Outros passivos correntes	21.409.620	-	-	21.409.620
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes <sup>(1)</sup>	1.514.778	-	-	1.514.778
	<b>330.623.927</b>	<b>75.589.351</b>	<b>8.835.576</b>	<b>415.048.854</b>

Empresa	2019			Total
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	
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
Outros passivos correntes	21.868.312	-	-	21.868.312
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes <sup>(1)</sup>	1.759.130	-	-	1.759.130
	<b>371.639.188</b>	<b>132.193.826</b>	<b>3.897.164</b>	<b>507.730.179</b>

<sup>(1)</sup> 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.

O Banco CTT estabeleceu uma estrutura de gestão do risco de liquidez, com responsabilidades e processos claramente identificados, de forma a garantir que todos os participantes na gestão do risco de liquidez estão perfeitamente coordenados, que os controlos de gestão são efetivos e que cumpre de uma forma confortável com todos os requisitos regulamentares.

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. No que se refere à liquidez estrutural, o **Grupo** elabora um reporte mensal de liquidez, tendo em consideração não só a data de maturidade efetiva dos vários produtos como a sua maturidade comportamental, através do qual são determinados os *mismatches* estruturais para cada *time bucket*.

#### 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 2018 e em 31 de dezembro de 2019, o **Grupo** e a **Empresa** mantiveram um elevado rácio de solvabilidade.

Os rácios de solvabilidade em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, são como seguem:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
Capital Próprio	135.887.186	131.414.932	135.721.692	131.172.677
Passivo total	1.718.582.469	2.382.025.972	751.927.073	884.907.075
Valores de terceiros	195.171.896	236.614.131	195.171.896	236.614.131
Solvabilidade ajustado <sup>(1)</sup>	8,9%	6,1%	24,4%	20,2%

\* Valores reexpressos: ver nota 3

<sup>(1)</sup> Capital próprio / (Passivo total - Valores de terceiros incluídos em Caixa e equivalentes de caixa)

O rácio de solvabilidade do **Grupo**, no período findo em 31 de dezembro de 2018, foi significativamente impactado pelos passivos do Banco CTT, nomeadamente pela rubrica Depósitos de clientes bancários, facto que justifica a redução observada no indicador. Caso não se considerasse o efeito do Banco CTT (incluindo Payshop e 321 Crédito) o rácio de solvabilidade seria de 22,2% e 18,6% nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 (reexpresso) e 2019, respetivamente.

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 Grupo 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 (*tier 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%, mas beneficiando de um período transitório que decorrerá até ao final de 2019.

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 artº 473-A da CRR.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o Banco apresentava os seguintes rácios de capital, calculados de acordo com as disposições transitórias previstas no CRR:

	2018		2019	
	CRR Phasing in	CRR Fully Implemented	CRR Phasing in	CRR Fully Implemented
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>				
Capital	156.400.000	156.400.000	286.400.000	286.400.000
Resultados Transitados	(48.660.891)	(48.660.891)	(66.147.585)	(66.147.585)
Outras Reservas	(53.422)	(53.422)	(207.127)	(207.127)
Filtros Prudenciais	(1.219)	(1.219)	15.448	15.448
Reservas de justo valor	270	270	15.990	15.990
Additional Valuation Adjustment (AVA)	(1.489)	(1.489)	(542)	(542)
<b>Deduções aos elementos de fundos próprios principais de nível 1</b>	<b>(42.908.742)</b>	<b>(43.568.709)</b>	<b>(96.824.512)</b>	<b>(97.415.009)</b>
Perdas relativas ao período em curso	(17.486.694)	(17.486.694)	(8.011.087)	(8.011.087)
Ativos intangíveis	(25.387.312)	(25.387.312)	(88.709.220)	(88.709.220)
Adoção IFRS 9	(34.735)	(694.703)	(104.205)	(694.703)
<b>Elementos não deduzidos a Fundos Próprios de acordo com o Artigo n.º 437 da CRR</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.093.072</b>	<b>2.093.072</b>
Ativos por imposto diferidos	-	-	2.093.072	2.093.072
<b>Fundos próprios principais nível 1 (Common Equity Tier 1)</b>	<b>64.775.727</b>	<b>64.115.759</b>	<b>123.236.224</b>	<b>122.645.727</b>
<b>Fundos próprios de nível 1 (Tier 1 Capital)</b>	<b>64.775.727</b>	<b>64.115.759</b>	<b>123.236.224</b>	<b>122.645.727</b>
<b>Fundos Próprios Totais</b>	<b>64.775.727</b>	<b>64.115.759</b>	<b>123.236.224</b>	<b>122.645.727</b>
<b>RWA</b>				
Risco de Crédito	258.673.290	258.673.290	600.297.582	600.297.582
Risco Operacional	16.512.591	16.512.591	45.816.101	45.816.101
Risco de Mercado	-	-	486.680	486.680
Ajustes IFRS 9	-	(480.327)	-	(334.964)
	<b>275.185.881</b>	<b>274.705.554</b>	<b>646.600.363</b>	<b>646.265.399</b>
<b>RÁCIOS DE CAPITAL</b>				
Common Equity Tier 1	23,54%	23,34%	19,16%	19,08%
Rácio de Tier 1	23,54%	23,34%	19,16%	19,08%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	23,53%	23,34%	19,16%	19,08%
<b>RÁCIOS MÍNIMOS REGULAMENTARES</b>				
Common Equity Tier 1	6,38%	7,00%	7,00%	7,00%
Rácio de Tier 1	7,88%	8,50%	8,50%	8,50%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	9,88%	10,50%	10,50%	10,50%

Os valores de 2018 apresentados na tabela acima são os valores reportados e não os valores reexpressos decorrentes da adoção da IFRS 16.

## 17. Inventários

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, os “Inventários” do Grupo e da Empresa apresentam o seguinte detalhe:

	2018					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	4.849.214	1.824.112	6.673.326	4.479.790	1.804.417	2.675.374
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3.273.849	633.526	2.640.324	3.242.516	633.526	2.608.990
Adiantamentos por conta de compras	(97.311)	-	(97.311)	(97.311)	-	(97.311)
	<b>8.025.752</b>	<b>2.457.638</b>	<b>5.568.114</b>	<b>7.624.995</b>	<b>2.437.942</b>	<b>5.187.053</b>

	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)
	<b>8.701.562</b>	<b>2.841.493</b>	<b>5.860.069</b>	<b>8.310.824</b>	<b>2.818.980</b>	<b>5.491.844</b>

### Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o detalhe do “Custo com as mercadorias vendidas e as matérias consumidas” relativo ao **Grupo** e à **Empresa** foi o seguinte:

	2018					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	4.784.094	2.881.001	7.665.095	4.374.052	2.865.245	7.239.297
Compras	10.841.803	4.034.546	14.876.349	9.933.670	4.003.309	13.936.979
Ofertas de inventários	(36.451)	-	(36.451)	(36.451)	-	(36.451)
Regularizações de inventários	(364.164)	(240.690)	(604.854)	(135.631)	(240.688)	(376.319)
Imparidades de inventários	143.757	(24.611)	119.146	124.061	(24.611)	99.450
Saldo final	(4.849.214)	(3.273.849)	(8.123.063)	(4.479.790)	(3.242.516)	(7.722.306)
<b>Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas</b>	<b>10.519.824</b>	<b>3.376.397</b>	<b>13.896.222</b>	<b>9.779.911</b>	<b>3.360.739</b>	<b>13.140.650</b>

	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
Ofertas de inventários	-	-	-	-	-	-
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)
<b>Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas</b>	<b>10.620.000</b>	<b>3.641.450</b>	<b>14.261.450</b>	<b>9.967.421</b>	<b>3.621.053</b>	<b>13.588.474</b>

### Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Perdas de imparidade acumuladas de inventários” (Nota 24) foi como segue:

Grupo	2018						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alterações no perímetro de consolidação	Saldo final
Mercadorias	1.719.745	145.341	(1.585)	(39.390)	-	-	1.824.111
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	658.137	-	(24.611)	-	-	-	633.526
	<b>2.377.882</b>	<b>145.341</b>	<b>(26.196)</b>	<b>(39.390)</b>	-	-	<b>2.457.637</b>

Grupo	2019						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alterações no perímetro de consolidação	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
	<b>2.457.637</b>	<b>404.679</b>	<b>(1.129)</b>	<b>(19.695)</b>	-	-	<b>2.841.492</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de, respetivamente, 119.146 Euros e 403.551 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, foi como segue:

Empresa	2018						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	Saldo final
Mercadorias	1.680.355	124.061	-	-	-	-	1.804.416
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	593.428	-	(24.611)	-	-	64.709	633.526
	<b>2.273.783</b>	<b>124.061</b>	<b>(24.611)</b>	-	-	<b>64.709</b>	<b>2.437.942</b>

Empresa	2019						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	
Mercadorias	1.804.416	289.377	-	-	-	-	2.093.793
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	633.526	91.662	-	-	-	-	725.188
	<b>2.437.942</b>	<b>381.039</b>	-	-	-	-	<b>2.818.981</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de 99.450 Euros e 381.039 Euros, respetivamente, na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas”.

## 18. Contas a receber

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica de “Contas a receber” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
<b>Não corrente</b>				
Empresas do Grupo <sup>(1)</sup>	-	-	-	661.287
	-	-	-	<b>661.287</b>
<b>Corrente</b>				
Clientes gerais	90.258.876	98.114.516	49.242.789	55.047.904
Operadores Postais	44.613.717	47.981.357	42.706.081	46.046.281
Empresas do Grupo <sup>(1)</sup>	982.602	375.838	8.111.111	11.748.025
	<b>135.855.195</b>	<b>146.471.712</b>	<b>100.059.980</b>	<b>112.842.210</b>
	<b>135.855.195</b>	<b>146.471.712</b>	<b>100.059.980</b>	<b>113.503.497</b>

<sup>(1)</sup> Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a antiguidade do saldo das contas a receber é detalhada como segue:

Contas a receber	2018					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
<b>Não vencido</b>	68.261.228	7.958	68.253.270	47.385.292	5.903	47.379.389
<b>Vencido<sup>(1)</sup>:</b>						
0-30 dias	10.844.534	182.341	10.662.193	5.797.877	807	5.797.070
31-90 dias	15.860.031	26.935	15.833.096	11.797.859	5.935	11.791.924
91-180 dias	9.714.210	134.667	9.579.542	6.555.255	21.950	6.533.305
181-360 dias	16.559.170	454.681	16.104.489	14.095.422	40.337	14.055.085
> 360 dias	48.052.644	32.630.040	15.422.604	18.515.953	4.012.746	14.503.207
	<b>169.291.816</b>	<b>33.436.621</b>	<b>135.855.195</b>	<b>104.147.658</b>	<b>4.087.678</b>	<b>100.059.980</b>

<sup>(1)</sup> Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

Contas a receber	2019					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
<b>Não vencido</b>	70.155.715	1.366.006	68.789.710	47.845.821	1.760	47.844.061
<b>Vencido<sup>(1)</sup>:</b>						
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
	<b>184.453.546</b>	<b>37.981.835</b>	<b>146.471.712</b>	<b>118.000.414</b>	<b>4.496.917</b>	<b>113.503.497</b>

<sup>(1)</sup> 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	
	2018	2019	2018	2019
Outros clientes	775.457	3.580.667	440.295	2.168.562
Operadores estrangeiros	14.647.147	24.406.448	14.062.912	23.578.536
<b>Total</b>	<b>15.422.604</b>	<b>27.987.115</b>	<b>14.503.207</b>	<b>25.747.098</b>
<b>Operadores estrangeiros - valores a pagar (Nota 33)</b>	<b>(15.282.334)</b>	<b>(18.543.513)</b>	<b>(14.865.688)</b>	<b>(18.155.347)</b>

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, o qual, portanto, apenas é efetuado 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.

Ainda ao abrigo da regulamentação da UPU, as contas entre Operadores estrangeiros são liquidadas por encontro de contas. 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).

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 passou de 2,1% no final de 2018 para 1,8% em 31 de dezembro de 2019 no **Grupo** e de 2,5% no final de 2018 para 2,1% em 31 de dezembro de 2019 na **Empresa**.

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Depósitos prévios	1.377.872	1.319.695	1.366.654	1.310.804
Garantias bancárias	515.873	484.020	81.253	75.253
<b>Total</b>	<b>1.893.745</b>	<b>1.803.715</b>	<b>1.447.907</b>	<b>1.386.057</b>

### Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 24) foi como segue:

Grupo	2018						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações no perímetro de consolidação	Alterações nas políticas contabilísticas	
Contas a receber	32.583.555	4.693.073	(2.465.765)	(490.358)	-	(883.883)	33.436.621
	<b>32.583.555</b>	<b>4.693.073</b>	<b>(2.465.765)</b>	<b>(490.358)</b>	-	<b>(883.883)</b>	<b>33.436.621</b>

Grupo	2019						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações no perímetro de consolidação	Alterações nas políticas contabilísticas	
Contas a receber	33.436.621	7.204.092	(766.236)	(1.892.645)	-	-	37.981.832
	<b>33.436.621</b>	<b>7.204.092</b>	<b>(766.236)</b>	<b>(1.892.645)</b>	-	-	<b>37.981.832</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 2.227.308 Euros e 6.437.856 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 44).

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido na **Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 24) foi como segue:

2018							
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Fusões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Contas a receber	4.060.165	175.452	-	(142.251)	74.548	(80.236)	4.087.678
	<b>4.060.165</b>	<b>175.452</b>	<b>-</b>	<b>(142.251)</b>	<b>74.548</b>	<b>(80.236)</b>	<b>4.087.678</b>

2019							
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Fusões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Contas a receber	4.087.678	585.751	-	(176.512)	-	-	4.496.917
	<b>4.087.678</b>	<b>585.751</b>	<b>-</b>	<b>(176.512)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.496.917</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 175.452 Euros e 585.751 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 44).

## 19. Crédito a clientes bancários

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, no **Grupo** a rubrica “Crédito a clientes bancários” apresentava a seguinte composição:

	2018	2019
<b>Crédito vivo</b>	<b>248.114.654</b>	<b>884.922.781</b>
Crédito habitação	238.667.450	405.168.238
Crédito automóvel	-	469.774.742
Locação financeira	-	8.977.360
Descobertos em depósitos à ordem	529.154	1.002.441
Outros créditos	8.918.050	-
<b>Crédito vencido</b>	<b>392.852</b>	<b>4.875.990</b>
Crédito vencido - menos de 90 dias	60.947	740.614
Crédito vencido - mais de 90 dias	331.905	4.135.376
	<b>248.507.506</b>	<b>889.798.770</b>
<b>Imparidade para riscos de crédito</b>	<b>(457.525)</b>	<b>(3.978.200)</b>
	<b>248.049.981</b>	<b>885.820.571</b>

O escalonamento do crédito a clientes bancários por prazos de vencimento, a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, apresenta-se como segue:

2018								
	Corrente				Não corrente			Total
	À vista / Indeterminado	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito habitação	-	1.722.857	4.921.205	6.644.062	13.332.739	218.690.649	232.023.388	238.667.450
Crédito automóvel	-	-	-	-	-	-	-	-
Locação financeira	-	-	-	-	-	-	-	-
Descobertos em depósitos à ordem	922.006	-	-	922.006	-	-	-	922.006
Outros créditos	-	8.918.050	-	8.918.050	-	-	-	8.918.050
	<b>922.006</b>	<b>10.640.907</b>	<b>4.921.205</b>	<b>16.484.118</b>	<b>13.332.739</b>	<b>218.690.649</b>	<b>232.023.388</b>	<b>248.507.506</b>

2019								
	Corrente				Não corrente			Total
	À vista / Indeterminado	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito habitação	563	2.963.207	8.424.196	11.387.966	22.801.200	370.979.635	393.780.835	405.168.801
Crédito automóvel	3.120.988	21.508.729	53.448.350	78.078.067	138.181.295	256.636.368	394.817.663	472.895.730
Locação financeira	445.221	671.623	1.843.173	2.960.017	3.962.260	2.500.304	6.462.564	9.422.580
Descobertos em depósitos à ordem	1.682.194	-	-	1.682.194	-	-	-	1.682.194
Outros créditos	629.465	-	-	629.465	-	-	-	629.465
	<b>5.878.431</b>	<b>25.143.559</b>	<b>63.715.719</b>	<b>94.737.709</b>	<b>164.944.755</b>	<b>630.116.307</b>	<b>795.061.062</b>	<b>889.798.770</b>

A repartição desta rubrica por tipo de taxa apresenta-se como segue:

	2018	2019
Taxa fixa	922.006	427.176.016
Taxa variável	247.585.500	462.622.754
	<b>248.507.506</b>	<b>889.798.770</b>
Imparidade para riscos de crédito	(457.525)	(3.978.200)
	<b>248.049.981</b>	<b>885.820.571</b>

A análise desta rubrica, a 31 de dezembro de 2018 e a 31 de dezembro de 2019, por tipo de colateral é apresentada como segue:

	2018				
	Crédito Vencendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	238.667.450	-	238.667.450	(232.315)	238.435.135
Crédito com outras garantias	-	-	-	-	-
Crédito sem garantias	9.447.204	392.852	9.840.056	(225.210)	9.614.846
	<b>248.114.654</b>	<b>392.852</b>	<b>248.507.506</b>	<b>(457.525)</b>	<b>248.049.981</b>

	2019				
	Crédito Vencendo	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
	<b>884.922.781</b>	<b>4.875.990</b>	<b>889.798.770</b>	<b>(3.978.200)</b>	<b>885.820.570</b>

A análise da rubrica, por tipo de crédito, em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2019, é analisada como segue:

	2018				
	Crédito Vencendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito habitação	238.667.450	-	238.667.450	(232.315)	238.435.135
Crédito automóvel	-	-	-	-	-
Locação financeira	-	-	-	-	-
Descobertos em depósitos à ordem	529.154	392.852	922.006	(224.843)	697.163
Outros créditos	8.918.050	-	8.918.050	(367)	8.917.683
	<b>248.114.654</b>	<b>392.852</b>	<b>248.507.506</b>	<b>(457.525)</b>	<b>248.049.981</b>

	2019				
	Crédito Vencendo	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
	<b>884.922.781</b>	<b>4.875.990</b>	<b>889.798.770</b>	<b>(3.978.200)</b>	<b>885.820.571</b>

A análise do crédito a clientes por setores de atividade, a 31 de dezembro de 2018 e a 31 de dezembro de 2019, apresenta-se como segue:

	2018				
	Crédito Vencendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
<b>Empresas</b>					
Administração pública, Defesa e Segurança Social	8.918.050	-	8.918.050	(367)	8.917.683
<b>Particulares</b>					
Habitação	238.667.450	-	238.667.450	(232.315)	238.435.135
Consumo	529.154	392.852	922.006	(224.843)	697.163
	<b>248.114.654</b>	<b>392.852</b>	<b>248.507.506</b>	<b>(457.525)</b>	<b>248.049.981</b>

	<b>2019</b>				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
<b>Empresas</b>					
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
<b>Particulares</b>					
Habituação	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
	<b>884.922.781</b>	<b>4.875.989</b>	<b>889.798.770</b>	<b>(3.978.200)</b>	<b>885.820.570</b>

A carteira de crédito total detalhada por *stage* segundo definido na IFRS 9 é apresentada como segue:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Stage 1</b>	<b>246.487.327</b>	<b>834.895.752</b>
Valor Bruto	246.671.668	836.958.434
Imparidade	(184.341)	(2.062.682)
<b>Stage 2</b>	<b>1.434.865</b>	<b>39.336.322</b>
Valor Bruto	1.502.060	40.207.967
Imparidade	(67.195)	(871.645)
<b>Stage 3</b>	<b>127.789</b>	<b>11.588.496</b>
Valor Bruto	333.777	12.632.369
Imparidade	(205.988)	(1.043.873)
	<b>248.049.981</b>	<b>885.820.571</b>

A rubrica Crédito a clientes inclui o efeito de operações de securitização tradicionais, realizadas através de *Special Purpose Entities* (SPE) e sujeitas a consolidação no âmbito da IFRS 10.

A rubrica de crédito a clientes inclui os seguintes valores relacionados com contratos de locação financeira:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Valor dos pagamentos mínimos futuros	-	9.632.194
Juros ainda não devidos	-	(654.835)
<b>Valor presente</b>	<b>-</b>	<b>8.977.360</b>

O valor dos pagamentos mínimos futuros dos contratos de locação financeira, por prazos de maturidade é analisado como segue:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Até 1 ano	-	2.532.976
1 ano até 5 anos	-	5.835.429
Mais de 5 anos	-	1.263.789
<b>Valor dos pagamentos mínimos futuros</b>	<b>-</b>	<b>9.632.194</b>

A análise dos contratos de locação financeira por tipo de cliente é apresentada como segue:

	2018	2019
<b>Particulares</b>	-	<b>1.097.230</b>
Habituação	-	95.072
Consumo	-	-
Outros	-	1.002.158
<b>Empresas</b>	-	<b>7.880.129</b>
Mobiliário	-	634.577
Imobiliário	-	7.245.552
	-	<b>8.977.360</b>

### Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Imparidade para riscos de crédito" (Nota 24) foi como segue:

	2018								Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Movimentos do PPA	Alteração do perímetro consolidação	Alteração das normas contabilísticas	
<b>Ativos não correntes</b>									
Crédito a clientes bancários	59.078	230.708	(57.229)	-	-	-	-	(6.589)	225.968
	<b>59.078</b>	<b>230.708</b>	<b>(57.229)</b>	-	-	-	-	<b>(6.589)</b>	<b>225.968</b>
<b>Ativos correntes</b>									
Crédito a clientes bancários	58.573	169.107	-	-	-	-	-	3.876	231.556
	<b>58.573</b>	<b>169.107</b>	-	-	-	-	-	<b>3.876</b>	<b>231.556</b>
	<b>117.651</b>	<b>399.816</b>	<b>(57.229)</b>	-	-	-	-	<b>(2.713)</b>	<b>457.525</b>

	2019								Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Movimentos do PPA	Alteração do perímetro consolidação	Alteração das normas contabilísticas	
<b>Ativos não correntes</b>									
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
	<b>225.968</b>	<b>2.298.517</b>	<b>(1.777.703)</b>	<b>(469.677)</b>	<b>611.781</b>	<b>(5.446.614)</b>	<b>7.149.174</b>	-	<b>2.591.450</b>
<b>Ativos correntes</b>									
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
	<b>231.556</b>	<b>5.409.498</b>	<b>(2.876.295)</b>	<b>(705.364)</b>	<b>(611.781)</b>	<b>(12.694.345)</b>	<b>12.633.482</b>	-	<b>1.386.750</b>
	<b>457.525</b>	<b>7.708.015</b>	<b>(4.653.998)</b>	<b>(1.175.041)</b>	-	<b>(18.140.959)</b>	<b>19.782.656</b>	-	<b>3.978.200</b>

No período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de crédito a clientes bancários no montante de 342.586 Euros e 3.054.017 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 2018 e em 31 de dezembro de 2019, detalham-se como segue:

	2018			Total
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	
<b>Saldo inicial</b>	59.757	6.465	51.429	117.651
<b>Movimentação do período:</b>				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	139.850	49.988	74.024	263.861
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(13.966)	15.444	78.348	79.826
Variações por modificação de contratos não desreconhecidos	-	-	-	-
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(1.935)	(1.309)	(570)	(3.814)
Write-offs	-	-	-	-
Alterações no modelo e metodologias	-	-	-	-
Transferências para:				
Stage 1	1.344	(848)	(496)	-
Stage 2	(516)	1.595	(1.079)	-
Stage 3	(193)	(4.140)	4.333	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-	-	-
<b>Imparidade</b>	<b>184.341</b>	<b>67.195</b>	<b>205.989</b>	<b>457.525</b>
<i>Dos quais: POCI</i>	-	-	-	-

	2019			Total
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	
<b>Saldo inicial</b>	184.341	67.195	205.989	457.525
<b>Movimentação do período:</b>				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	2.553.925	305.614	230.886	3.090.425
Variações por alteração na exposição ou parâmetros de risco	(842.651)	1.469.995	(49.602)	577.742
Variações por modificação de contratos não desreconhecidos	-	-	-	-
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo <i>write-offs</i>	(139.146)	(64.702)	(410.302)	(614.150)
Write-offs	-	-	(1.175.041)	(1.175.041)
Alterações no modelo e metodologias	-	-	-	-
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
<b>Imparidade</b>	<b>2.062.682</b>	<b>871.644</b>	<b>1.043.873</b>	<b>3.978.200</b>
<i>Dos quais: POCI</i>	-	-	(1.293.376)	(1.293.376)

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2018			Total
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	
<b>Saldo inicial</b>	59.757	6.465	51.429	117.651
<b>Movimentação do período:</b>				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	123.949	64.123	151.802	339.873
Transferências de Stage (líquidas)	635	(3.393)	2.758	-
Vendas de Crédito	-	-	-	-
Utilizações de Imparidade	-	-	-	-
Write-offs	-	-	-	-
Recuperações de <i>write-off</i>	-	-	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	-	-	-
<b>Imparidade</b>	<b>184.341</b>	<b>67.195</b>	<b>205.989</b>	<b>457.525</b>

	2019			Total
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	
<b>Saldo inicial</b>	184.341	67.195	205.989	457.525
<b>Movimentação do período:</b>				
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	-
Vendas de Crédito	-	-	-	-
Utilizações de Imparidade	-	-	-	-
Write-offs	-	-	(1.175.041)	(1.175.041)
Recuperações de <i>write-off</i>	-	-	-	-
Variações cambiais e outros movimentos	-	62.932	1.578.765	1.641.697
<b>Imparidade</b>	<b>2.062.682</b>	<b>871.644</b>	<b>1.043.873</b>	<b>3.978.200</b>

## 20. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica “Diferimentos” do ativo corrente e do passivo corrente e não corrente do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
<b>Diferimentos ativos</b>				
Correntes				
Rendas a pagar	1.299.445	1.391.768	1.037.114	1.025.236
Subsídios de Refeição	1.541.263	1.486.218	1.541.263	1.486.218
Outros	3.850.652	4.427.275	2.466.780	2.873.327
	<b>6.691.359</b>	<b>7.305.261</b>	<b>5.045.157</b>	<b>5.384.781</b>
<b>Diferimentos passivos</b>				
Não correntes				
Subsídios ao investimento	305.691	294.490	305.691	294.490
	<b>305.691</b>	<b>294.490</b>	<b>305.691</b>	<b>294.490</b>
Correntes				
Carregamentos Phone-IX	110.597	-	110.597	-
Subsídios ao investimento	11.201	11.201	11.201	11.201
Passivos resultantes de contratos	1.402.125	1.533.212	760.647	1.028.940
Outros	1.184.167	1.910.064	1.184.167	1.584.574
	<b>2.708.090</b>	<b>3.454.477</b>	<b>2.066.612</b>	<b>2.624.716</b>
	<b>3.013.781</b>	<b>3.748.967</b>	<b>2.372.303</b>	<b>2.919.206</b>

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 ainda 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 1.028.940 euros (760.647 euros em 31 de dezembro de 2018), cujo rédito é expectável ser reconhecido no mês de janeiro de 2020 (estimativa de 80% do valor da rubrica) e o restante valor ao longo do ano de 2020, e a objetos faturados e não entregues a 31 de dezembro de 2019 do segmento expresso, no valor 504.272 euros (641.478 euros em 31 de dezembro de 2018), 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 de contrato no início do período ascendeu a 1.402.125 Euros e 760.647 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 2018 e 31 de dezembro de 2019 os montantes reconhecidos no **Grupo** nesta rubrica detalham-se como segue:

	2018	2019
<b>Ativos não correntes detidos para venda</b>		
Imóveis	-	989.446
Equipamento	-	838
	-	<b>990.284</b>
<b>Imparidade</b>	-	(184.609)
	-	<b>805.675</b>

No decurso do ano de 2018, foi reclassificado para a rubrica de Ativos não correntes detidos para venda o valor de 4.355.273 Euros, que dizia respeito ao imóvel sito na Rua da Palma que tendo sido alvo de um contrato-promessa de compra e venda em maio de 2018 que estipulava a realização da operação de venda ainda no ano de 2018.

Em dezembro de 2018 na sequência da concretização da alienação prevista não se encontram quaisquer montantes reconhecidos nesta rubrica. A alienação deste imóvel originou uma mais-valia contabilística de 8,5

milhões de Euros reconhecida na rubrica de “Ganhos/perdas com alienação de ativos” da demonstração de resultados por natureza (Nota 47).

Relativamente a 2019, os ativos não correntes detidos para venda correspondem a imóveis e equipamentos recuperados na sequência da resolução de contratos de locação financeira e operacional, para os quais, nos casos aplicáveis, foi registada imparidade, a qual reflete a diferença entre o seu valor bruto e o valor de avaliação dos referidos bens.

Tal como previsto na IFRS 5 - Ativos Não Correntes Detidos para Venda e Unidades Operacionais Descontinuadas as depreciações associadas aos bens identificados acima cessaram.

### Perdas por imparidade

No período findo em 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Imparidade para ativos não correntes detidos para venda” (Nota 24) foi como segue:

	2019				Alteração do perímetro consolidação	Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações		
<b>Ativos correntes</b>						
Ativos não correntes detidos para venda	-	9	(3.059)	-	187.659	184.609
	-	<b>9</b>	<b>(3.059)</b>	-	<b>187.659</b>	<b>184.609</b>

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 não existiam operações classificadas como operações descontinuadas.

## 22. Caixa e equivalentes de caixa

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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	
	2018	2019	2018	2019
Numerário	45.866.557	59.266.424	20.368.931	33.306.761
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	169.754.656	182.192.757	161.223.251	168.289.690
Disponibilidades em Bancos Centrais	6.217.417	29.497.627	-	-
Disponibilidades em outras instituições de crédito	104.308.402	107.376.274	-	-
Depósitos a prazo	96.570.446	64.662.643	90.166.129	59.995.355
<b>Caixa e seus equivalentes (Balanco)</b>	<b>422.717.478</b>	<b>442.995.724</b>	<b>271.758.311</b>	<b>261.591.807</b>
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	(6.217.418)	(25.924.034)	-	-
Cheques a cobrar / Compensação de cheques	(1.674.742)	(2.226.045)	-	-
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	21.295	19.924	11.973	16.842
<b>Caixa e seus equivalentes (Demonstração de Fluxos de Caixa)</b>	<b>414.846.614</b>	<b>414.865.569</b>	<b>271.770.284</b>	<b>261.608.648</b>

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.

### 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 24) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2018				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	-	8.270	(393.885)	406.909	21.295
	-	<b>8.270</b>	<b>(393.885)</b>	<b>406.909</b>	<b>21.295</b>

Grupo	2019				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	21.295	5.351	(6.723)	-	19.923
	<b>21.295</b>	<b>5.351</b>	<b>(6.723)</b>	-	<b>19.923</b>

No período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 44), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (385.614) Euros e (1.372) 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, foi o seguinte:

Empresa	2018				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	-	-	(392.868)	404.841	11.973
	-	-	<b>(392.868)</b>	<b>404.841</b>	<b>11.973</b>

Empresa	2019				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	11.973	4.868	-	-	16.842
	<b>11.973</b>	<b>4.868</b>	-	-	<b>16.842</b>

No período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 44), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (392.868) Euros e 4.868 Euros, respetivamente.

## 23. Outros ativos correntes e não correntes

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, as rubricas “Outros ativos não correntes” e “Outros ativos correntes” do **Grupo** e da **Empresa** apresentavam a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
<b>Não corrente</b>				
Adiantamentos ao pessoal	254.009	208.261	254.009	208.261
Outros valores a receber do pessoal	2.476.953	2.523.249	2.476.953	2.523.249
Fundo de compensação do trabalho	301.029	444.314	191.452	296.348
Outros ativos não correntes	477.543	467.280	312.744	309.007
Imparidade	(1.982.890)	(2.099.796)	(1.982.890)	(2.099.796)
	<b>1.526.644</b>	<b>1.543.308</b>	<b>1.252.268</b>	<b>1.237.070</b>
<b>Corrente</b>				
Adiantamento a fornecedores	359.466	307.196	359.466	261.382
Adiantamentos ao pessoal	3.843.311	3.739.987	3.845.493	3.738.317
Serviços financeiros postais	5.838.741	4.415.627	5.838.741	4.415.627
Estado e outros entes públicos	416.638	1.234.063	75	-
Devedores por acréscimo de rendimentos	5.090.021	7.216.595	4.104.813	6.951.828
Montantes cobrados em nome dos CTT	1.480.410	560.755	1.207.336	251.428
Garantias	393.162	338.513	-	-
Adiantamentos a advogados	72.594	78.740	-	-
Devedores por ativos vendidos	83.294	69.854	83.294	69.854
Agentes Payshop	407.301	349.935	-	-
Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas	10.337.363	5.900.466	10.337.363	5.900.466
Gabinete para os meios da comunicação social	208.887	290.427	208.887	290.427
Devedores por depósitos de garantia	277.500	340.363	277.500	318.812
Cobranças	2.040.035	1.387.681	1.935.101	427.629
Cauções	697.146	2.396.558	199.823	216.907
Alfândega	668.730	705.401	668.730	705.401
Faturação não core	1.689.356	1.663.429	1.303.948	1.374.678
Faturação a parceiros	3.163.675	2.947.681	-	-
Outros activos correntes	5.966.574	10.164.689	5.246.078	9.675.375
Imparidade	(7.516.988)	(8.341.733)	(6.629.421)	(7.658.758)
	<b>35.517.214</b>	<b>35.766.227</b>	<b>28.987.226</b>	<b>26.939.374</b>

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.

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.

#### Devedores por acréscimos de rendimentos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 dezembro de 2019, os devedores por acréscimos de rendimentos referem-se a valores a faturar nomeadamente referentes a serviços financeiros postais, produtos filatéticos, agentes filatéticos e outros valores.

#### Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes” (Nota 24) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2018						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alterações no perímetro de consolidação	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	9.121.827	627.957	(226.769)	(23.137)	-	-	9.499.878
	<b>9.121.827</b>	<b>627.957</b>	<b>(226.769)</b>	<b>(23.137)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9.499.878</b>

Grupo	2019						
	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
	<b>9.499.878</b>	<b>1.585.794</b>	<b>(100.274)</b>	<b>(232.877)</b>	<b>10.927</b>	<b>(321.918)</b>	<b>10.441.530</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 401.188 Euros e 1.485.520 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, foi como segue:

Empresa	2018						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	
Outros ativos correntes e não correntes	8.313.595	417.761	(200.990)	(22.059)	-	104.005	8.612.312
	<b>8.313.595</b>	<b>417.761</b>	<b>(200.990)</b>	<b>(22.059)</b>	-	<b>104.005</b>	<b>8.612.312</b>

Empresa	2019						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	
Outros ativos correntes e não correntes	8.612.312	1.400.753	(85.980)	(168.532)	-	-	9.758.553
	<b>8.612.312</b>	<b>1.400.753</b>	<b>(85.980)</b>	<b>(168.532)</b>	-	-	<b>9.758.553</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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 216.771 Euros e 1.314.773 Euros, respetivamente.

## 24. Perdas por imparidade acumuladas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, verificaram-se os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade do Grupo:

Grupo	2018								Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Alterações nas políticas contabilísticas		
<b>Ativos não correntes</b>									
Ativos fixos tangíveis	49.341	-	(25.085)	-	-	-	-	-	24.256
Propriedades de investimento	1.092.556	-	(732.506)	-	883.452	-	-	-	1.243.502
	<b>1.141.897</b>	-	<b>(757.591)</b>	-	<b>883.452</b>	-	-	-	<b>1.267.758</b>
Títulos de dívida	-	114.893	(198.585)	-	-	-	248.575	-	164.883
Outros ativos não correntes	1.786.729	196.161	-	-	-	-	-	-	1.982.890
Crédito a clientes bancários	59.078	230.708	(57.229)	-	-	-	(6.589)	-	225.968
Outros ativos financeiros bancários	-	564.091	(462.623)	-	-	-	116.292	-	217.751
	<b>1.845.807</b>	<b>1.105.853</b>	<b>(718.447)</b>	-	-	-	<b>358.279</b>	-	<b>2.591.492</b>
	<b>2.987.704</b>	<b>1.105.853</b>	<b>(1.476.038)</b>	-	<b>883.452</b>	-	<b>358.279</b>	-	<b>3.859.250</b>
<b>Ativos correntes</b>									
Contas a receber	32.583.555	4.693.073	(2.465.765)	(490.358)	-	-	(883.883)	-	33.436.621
Crédito a clientes bancários	58.573	169.107	-	-	-	-	3.876	-	231.556
Títulos de dívida	-	136.549	-	-	-	-	9.184	-	145.733
Outros ativos correntes	7.335.098	431.796	(226.769)	(23.137)	-	-	-	-	7.516.988
Outros ativos financeiros bancários	-	10.927	(310.086)	-	-	-	-	-	207.945
Depósitos e aplicações bancárias	-	8.271	(393.885)	-	-	-	406.909	-	21.295
	<b>39.977.226</b>	<b>5.449.724</b>	<b>(3.396.505)</b>	<b>(513.495)</b>	-	-	<b>43.190</b>	-	<b>41.560.139</b>
Mercadorias	1.719.745	145.341	(1.585)	(39.390)	-	-	-	-	1.824.111
Matérias-primas, sub. e de consumo	658.137	-	(24.611)	-	-	-	-	-	633.526
	<b>2.377.882</b>	<b>145.341</b>	<b>(26.191)</b>	<b>(39.390)</b>	-	-	-	-	<b>2.457.637</b>
	<b>42.355.108</b>	<b>5.595.065</b>	<b>(3.422.701)</b>	<b>(552.885)</b>	-	-	<b>43.190</b>	-	<b>44.017.776</b>
	<b>45.342.812</b>	<b>6.700.917</b>	<b>(4.898.739)</b>	<b>(552.885)</b>	<b>883.452</b>	-	<b>401.469</b>	-	<b>47.877.025</b>

Grupo	2019								Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Alterações nas políticas contabilísticas		
<b>Ativos não correntes</b>									
Ativos fixos tangíveis	24.256	-	(83)	-	-	-	-	-	24.173
Propriedades de investimento	1.243.502	-	(494.358)	-	-	-	-	-	749.144
	<b>1.267.758</b>	-	<b>(494.442)</b>	-	-	-	-	-	<b>773.316</b>
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
	<b>2.591.492</b>	<b>2.421.571</b>	<b>(2.105.952)</b>	<b>(5.916.587)</b>	<b>887.237</b>	<b>7.149.174</b>	-	-	<b>5.026.935</b>
	<b>3.859.250</b>	<b>2.421.571</b>	<b>(2.600.394)</b>	<b>(5.916.587)</b>	<b>887.237</b>	<b>7.149.174</b>	-	-	<b>5.800.251</b>
<b>Ativos correntes</b>									
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)	(3.399.710)	(611.781)	12.633.482	-	-	1.386.750
Títulos de dívida	145.733	2.678	(370)	(86.758)	(57.147)	-	-	-	41.36
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
	<b>41.560.139</b>	<b>14.457.085</b>	<b>(3.876.662)</b>	<b>(15.933.908)</b>	<b>(887.237)</b>	<b>16.644.718</b>	-	-	<b>51.964.134</b>
Ativos não correntes detidos para venda	-	9	(3.059)	-	-	-	187.659	-	184.609
	-	<b>9</b>	<b>(3.059)</b>	-	-	-	<b>187.659</b>	-	<b>184.609</b>
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
	<b>2.457.637</b>	<b>404.680</b>	<b>(1.129)</b>	<b>(19.695)</b>	-	-	-	-	<b>2.841.493</b>
	<b>44.017.776</b>	<b>14.861.773</b>	<b>(3.880.850)</b>	<b>(15.953.603)</b>	<b>(887.237)</b>	<b>16.832.377</b>	-	-	<b>54.990.236</b>
	<b>47.877.025</b>	<b>17.283.344</b>	<b>(6.481.244)</b>	<b>(21.870.190)</b>	-	<b>23.981.551</b>	-	-	<b>60.790.487</b>

Relativamente à **Empresa**, durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, foram verificados os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade:

2018								
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
<b>Ativos não correntes</b>								
Ativos fixos tangíveis	49.340	-	(25.085)	-	-	-	-	24.255
Propriedades de investimento	1.092.556	-	(732.506)	-	883.452	-	-	1.243.502
	<b>1.141.896</b>	-	<b>(757.591)</b>	-	<b>883.452</b>	-	-	<b>1.267.757</b>
Outros ativos não correntes	1.786.730	196.161	-	-	-	-	-	1.982.890
	<b>1.786.730</b>	<b>196.161</b>	-	-	-	-	-	<b>1.982.890</b>
	<b>2.928.626</b>	<b>196.161</b>	<b>(757.591)</b>	-	<b>883.452</b>	-	-	<b>3.250.647</b>
<b>Ativos correntes</b>								
Contas a receber	4.060.165	175.452	-	(142.251)	-	74.548	(80.236)	4.087.678
Outros ativos correntes	6.526.865	221.600	(200.990)	(22.059)	-	104.005	-	6.629.421
Depósitos e aplicações bancárias	-	-	(392.868)	-	-	-	404.841	11.973
	<b>10.587.030</b>	<b>397.052</b>	<b>(593.858)</b>	<b>(164.310)</b>	-	<b>178.553</b>	<b>324.605</b>	<b>10.729.072</b>
Mercadorias	1.680.355	124.061	-	-	-	-	-	1.804.416
Matérias-primas, sub. e de consumo	593.428	-	(24.611)	-	-	64.709	-	633.526
	<b>2.273.783</b>	<b>124.061</b>	<b>(24.611)</b>	-	-	<b>64.709</b>	-	<b>2.437.942</b>
	<b>12.860.813</b>	<b>521.113</b>	<b>(618.469)</b>	<b>(164.310)</b>	-	<b>243.262</b>	<b>324.605</b>	<b>13.167.014</b>
	<b>15.789.439</b>	<b>717.274</b>	<b>(1.376.060)</b>	<b>(164.310)</b>	<b>883.452</b>	<b>243.262</b>	<b>324.605</b>	<b>16.417.662</b>
2019								
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
<b>Ativos não correntes</b>								
Ativos fixos tangíveis	24.255	-	(83)	-	-	-	-	24.172
Propriedades de investimento	1.243.502	-	(494.358)	-	-	-	-	749.144
	<b>1.267.757</b>	-	<b>(494.441)</b>	-	-	-	-	<b>773.316</b>
Outros ativos não correntes	1.982.890	-	-	-	116.906	-	-	2.099.796
	<b>1.982.890</b>	-	-	-	<b>116.906</b>	-	-	<b>2.099.796</b>
	<b>3.250.647</b>	-	<b>(494.441)</b>	-	<b>116.906</b>	-	-	<b>2.873.112</b>
<b>Ativos correntes</b>								
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
	<b>10.729.072</b>	<b>1.991.373</b>	<b>(85.981)</b>	<b>(345.043)</b>	<b>(116.906)</b>	-	-	<b>12.172.516</b>
Mercadorias	1.804.416	289.377	-	-	-	-	-	2.093.793
Matérias-primas, sub. e de consumo	633.526	91.662	-	-	-	-	-	725.188
	<b>2.437.942</b>	<b>381.039</b>	-	-	-	-	-	<b>2.818.981</b>
	<b>13.167.014</b>	<b>2.372.411</b>	<b>(85.981)</b>	<b>(345.043)</b>	<b>(116.906)</b>	-	-	<b>14.991.497</b>
	<b>16.417.662</b>	<b>2.372.411</b>	<b>(580.422)</b>	<b>(345.043)</b>	-	-	-	<b>17.864.609</b>

## 25. Capital

Em 31 de dezembro de 2019 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 ponto 5.1.1 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 2019 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica de “Reservas” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	2018					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	50.323	64.897.551	79.947.883	15.000.000	8	-	64.897.551	79.947.883
Distribuição de dividendos (Nota 27)	-	-	-	(15.372.222)	(15.372.222)	-	-	-	(15.372.222)	(15.372.222)
Outros movimentos	-	-	-	1.311.267	1.311.267	-	-	-	1.311.267	1.311.267
Justo valor de ativos	-	-	(50.053)	-	(50.053)	-	-	-	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>15.000.000</b>	<b>8</b>	<b>270</b>	<b>50.836.597</b>	<b>65.836.875</b>	<b>15.000.000</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>50.836.597</b>	<b>65.836.605</b>

	2019					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	-	-	-	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>15.000.000</b>	<b>8</b>	<b>15.990</b>	<b>50.836.597</b>	<b>65.852.592</b>	<b>15.000.000</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>50.836.597</b>	<b>65.836.605</b>

### 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 2019 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 2018 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de “Resultados transitados” do **Grupo** e da **Empresa**:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
Saldo inicial	21.524.684	4.378.984	21.593.530	4.387.132
Aplicação do resultado líquido do período anterior	27.263.244	21.499.271	27.263.244	21.499.271
Distribuição de dividendos	(41.627.778)	(15.000.000)	(41.627.778)	(15.000.000)
Alteração das políticas contabilísticas	(1.467.664)	-	(811.995)	-
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial	(2.235)	(10.954)	(718.603)	(206.672)
Outros movimentos	(1.311.267)	-	(1.311.267)	-
<b>Saldo final</b>	<b>4.378.984</b>	<b>10.867.301</b>	<b>4.387.132</b>	<b>10.679.731</b>

### 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 2018 e em 31 de dezembro de 2019 os movimentos ocorridos nesta rubrica do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Saldo inicial	(32.634.996)	(30.993.430)	(32.653.520)	(31.001.308)
Ganhos/perdas atuariais (Nota 31)	2.181.712	(25.769.253)	2.195.448	(25.540.045)
Impostos diferidos de ganhos/perdas atuariais (Nota 49)	(540.146)	7.018.539	(543.237)	7.000.770
<b>Saldo final</b>	<b>(30.993.430)</b>	<b>(49.744.144)</b>	<b>(31.001.308)</b>	<b>(49.540.583)</b>

## 27. Dividendos

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2017, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 18 de abril de 2018, a distribuição de dividendos no montante de 57.000.000 Euros, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2017, 41.627.778 Euros da rubrica de resultados transitados e 15.372.222 Euros da rubrica de reservas. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, o qual ascendeu a 0,38 Euros.

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.

## 28. Resultados por ação

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, os resultados por ação foram calculados como segue:

	Reexpresso 2018*	2019
Resultado líquido do período	21.499.271	29.196.933
N.º médio de ações ordinárias	149.999.999	149.999.999
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,14	0,19
Diluído	0,14	0,19

\* Valores reexpressos: ver nota 3

O número médio de ações é analisado como segue:

	2018	2019
Ações emitidas no início do exercício	150.000.000	150.000.000
Efeito ações próprias	1	1
N.º médio de ações durante o período	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 2019 o número de ações próprias em carteira é de 1, sendo o seu número médio no período findo em 31 de dezembro de 2019 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 2018 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 realizaram-se os seguintes movimentos em interesses não controlados:

	2018	2019
Saldo inicial	146.738	165.494
Resultado do período atribuível a interesses não controlados	20.991	87.767
Outras variações	(2.235)	(11.006)
<b>Saldo final</b>	<b>165.494</b>	<b>242.255</b>

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, os interesses não controlados são integralmente relativos à Correio Expresso de Moçambique, S.A..

## 30. Financiamentos obtidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica de “Financiamentos obtidos” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
Passivo não corrente				
Empréstimos bancários	24.276.250	81.702.538	24.276.250	81.702.538
Passivos de locação	76.005.953	66.895.396	53.710.640	45.614.055
	<b>100.282.203</b>	<b>148.597.934</b>	<b>77.986.890</b>	<b>127.316.593</b>
Passivo corrente				
Empréstimos bancários	6.558.116	9.749.470	-	-
Passivos de locação	20.537.957	17.064.097	16.850.735	12.898.704
	<b>27.096.073</b>	<b>26.813.567</b>	<b>16.850.735</b>	<b>12.898.704</b>
	<b>127.378.276</b>	<b>175.411.501</b>	<b>94.837.625</b>	<b>140.215.297</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

A 31 de dezembro de 2019, as taxas de juro aplicadas aos Empréstimos bancários encontravam-se entre 1,25% e 1,875% (31 de dezembro de 2018: 1,25% e 1,875%).

### Empréstimos bancários e outros empréstimos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o detalhe dos empréstimos bancários do **Grupo** e **Empresa** era o seguinte:

	2018			2019		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
<b>Grupo</b>						
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	11.250.000	6.543.879	-	11.250.000	9.749.470	-
BBVA / Bankinter	75.000.000	-	24.276.250	75.000.000	-	46.891.381
Novo Banco	-	-	-	35.000.000	-	34.811.157
BIM - (Moçambique)	14.237	14.237	-	44.870	-	-
Outros empréstimos						
BIM - (Moçambique)	6.049	-	-	-	-	-
	<b>86.270.286</b>	<b>6.558.116</b>	<b>24.276.250</b>	<b>121.294.870</b>	<b>9.749.470</b>	<b>81.702.538</b>
<b>Empresa</b>						
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	100.000	-	-	50.000	-	-
Novo Banco	-	-	-	35.000.000	-	34.811.157
BBVA / Bankinter	75.000.000	-	24.276.250	75.000.000	-	46.891.381
	<b>75.100.000</b>	<b>-</b>	<b>24.276.250</b>	<b>110.050.000</b>	<b>-</b>	<b>81.702.538</b>

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 2019 aquele montante correspondia a 46.891.381 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 2019, os 35 milhões foram utilizados sendo apresentado no balanço líquido de comissões no valor de 34.811.157 Euros.

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.

### 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	
	Reexpresso 2018 *	2019	Reexpresso 2018 *	2019
Até 1 ano	25.395.404	20.168.630	19.393.212	14.829.464
Entre 1 ano e 5 anos	68.887.559	63.131.546	51.000.357	50.182.282
A mais de 5 anos	21.517.489	14.737.518	8.835.576	3.897.164
<b>Total de passivos de locação não descontados</b>	<b>115.800.452</b>	<b>98.037.694</b>	<b>79.229.145</b>	<b>68.908.910</b>
Corrente	20.537.957	17.064.097	16.850.735	12.898.704
Não corrente	76.005.953	66.895.396	53.762.583	45.614.055
<b>Passivos de locação incluídos na posição financeira</b>	<b>96.543.910</b>	<b>83.959.493</b>	<b>70.613.318</b>	<b>58.512.759</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

Os montantes reconhecidos na demonstração de resultados por naturezas detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018 *	2019	Reexpresso 2018 *	2019
Juros dos passivos de locação (nota 48)	4.194.503	3.663.261	2.961.888	2.424.680
Pagamentos variáveis não incluídos na mensuração do passivo de locação (nota 42)	1.608.400	3.050.726	1.310.705	2.586.907

\* Valores reexpressos: ver nota 3

Os montantes reconhecidos na demonstração de fluxos de caixa detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018 *	2019	Reexpresso 2018 *	2019
Total de pagamentos de locações	(32.331.266)	(26.991.454)	(26.269.005)	(20.672.669)

\* Valores reexpressos: ver nota 3

A movimentação ocorrida nos direitos de uso subjacentes a estes passivos de locação pode ser analisada na nota 5.

## 31. Benefícios aos empregados

As responsabilidades com benefícios a empregados referem-se a (i) benefícios pós-emprego – cuidados de saúde, plano de pensões e outros benefícios, (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 2018 e 31 de dezembro de 2019, o **Grupo** e **Empresa** apresentaram o seguinte movimento:

	2018					2019				
	Grupo					Empresa				
	Cuidados de saúde	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	253.972.386	355.750	15.652.065	40.140	270.020.341	253.972.386	15.652.065	40.140	269.664.591	
Movimento do período	(2.173.876)	(11.399)	(6.204.763)	50.880	(8.339.158)	(2.173.876)	(6.204.763)	50.880	(8.327.759)	
<b>Saldo final</b>	<b>251.798.510</b>	<b>344.351</b>	<b>9.447.302</b>	<b>91.020</b>	<b>261.681.183</b>	<b>251.798.510</b>	<b>9.447.302</b>	<b>91.020</b>	<b>261.336.832</b>	

	2019						2018				
	Cuidados de saúde	Cuidados de saúde - SAMS	Plano de pensões	Outros benefícios pós-emprego	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
<b>Saldo final</b>	<b>274.428.540</b>	<b>1.285.591</b>	<b>403.180</b>	<b>198.589</b>	<b>10.245.092</b>	<b>-</b>	<b>286.560.992</b>	<b>274.428.540</b>	<b>10.245.092</b>	<b>-</b>	<b>284.673.632</b>

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios pós-emprego” dizem respeito aos benefícios “Prémios de Final de Carreira” e “Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho”.

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios de longo prazo” dizem essencialmente respeito ao benefício “Pensões por acidentes em serviço” e ao programa de “Suspensões de contratos de trabalho”.

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, a qual, tal como referido na nota 43, foi anulada em 2019 por já não ser expectável o cumprimento das condições necessárias para o seu pagamento.

O detalhe das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com benefícios a empregados atendendo à sua exigibilidade é como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Passivo não corrente	244.562.078	267.286.679	244.249.491	265.431.555
Passivo corrente	17.119.105	19.416.212	17.087.341	19.383.977
	<b>261.681.183</b>	<b>286.702.892</b>	<b>261.336.832</b>	<b>284.815.532</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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	
	2018	2019	2018	2019
<b>Gastos do período</b>				
Cuidados de saúde	9.468.797	9.436.794	9.468.797	9.436.794
Cuidados de saúde - SAMS	-	54.405	-	-
Plano de pensões	7.100	7.174	-	-
Outros benefícios	-	6.201	-	-
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	(3.496.528)	3.388.466	(3.496.528)	3.388.466
Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	50.880	-	50.880	-
	<b>6.030.249</b>	<b>12.893.040</b>	<b>6.023.149</b>	<b>12.825.261</b>
<b>Outras variações no capital próprio</b>				
Cuidados de saúde	(2.195.448)	25.540.045	(2.195.448)	25.540.045
Cuidados de saúde - SAMS	-	130.890	-	-
Plano de pensões	13.736	83.890	-	-
Outros benefícios	-	14.427	-	-
	<b>(2.181.712)</b>	<b>25.769.253</b>	<b>(2.195.448)</b>	<b>25.540.045</b>

### Cuidados de saúde – Plano IOS e Apólice de Seguro

Conforme referido na Nota 2.20, os CTT são responsáveis pelo financiamento de ambos os planos de cuidados de saúde, aplicável a determinados empregados – 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 2019.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial, de ambos os planos, para o **Grupo** e para a **Empresa** foram os seguintes:

	2018	2019
<b>Pressupostos financeiros</b>		
Taxa de desconto	2,10%	1,60%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões	Lei nº. 53-B/2006 (com $\Delta$ PIB < 2%)	Lei nº. 53-B/2006 (com $\Delta$ PIB < 2%)
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Taxa crescimento dos custos médicos	3,75%	3,30%
<b>Pressupostos demográficos</b>		
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 1,60%.

A taxa esperada de crescimento dos salários é determinada de acordo com a política salarial definida pelo **Grupo** e pela **Empresa**.

A taxa esperada de crescimento das pensões é determinada em função da evolução estimada para a taxa de inflação e para a taxa de crescimento do PIB.

A taxa de crescimento dos gastos com saúde reflete a melhor estimativa para a evolução futura destes gastos, sendo tidos em conta os dados da experiência do plano.

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:

<b>Grupo e Empresa</b>	2019	2018	2017	2016	2015
Responsabilidades no fim do período					
Plano IOS	265.509.580	244.758.317	250.622.728	246.367.140	236.806.000
Apólice Seguro	8.918.960	7.040.193	3.349.658	2.743.059	-
	<b>274.428.540</b>	<b>251.798.510</b>	<b>253.972.386</b>	<b>249.110.199</b>	<b>236.806.000</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Saldo inicial	253.972.386	251.798.510	250.622.728	244.758.317	3.349.658	7.040.193
Gasto com o serviço do período	4.598.000	4.223.000	4.598.000	4.223.000	-	-
Gasto financeiro do período	4.977.000	5.174.000	4.911.000	5.029.000	66.000	145.000
Alteração do plano	(106.203)	39.794	(3.704.171)	(1.201.035)	3.597.968	1.240.830
Quotas dos aposentados	4.745.795	4.997.232	4.591.286	4.737.962	154.509	259.270
(Pagamento de benefícios)	(13.620.976)	(16.749.186)	(13.228.127)	(16.047.943)	(392.850)	(701.243)
(Outros gastos)	(572.043)	(594.855)	(547.319)	(568.343)	(24.724)	(26.512)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2.195.448)	25.540.045	(2.485.080)	24.578.623	289.631	961.422
<b>Saldo final</b>	<b>251.798.510</b>	<b>274.428.540</b>	<b>244.758.317</b>	<b>265.509.580</b>	<b>7.040.193</b>	<b>8.918.960</b>

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 2.20. 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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 43)	3.919.754	3.667.939	346.509	2.453.621	3.573.244	1.214.318
Outros gastos	572.043	594.855	547.319	568.343	24.724	26.512
Gastos com juros (Nota 48)	4.977.000	5.174.000	4.911.000	5.029.000	66.000	145.000
	<b>9.468.797</b>	<b>9.436.794</b>	<b>5.804.829</b>	<b>8.050.965</b>	<b>3.663.968</b>	<b>1.385.830</b>

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, relativamente ao Plano IOS, os (ganhos)/perdas atuariais no montante de (2.485.080) Euros e 24.578.623 Euros, respetivamente, foram registados no capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" líquidos de impostos diferidos no montante de 695.822 Euros e (6.882.014) Euros em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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%.

No que se refere à Apólice de seguro, foi, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, reconhecido em capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" o montante de 289.631 Euros e 961.422 Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de (81.097) Euros e (269.198) Euros, respetivamente.

A melhor estimativa que o **Grupo** e a **Empresa** dispõem nesta data, para os gastos com estes planos de cuidados de saúde, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 8.664 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 338.834 milhares de Euros, aumentando cerca de 23,5%;
- (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 284.857 milhares de Euros;
- (iii) A utilização de tábuas de mortalidade ajustadas, diferenciadas entre homens e mulheres (Homens TV 73/77(-2) e Mulheres TV 88/90(-3)), mantendo tudo o resto constante, poderia traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados de cerca de 2,6% ascendendo a um montante de 281.515 milhares de Euros.

### Cuidados de saúde – SAMS

Conforme referido na Nota 2.20, o **Grupo** é responsável pelo pagamento dos encargos com cuidados médicos a todos os trabalhadores da 321 Crédito, S.A. assim que passarem à situação de reforma, bem como os encargos com pensionistas de sobrevivência.

A prestação destes cuidados médicos é assegurada pelo Serviço de Assistência Médico Social (SAMS) cujos encargos pós reforma, para o associado, estão definidos na cláusula 92ª do ACT do setor bancário publicado no BTE 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 2019.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial foram os seguintes:

<b>2019</b>	
<b>Pressupostos financeiros</b>	
Taxa de desconto	1,50%
Taxa de crescimento salarial	1,25%
Taxa de inflação médica	1,00%
<b>Pressupostos demográficos</b>	
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE

No período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com os Cuidados de Saúde SAMS, foi o seguinte:

<b>Grupo</b>	<b>2019</b>
Saldo inicial	-
Alteração do perímetro de consolidação	1.101.362
Gasto com o serviço do período	32.944
Gasto financeiro do período	21.461
(Pagamento de benefícios)	(1.065)
(Ganhos)/perdas atuariais	130.890
<b>Saldo final</b>	<b>1.285.591</b>

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

<b>Grupo</b>	<b>2019</b>
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 43)	32.944
Outros gastos	-
Gastos com juros (Nota 48)	21.461
	<b>54.405</b>

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 115.891 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, 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 6,4%, aumentando para 1.367.869 Euros.

### Plano de Pensões

Conforme referido na nota 2.20 o **Grupo** assumiu o compromisso relativamente ao pagamento de prestações pecuniárias a título de complementos das pensões de reforma paga pela Segurança Social a um grupo fechado de colaboradores em situação de reforma da Transporta, empresa que foi incorporada na CTT Expresso durante 2019.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por "Projected Unit Credit", e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2019.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2018	2019
<b>Pressupostos financeiros</b>		
Taxa de desconto	2,10%	1,50%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
<b>Pressupostos demográficos</b>		
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 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com o Plano de Pensões, foi o seguinte:

<b>Grupo</b>	2018	2019
Saldo inicial	355.750	344.351
Gasto com o serviço do período	303	276
Gasto financeiro do período	6.797	6.898
(Pagamento de benefícios)	(32.235)	(32.235)
(Ganhos)/perdas atuariais	13.736	83.890
<b>Saldo final</b>	<b>344.351</b>	<b>403.180</b>

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

<b>Grupo</b>	2018	2019
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 43)	303	276
Outros gastos	-	-
Gastos com juros (Nota 48)	6.797	6.898
	<b>7.100</b>	<b>7.174</b>

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 5.977 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, 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, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 2,2%, aumentando para 412.050 Euros.

### Outros benefícios

A sequência do mencionado na nota 2.20 o **Grupo** assumiu o compromisso relativamente ao pagamento de um “Prémio de carreira” na data da passagem à situação de reforma, por invalidez ou velhice, no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva auferida naquela data assim como o pagamento de um capital designado por “Subsídio por morte resultante de acidente de trabalho” aos trabalhadores da 321 Crédito, S.A.. Ambos os benefícios são atribuídos ao abrigo do ACT do setor bancário publicado no BTE nº 38 de 2017 de 15 de outubro, cláusulas 69<sup>a</sup> e 72<sup>a</sup>, 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 2019.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	<b>2019</b>
<b>Pressupostos financeiros</b>	
Taxa de desconto	1,50%
Taxa de crescimento salarial	1,25%
<b>Pressupostos demográficos</b>	
Taxa de morte por acidente de trabalho	0,0035%
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)

No período findo em 31 de dezembro de 2019, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com Outros benefícios pós-emprego, foi o seguinte:

<b>Grupo</b>	<b>2019</b>
<b>Prémios de Final de Carreira</b>	
Saldo inicial	-
Alteração do perímetro de consolidação	171.770
Gasto com o serviço do período	2.592
Gastos financeiros do período	3.332
(Pagamento de benefícios)	-
(Ganhos)/perdas atuariais	14.293
<b>Saldo final</b>	<b>191.986</b>
<b>Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho</b>	
Saldo inicial	-
Alteração do perímetro de consolidação	6.191
Gasto com o serviço do período	155
Gasto financeiro do período	122
(Pagamento de benefícios)	-
(Ganhos)/perdas atuariais	134
<b>Saldo final</b>	<b>6.603</b>
<b>Total</b>	<b>198.589</b>

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

<b>Grupo</b>	<b>2019</b>
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 43)	
Prémios de Final de Carreira	2.592
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho	155
	<b>2.747</b>
Gasto financeiro do período (Nota 48)	3.454
	<b>6.201</b>

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 14.996 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, 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 6,4%, aumentando para 211.298 Euros.

#### Outros benefícios de longo prazo

Conforme referido na Nota 2.20, o **Grupo** e a **Empresa** têm, em determinadas situações, responsabilidades com o pagamento de salários em situações de “Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho”, com 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 2019.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Pressupostos financeiros</b>		
Taxa de desconto	2,10%	1,50%
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%
<b>Pressupostos demográficos</b>		
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 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com outros benefícios aos empregados de longo prazo, foi o seguinte:

<b>Grupo e Empresa</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho</b>		
Saldo inicial	3.311.871	1.591.506
Gastos financeiros do período	47.354	72.571
Responsabilidades relativas a novos beneficiários (Pagamento de benefícios)	-	3.411.765
(Ganhos)/perdas atuariais	(2.058.910)	(2.086.590)
<b>Saldo final</b>	<b>1.591.506</b>	<b>3.135.288</b>
<b>Taxa assinatura de telefone</b>		
Saldo inicial	1.503.339	1.422.611
Gasto financeiro do período	28.487	28.235
(Pagamento de benefícios)	(140.360)	(19.859)
(Ganhos)/perdas atuariais	31.145	(971.882)
<b>Saldo final</b>	<b>1.422.611</b>	<b>459.105</b>
<b>Acidentes em serviço</b>		
Saldo inicial	6.943.008	6.243.316
Gasto financeiro do período	134.938	126.641
(Pagamento de benefícios)	(430.448)	(465.219)
(Ganhos)/perdas atuariais	(404.182)	668.881
<b>Saldo final</b>	<b>6.243.316</b>	<b>6.573.619</b>
<b>Subsídio mensal vitalício</b>		
Saldo inicial	3.893.847	189.869
Gasto financeiro do período	76.887	3.579
Corte	(3.542.819)	(85.874)
(Pagamento de benefícios)	(78.517)	(19.007)
(Ganhos)/perdas atuariais	(159.529)	(11.486)
<b>Saldo final</b>	<b>189.869</b>	<b>77.081</b>
<b>Total</b>	<b>9.447.302</b>	<b>10.245.092</b>

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a composição do gasto com outros benefícios de longo prazo, foi como segue:

<b>Grupo e Empresa</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 43)</b>		
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho	291.191	3.557.801
Taxa assinatura de telefone	31.145	(971.882)
Acidentes em serviço	(404.182)	668.881
Subsídio mensal vitalício	(3.702.348)	(97.360)
	<b>(3.784.194)</b>	<b>3.157.440</b>
<b>Gasto financeiro do período (Nota 48)</b>		
	287.666	231.026
	<b>(3.496.528)</b>	<b>3.388.466</b>

O corte reconhecido, em 31 de dezembro de 2018, no benefício "Subsídio mensal vitalício" decorreu do facto de este benefício ter sido 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. Em conformidade com o estipulado no referido DL os CTT informaram os beneficiários destas alterações, através de carta enviada 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 Subsídio Mensal Vitalício.

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 2019, 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 2019, 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 138.764 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, 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 1,7%, aumentando para 10.419 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 define a atribuição de uma remuneração variável de longo prazo, paga em numerário (nota 2.20). O plano passa a ser considerado como “cash settlement” 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.

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 2017 a 31 de dezembro de 2019), 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 2017-2019.

Na sequência do estudo realizado, por entidade independente em 31 de dezembro de 2019, concluiu-se pela não verificação dos pressupostos de atribuição da Remuneração Variável Longo prazo, pelo que não foi reconhecido qualquer gasto no período entre 1 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019. Os montantes registados nos exercícios anteriores, 2017 e 2018, no valor de 91.020 Euros foram igualmente desconhecidos.

## 32. Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes e compromissos

### Provisões

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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	2018						Movimentos PPA	Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração no perímetro de consolidação		
Provisões não correntes								
– Processos judiciais em curso	3.390.479	1.209.497	(1.294.790)	(261.423)	105.858	-	-	3.149.620
– Reestruturação	1.729.651	1.509.881	(394.567)	(119.354)	(883.452)	-	-	1.842.159
– Outras provisões	8.338.601	1.534.560	(644.556)	(101.264)	(105.858)	-	-	9.021.484
<b>Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos) / reversões"</b>	<b>13.458.730</b>	<b>4.253.937</b>	<b>(2.333.913)</b>	<b>(482.041)</b>	<b>(883.452)</b>	-	-	<b>14.013.263</b>
Reestruturação	11.903.172	16.731.772	(286.479)	(27.321.562)	-	-	-	1.026.902
Outras provisões	666.430	316.802	(4.058)	-	-	-	-	979.174
	<b>26.028.332</b>	<b>21.302.512</b>	<b>(2.624.450)</b>	<b>(27.803.603)</b>	<b>(883.452)</b>	-	-	<b>16.019.339</b>

Grupo	2019							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração no perímetro de consolidação	Movimentos PPA	
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
<b>Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões"</b>	<b>14.013.263</b>	<b>2.286.062</b>	<b>(3.191.312)</b>	<b>(734.035)</b>	<b>-</b>	<b>1.499.282</b>	<b>397.421</b>	<b>14.270.681</b>
Reestruturação	1.026.902	7.504.481	-	(7.852.242)	-	-	-	679.141
Outras provisões	979.174	1.826.549	-	(120.167)	-	-	-	2.685.556
	<b>16.019.339</b>	<b>11.617.093</b>	<b>(3.191.312)</b>	<b>(8.706.444)</b>	<b>-</b>	<b>1.499.282</b>	<b>397.421</b>	<b>17.635.379</b>

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 (1.920.024) Euros em 31 de dezembro de 2018 e 905.250 Euros em 31 de dezembro de 2019.

Empresa	2018							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões		
Provisões não correntes								
Processos judiciais em curso	2.942.813	1.132.552	(1.216.749)	(231.611)	105.858	30.878	-	2.763.740
Reestruturação	1.729.651	1.146.861	(394.567)	(119.354)	(883.452)	-	-	1.479.139
Outras provisões	8.248.347	156	(578.663)	(18.772)	(105.858)	4.327	-	7.549.538
<b>Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões"</b>	<b>12.920.810</b>	<b>2.279.569</b>	<b>(2.189.979)</b>	<b>(369.737)</b>	<b>(883.452)</b>	<b>35.205</b>	<b>-</b>	<b>11.792.417</b>
Investimentos em subsidiárias e associadas	4.237.541	10.220.139	-	(14.457.680)	-	-	-	-
Reestruturação	11.841.708	16.418.645	(268.479)	(27.088.781)	-	11.748	-	914.840
Outras provisões	550.000	-	-	-	-	-	-	550.000
	<b>29.550.059</b>	<b>28.918.354</b>	<b>(2.458.458)</b>	<b>(41.916.198)</b>	<b>(883.452)</b>	<b>46.953</b>	<b>-</b>	<b>13.257.257</b>

Empresa	2019							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões		
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
<b>Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões"</b>	<b>11.792.417</b>	<b>1.187.436</b>	<b>(2.555.182)</b>	<b>(408.150)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10.016.521</b>
Investimentos em subsidiárias e associadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Reestruturação	914.840	7.243.452	-	(7.556.531)	-	-	-	601.761
Outras provisões	550.000	1.679.067	-	-	-	-	-	2.229.067
	<b>13.257.257</b>	<b>10.109.956</b>	<b>(2.555.182)</b>	<b>(7.964.681)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12.847.350</b>

O montante líquido (diferença entre aumentos e reversões) das provisões registado na Demonstração individual dos resultados nas rubricas de "Provisões (aumentos)/reversões" totalizou (89.590) Euros em 31 de dezembro de 2018 e 1.367.746 Euros em 31 de dezembro de 2019.

### 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 2018 e 1.294.790 Euros em 31 de dezembro de 2019, resulta, essencialmente, de processos cuja decisão, da qual se tomou conhecimento no decurso de 2018 ou 2019, 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 2018 e 2019, do programa de otimização de RH, a provisão constituída para o efeito ascendeu, em 31 de dezembro de 2019 a 679.141 Euros e 601.761 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 2020.

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 lojas postais.

Ainda no âmbito do Plano de Transformação Operacional, na vertente de otimização da rede de distribuição e das operações de tratamento do correio, foi constituída pelo **Grupo** e pela **Empresa**, no período findo em 31 de dezembro de 2018, uma provisão para reestruturação no montante de 1.397.647 Euros e 1.034.626 Euros, respetivamente, a qual foi reconhecida na rubrica de “Provisões (aumentos) / reversões” na demonstração dos resultados por natureza. Em 31 de dezembro de 2019 na sequência de uma revisão/atualização dos critérios que lhe são subjacentes, o montante desta provisão ascendia, no **Grupo** e na **Empresa**, a 1.039.748 Euros e 575.902 Euros, respetivamente.

#### Outras provisões

No período findo em 31 de dezembro de 2018 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 6.891.248 Euros (7.197.562 Euros em 31 de dezembro de 2018). 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 2019 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*. Esta notificação foi já alvo da apresentação de recurso junto da Audiência Nacional em Espanha. 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.

O montante provisionado na 321 Crédito, S.A. que ascende a 1.709.212 Euros a 31 de dezembro de 2019 (1.499.282 Euros à data da aquisição) resulta, essencialmente, da avaliação de risco associada a processos de natureza fiscal.

A 31 de dezembro de 2019, para além das situações acima referidas, no **Grupo** e na **Empresa**, esta provisão inclui ainda:

- o montante de 71.228 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 1.826.549 Euros no **Grupo** e de 1.679.067 Euros na **Empresa**, para cobertura de gastos de acondicionamento de viaturas operacionais.

#### Garantias prestadas

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o **Grupo** e a **Empresa** tinham prestado garantias bancárias a terceiros conforme detalhe seguinte:

Descrição	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Autoridade Tributária e Aduaneira	10.863.848	8.211.715	10.863.848	6.150.425
Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e CNMC - Comissão Nacional de	3.148.845	3.148.845	3.148.845	3.148.845
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
O Feliz - Imobiliária	-	381.553	-	381.553
EUROGOLD	-	288.384	-	288.384
Tribunais	232.687	281.830	87.927	254.610
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	150.000	150.000	-	-
Autarquias	122.165	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	-	-
ANA - Aeroportos de Portugal	34.000	34.000	26.984	34.000
EMEL, S.A.	26.984	26.984	34.000	26.984
Águas do Norte	23.804	23.804	23.804	23.804
Instituto de Gestão Financeira Segurança Social	16.406	21.557	16.406	16.406
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	14.103	16.144	-	-
SMAS de Sintra	15.889	15.889	15.889	15.889
Repsol	15.000	15.000	-	-
Administração Regional de Saúde - Lisboa e Vale do Tejo	13.086	-	13.086	13.000
Lagos em Forma - Gestão desportiva, E.M., SA	-	11.000	-	11.000
Águas do Porto, E.M	10.720	10.720	-	-
ADRA - Águas da Região de Aveiro	-	10.475	-	10.475
SMAS Torres Vedras	9.909	9.910	9.909	9.910
Promodois	6.273	6.273	6.273	6.273
Consejería Salud	4.116	4.116	-	-
Instituto do Emprego e Formação Profissional	3.718	3.718	3.718	3.718
EMARP - Empresa de Águas e Resíduos de Portimão	-	3.100	-	3.100
IFADAP	1.746	1.746	1.746	1.746
ADAM - Águas do Alto Minho	-	466	-	-
APIN - Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, EIM, S.A.	-	-	-	-
ARM - Águas e Resíduos da Madeira, SA	-	-	-	-
Instituto de Segurança Social	8.190	-	8.190	-
Casa Pia de Lisboa, I.P.	1.863	-	1.863	-
Águas de Coimbra	870	-	870	-
Fonavi, Nave Hospitalet	40.477	-	-	-
ACT Autoridade Condições Trabalho	12.460	-	12.460	-
Secretaria - Geral do Ministério da Administração Interna	3.644	-	3.644	-
	<b>18.908.206</b>	<b>16.991.290</b>	<b>18.344.007</b>	<b>14.464.667</b>

#### 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, no **Grupo** e na **Empresa**, o montante de 3.826.468 Euros.

Os valores relativos à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) decorrem essencialmente de garantias prestadas no âmbito de processos de execução fiscal, surgidos na sequência do processo inspetivo em sede de IVA aos anos de 2014 e 2015.

Na sequência da avaliação de risco efetuada com o apoio dos seus assessores legais, a **Empresa** apresentou garantias bancárias no âmbito do processo em contencioso no tribunal arbitral, tendo considerados estes processos como passivos contingentes.

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 2018 e 31 de dezembro de 2019, o **Grupo** subscreveu livranças que totalizaram um valor aproximado de 42,7 mil Euros e 43,7 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 2019.

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 2018 e 31 de dezembro de 2019 a rubrica “Contas a pagar” referente ao **Grupo** e à **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Não corrente				
Outras contas a pagar	-	-	312.744	309.007
	-	-	<b>312.744</b>	<b>309.007</b>
Corrente				
Adiantamento de clientes	2.939.052	2.824.160	2.914.849	2.802.829
Vales CNP	85.601.930	87.890.044	85.601.930	87.890.044
Fornecedores c/c	68.209.836	76.261.148	55.841.227	61.198.520
Faturas em receção e conferência (c/corrente)	12.332.620	10.560.107	9.144.335	7.729.040
Fornecedores de investimentos	5.996.962	14.189.288	4.246.703	10.386.919
Faturas em receção e conferência (investimentos)	9.367.220	9.543.900	9.265.281	8.927.218
Valores cobrados por conta de Terceiros	11.491.455	8.495.311	8.798.133	3.910.828
Serviços financeiros postais	115.408.707	153.139.714	115.408.707	153.139.714
Adiantamentos por conta de alienações	12.253	14.108	12.253	12.948
Outras contas a pagar	10.916.185	10.872.886	9.363.900	8.228.945
	<b>322.276.222</b>	<b>373.790.665</b>	<b>300.597.319</b>	<b>344.227.004</b>
	<b>322.276.222</b>	<b>373.790.665</b>	<b>300.910.063</b>	<b>344.536.011</b>

#### 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 na subscrição de certificados do tesouro e nos valores de vales movimentados nas lojas.

#### Fornecedores c/c e Fornecedores de investimentos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica de “Fornecedores c/c” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Outros fornecedores	33.444.068	37.687.552	21.115.816	22.755.573
Operadores postais	34.751.168	38.543.677	33.735.978	37.588.225
Empresas do Grupo <sup>(1)</sup>	14.599	29.919	989.432	854.722
	<b>68.209.836</b>	<b>76.261.148</b>	<b>55.841.227</b>	<b>61.198.520</b>

<sup>(1)</sup> Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, 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	
	2018	2019	2018	2019
<b>Não vencido</b>	24.039.588	27.642.651	15.614.171	17.488.764
<b>Vencido<sup>(1)</sup>:</b>				
0-30 dias	9.663.956	8.238.539	6.905.445	4.753.459
31-90 dias	9.804.326	9.017.884	9.359.383	8.338.296
91-180 dias	145.873	3.212.476	11.134	3.128.468
181-360 dias	9.215.690	9.466.567	9.105.105	9.334.187
> 360 dias	15.340.404	18.683.031	14.845.990	18.155.347
	<b>68.209.836</b>	<b>76.261.148</b>	<b>55.841.227</b>	<b>61.198.520</b>

<sup>(1)</sup> 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	
	2018	2019	2018	2019
<b>Não vencido</b>	3.825.896	9.332.586	2.397.916	7.797.251
<b>Vencido:</b>				
0-30 dias	1.185.391	3.970.902	987.071	1.886.499
31-90 dias	342.142	352.883	309.297	262.638
91-180 dias	225.309	95.600	181.767	67.489
181-360 dias	21.202	2.100	-	2.100
> 360 dias	397.022	435.217	370.652	370.943
	<b>5.996.962</b>	<b>14.189.288</b>	<b>4.246.703</b>	<b>10.386.919</b>

A dívida a fornecedores correntes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Outros fornecedores	58.070	139.518	(19.699)	-
Operadores estrangeiros	15.282.334	18.543.513	14.865.688	18.155.347
<b>Total</b>	<b>15.340.404</b>	<b>18.683.031</b>	<b>14.845.990</b>	<b>18.155.347</b>
<b>Operadores estrangeiros - valores a receber (Nota 18)</b>	<b>(14.647.147)</b>	<b>(24.406.448)</b>	<b>(14.062.912)</b>	<b>(23.578.536)</b>

As contas com operadores postais são liquidadas por encontro de contas. Estes valores estão relacionados com os valores a receber destas entidades (Nota 18).

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 2019.

## 34. Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica "Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos" no **Grupo** apresentava a seguinte composição:

	2018	2019
Depósitos à ordem	671.672.699	961.771.839
Depósitos a prazo	100.832.482	169.581.292
Depósitos de poupança	111.445.353	152.214.134
<b>Depósitos de clientes bancários</b>	<b>883.950.534</b>	<b>1.283.567.265</b>
Depósitos de outras instituições de crédito	-	37.850.777
<b>Depósitos de outras instituições de crédito</b>	<b>-</b>	<b>37.850.777</b>
	<b>883.950.534</b>	<b>1.321.418.042</b>

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 2018 e 31 de dezembro de 2019 detalha-se como segue:

	2018					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem e de poupança	783.118.052	-	-	-	-	783.118.052
Depósitos a prazo	-	47.462.967	53.369.515	-	-	100.832.482
	<b>783.118.052</b>	<b>47.462.967</b>	<b>53.369.515</b>	-	-	<b>883.950.534</b>

	2019					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem e de poupança	1.113.985.973	-	-	-	-	1.113.985.973
Depósitos a prazo	-	53.164.869	116.416.423	-	-	169.581.292
<b>Depósitos de clientes bancários</b>	<b>1.113.985.973</b>	<b>53.164.869</b>	<b>116.416.423</b>	-	-	<b>1.283.567.265</b>
Depósitos de outras instituições de crédito	-	37.850.777	-	-	-	37.850.777
<b>Depósitos de outras instituições de crédito</b>	<b>-</b>	<b>37.850.777</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>37.850.777</b>
	<b>1.113.985.973</b>	<b>53.164.869</b>	<b>116.416.423</b>	-	-	<b>1.321.418.042</b>

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 2018 e 31 de dezembro de 2019, no **Grupo** e na **Empresa** a rubrica de “Outros passivos correntes” apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Corrente				
Especialização férias, subsídio de férias e outras remunerações	43.327.134	45.438.083	38.211.318	39.152.347
Especialização FSE	30.489.604	40.727.670	21.393.548	21.752.223
Estado e outros entes públicos				
Imposto sobre o valor acrescentado	2.445.030	3.252.871	1.998.433	2.939.364
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	3.283.953	3.240.540	2.947.445	2.703.138
Contribuições para a segurança social	3.921.463	4.400.302	3.415.546	3.549.098
Caixa Geral de Aposentações	2.124.680	1.989.746	2.106.102	1.974.306
Impostos das autarquias locais	515.970	474.854	502.007	474.060
Outros impostos	94.770	713.489	-	-
Outros	1.090	116.089	16.072	116.089
	<b>86.203.693</b>	<b>100.353.646</b>	<b>70.590.472</b>	<b>72.660.624</b>

## 36. Imposto a receber/pagar

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica “Imposto a receber/pagar” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
<b>Ativo Corrente</b>				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	5.040.275	-	4.965.933	-
	<b>5.040.275</b>	-	<b>4.965.933</b>	-
<b>Passivo Corrente</b>				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	-	5.958.753	-	1.948.562
	-	<b>5.958.753</b>	-	<b>1.948.562</b>

\*Valores reexpressos: ver nota 3

O ativo corrente e o passivo corrente relativo ao imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas foi apurado na **Empresa** como segue:

Empresa	Reexpresso	
	2018*	2019
Estimativa de imposto sobre o rendimento	(5.519.303)	(13.670.858)
Estimativa de imposto sobre o rendimento - empresas do grupo	2.535.336	7.043.476
Pagamentos por conta/Pagamentos especiais por conta	7.295.799	4.291.044
Retenção na Fonte	654.101	387.775
	<b>4.965.933</b>	<b>(1.948.562)</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

## 37. Ativos e passivos financeiros

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 os ativos e passivos financeiros por categoria relativamente ao **Grupo** apresentavam a seguinte decomposição:

Grupo	Reexpresso 2018					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
<b>Ativos</b>						
Outros investimentos (Nota 13)	-	1.379.137	-	-	-	1.379.137
Títulos de dívida não correntes (Nota 14)	428.181.036	857.645	-	-	-	429.038.681
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1.526.644	-	-	-	-	1.526.644
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 19)	231.797.420	-	-	-	-	231.797.420
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 15)	22.692.434	-	-	-	-	22.692.434
Contas a receber correntes (Nota 18)	135.855.195	-	-	-	-	135.855.195
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 19)	16.252.561	-	-	-	-	16.252.561
Títulos de dívida correntes (Nota 14)	24.431.778	631.423	-	-	-	25.063.201
Outros ativos correntes (Nota 23)	13.263.830	-	-	-	22.253.385	35.517.214
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 15)	92.122.848	-	-	-	1.498.303	93.621.151
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	422.717.478	-	-	-	-	422.717.478
<b>Total de Ativos Financeiros</b>	<b>1.388.841.224</b>	<b>2.868.205</b>	-	-	<b>23.751.688</b>	<b>1.415.461.117</b>
<b>Passivos</b>						
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	-	100.282.203	-	100.282.203
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	308.408.731	13.867.491	322.276.222
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 34)	-	-	-	883.950.534	-	883.950.534
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	-	27.096.073	-	27.096.073
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	30.490.693	55.713.000	86.203.693
<b>Total de Passivos Financeiros</b>	-	-	-	<b>1.350.228.234</b>	<b>69.580.490</b>	<b>1.419.808.724</b>

Grupo	2019					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
<b>Ativos</b>						
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
<b>Total de Ativos Financeiros</b>	<b>1.973.377.400</b>	<b>1.921.285</b>	<b>1.882</b>	-	<b>28.511.778</b>	<b>2.003.810.463</b>
<b>Passivos</b>						
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
<b>Total de Passivos Financeiros</b>	-	-	-	<b>1.973.813.108</b>	<b>73.221.041</b>	<b>2.047.034.149</b>

O Grupo entende que o justo valor dos ativos e passivos financeiros é similar ao montante registado com exceção da seguinte rubrica:

	2018		2019	
	Valor contabilístico	Justo valor	Valor contabilístico	Justo valor
<b>Ativos financeiros</b>				
Crédito a clientes bancários	248.049.981	248.049.981	885.820.570	892.174.737
Títulos de dívida - Ativos financeiros ao custo amortizado	452.612.813	466.861.665	455.869.183	490.960.823
<b>Passivos financeiros</b>				
Outros passivos financeiros bancários - Títulos de dívida emitidos	-	-	76.077.368	76.992.755

Relativamente à Empresa, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 os ativos e passivos financeiros por categoria apresentavam a seguinte decomposição:

Empresa	Reexpresso 2018					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
<b>Ativos</b>						
Outros investimentos (Nota 13)	-	1.379.137	-	-	-	1.379.137
Acionistas/ sócios não correntes (Nota 50)	1.350.000	-	-	-	-	1.350.000
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1.252.268	-	-	-	-	1.252.268
Contas a receber (Nota 18)	100.059.980	-	-	-	-	100.059.980
Acionistas/ sócios correntes (Nota 50)	10.558.000	-	-	-	41.851	10.599.851
Outros ativos correntes (Nota 23)	12.280.804	-	-	-	16.706.422	28.987.226
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	271.758.311	-	-	-	-	271.758.311
<b>Total de Ativos Financeiros</b>	<b>397.259.363</b>	<b>1.379.137</b>	-	-	<b>16.748.273</b>	<b>415.386.774</b>
<b>Passivos</b>						
Contas a pagar não correntes (Nota 33)	-	-	-	312.744	-	312.744
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	-	77.986.890	-	77.986.890
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	288.306.317	12.291.002	300.597.319
Acionistas/ sócios (Nota 50)	-	-	-	-	5.539.255	5.539.255
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	-	16.850.735	-	16.850.735
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	21.409.620	49.180.852	70.590.472
<b>Total de Passivos Financeiros</b>	-	-	-	<b>404.866.306</b>	<b>67.011.109</b>	<b>471.564.670</b>

Empresa	2019					Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
<b>Ativos</b>						
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
<b>Total de Ativos Financeiros</b>	<b>401.621.721</b>	<b>1.379.137</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18.397.295</b>	<b>421.398.153</b>
<b>Passivos</b>						
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
<b>Total de Passivos Financeiros</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>495.265.891</b>	<b>83.946.209</b>	<b>579.212.100</b>

A **Empresa** entende que o justo valor dos ativos e passivos financeiros é similar ao montante registado.

## 38. Subsídios obtidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 a informação relativa a subsídios obtidos (Nota 2.24) do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	2018									
	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	9.569.423	316.892	9.868.022	9.714.706	153.316	9.551.130	316.892
Subsídio à exploração	200.667	200.667	-	200.667	-	177.045	177.045	-	177.045	-
	<b>10.086.982</b>	<b>9.933.666</b>	<b>153.316</b>	<b>9.770.090</b>	<b>316.892</b>	<b>10.045.067</b>	<b>9.891.751</b>	<b>153.316</b>	<b>9.728.175</b>	<b>316.892</b>

	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	-
	<b>10.086.982</b>	<b>9.933.666</b>	<b>153.316</b>	<b>9.781.291</b>	<b>305.691</b>	<b>10.045.067</b>	<b>9.891.751</b>	<b>153.316</b>	<b>9.739.376</b>	<b>305.691</b>

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 participação 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, as categorias significativas do rédito da **Empresa** eram as seguintes:

<b>Empresa</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Vendas	19.513.226	18.224.386
Prestação de serviços de correio	450.558.128	441.949.622
Serviços financeiros postais	34.673.666	41.673.750
Dispositivos eletrónicos de matrícula	5.836.523	5.792.169
Serviços de telecomunicações	633.798	7.469
Outros serviços	13.806.079	14.650.162
	<b>525.021.420</b>	<b>522.297.559</b>

Os “Outros serviços” dizem respeito a:

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Certificação de fotocópias	211.766	237.390
Subsídio transporte Reg. Aut. Madeira e Açores	1.089.841	1.144.577
Outros filatelia	76.452	108.319
Taxa de apresentação alfândega	2.031.746	1.787.448
Corfax	71.145	46.746
Correio não endereçado	178.698	218.319
Serviços Portugal Telecom	97.254	60.388
MailRoom digital	453.410	516.787
Outros serviços diversos	9.595.767	10.530.189
	<b>13.806.079</b>	<b>14.650.163</b>

No período findo em 31 de dezembro de 2019, as prestações de serviços de *Printing & Finishing* passaram a ser apresentadas na rubrica “Outros serviços”, no montante de 7.296.685 Euros (7.394.745 Euros em 31 de dezembro de 2018).

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e de dezembro de 2019 não existem componentes variáveis associadas a contractos com clientes com incerteza associada.

## 40. Margem financeira

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, no **Grupo** a rubrica “Margem Financeira” apresentava a seguinte composição:

<b>Grupo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva</b>	<b>8.560.486</b>	<b>30.958.390</b>
Juros de disponibilidades em Bancos Centrais e em instituições de crédito	424	-
Juros de ativos financeiros ao custo amortizado		
Aplicações em instituições de crédito	453.679	566.743
Crédito a clientes	1.856.021	23.272.204
Títulos de dívida	6.225.967	7.110.170
Juros de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		
Títulos de dívida	24.395	10.706
Outros juros	-	(1.432)
<b>Juros e custos similares</b>	<b>693.061</b>	<b>1.642.534</b>
Juros de passivos financeiros ao custo amortizado		
Recursos de outras instituições de crédito	(3.294)	(101.875)
Recursos de clientes	692.771	974.110
Títulos de dívida emitidos	-	766.137
Outros juros	3.584	4.162
	<b>7.867.424</b>	<b>29.315.856</b>

A rubrica Juros e proveitos similares para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 apresenta um total de 103 mil Euros relacionados com ativos financeiros com imparidade – *Stage 3* (2018: 16 mil Euros).

A rubrica de Juros de crédito a clientes inclui o montante de (3.738) mil Euros (2018: 163 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 no valor de (102) mil Euros (2018: (3) 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, a composição da rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	<b>Grupo</b>		<b>Empresa</b>	
	<b>Reexpresso 2018*</b>	<b>2019</b>	<b>Reexpresso 2018*</b>	<b>2019</b>
Rendimentos suplementares	4.375.869	3.256.790	34.007.908	34.651.067
Descontos de pronto pagamento obtidos	63.390	51.172	7.111	4.664
Ganhos em inventários	107.755	32.930	107.755	32.930
Diferenças de câmbio favoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	835.310	709.792	781.859	694.618
Rendimentos e ganhos em investimentos financeiros	515.385	292.824	279.310	237.979
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	183.619	8.116	131.459	8.116
Rendimentos de serviços e comissões	4.987.549	10.705.112	-	-
Ganhos e perdas de juros - Serviços financeiros	87.344	42.232	87.344	42.232
Regularização IVA	2.846.769	1.366.411	2.846.769	1.366.411
Outros	399.073	6.483.025	97.279	3.503.228
	<b>14.402.062</b>	<b>22.948.405</b>	<b>38.346.794</b>	<b>40.541.244</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

No que respeita ao **Grupo** e à **Empresa**, os juros relacionados com o segmento “Serviços financeiros” passaram a ser registados nesta rubrica (Nota 2.23).

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:

<b>Grupo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Rendimentos de serviços e comissões</b>		
Por serviços bancários prestados	3.719.192	6.466.858
Por serviços de intermediação de crédito	1.030.605	2.309.704
Por serviços de mediação de seguros	184.508	1.902.130
Outras comissões recebidas	53.243	26.420
	<b>4.987.549</b>	<b>10.705.112</b>

Relativamente à **Empresa**, os “Rendimentos suplementares” respeitam fundamentalmente a:

<b>Empresa</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Royalties	500.000	500.000
Prestação de serviços a Empresas do Grupo <sup>(1)</sup>	29.528.309	30.941.482
Aluguer de espaços urbanos	2.340.050	1.814.565
Outros rendimentos suplementares	1.639.548	1.395.019
	<b>34.007.908</b>	<b>34.651.067</b>

<sup>(1)</sup> Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

## 42. Fornecimentos e serviços externos

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica de “Fornecimentos e serviços externos” relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
Subcontratos	14.543.375	15.121.435	100.363	74.432
Serviços especializados	63.719.663	65.514.522	35.540.729	32.601.744
Serviços especializados prestados por Empresas do Grupo <sup>(1)</sup>	97.850	91.075	3.343.329	3.095.207
Materiais	2.689.439	2.309.113	1.542.188	1.357.027
Energia e fluidos	16.325.161	15.551.778	14.255.358	13.535.387
Transporte de pessoal	183.669	161.870	181.698	158.451
Transporte de mercadorias	71.278.018	75.007.059	11.496.682	11.643.465
Rendas e alugueres				
Aluguer operacional de viaturas	1.608.400	3.050.726	1.310.705	2.586.907
Outras rendas e alugueres	5.003.457	4.549.422	5.163.864	3.321.965
Comunicação	1.777.986	1.141.523	720.035	257.823
Seguros	1.573.825	1.618.170	727.333	582.243
Contencioso e notariado	214.420	266.326	162.844	125.084
Limpeza higiene e conforto	3.810.373	3.773.371	3.378.814	3.324.839
Postos de Correio	5.763.001	6.649.249	5.781.273	6.667.136
Operadores postais	22.154.802	25.253.612	21.234.894	24.172.506
Agenciamentos	6.121.495	5.901.760	6.121.495	5.901.760
Outros serviços	12.603.211	16.815.509	5.663.986	8.343.015
Outros serviços prestados por Empresas do Grupo <sup>(1)</sup>	677	-	3.544.730	3.349.653
	<b>229.468.821</b>	<b>242.776.520</b>	<b>120.270.321</b>	<b>121.098.644</b>

<sup>(1)</sup> Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

\* Valores reexpressos: ver nota 3

- (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 pelas diversas vias (marítima, aérea e terrestre);
- (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 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica de "Gastos com o pessoal" relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Remunerações	262.636.194	268.429.904	232.070.788	232.823.494
Benefícios aos empregados	404.659	7.099.788	369.356	7.028.821
Indemnizações	21.318.586	9.380.970	20.644.374	8.660.030
Encargos sobre remunerações	58.012.659	58.766.637	51.106.780	50.867.435
Seguros de acidente trabalho e doenças profissionais	4.433.987	4.671.145	4.180.454	4.388.609
Gastos de ação social	6.707.488	7.609.370	6.390.590	7.115.486
Outros gastos com o pessoal	98.220	46.551	-	-
	<b>353.611.793</b>	<b>356.004.365</b>	<b>314.762.343</b>	<b>310.883.876</b>

### Remunerações dos órgãos sociais dos CTT, S.A.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, as remunerações fixas e variáveis atribuídas aos membros dos Órgãos Sociais dos CTT, SA, foram as seguintes:

Empresa	2018				
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	Total
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2.358.913	174.857	55.800	14.000	2.603.570
Remuneração variável anual	-	-	-	-	-
	<b>2.358.913</b>	<b>174.857</b>	<b>55.800</b>	<b>14.000</b>	<b>2.603.570</b>
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	183.550	-	-	-	183.550
Remun variável Longo prazo	50.880	-	-	-	50.880
	<b>234.430</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>234.430</b>
	<b>2.593.343</b>	<b>174.857</b>	<b>55.800</b>	<b>14.000</b>	<b>2.838.000</b>

Empresa	2019				
	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
	<b>3.325.159</b>	<b>204.857</b>	<b>55.800</b>	<b>14.000</b>	<b>3.599.816</b>
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	203.442	-	-	-	203.442
Remun variável Longo prazo	-	-	-	-	-
	<b>203.442</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>203.442</b>
	<b>3.528.601</b>	<b>204.857</b>	<b>55.800</b>	<b>14.000</b>	<b>3.803.258</b>

Na sequência da revisão do Regulamento de Remuneração dos Órgãos Sociais para o mandato 2017-2019, os termos da Remuneração Variável de Longo prazo foram revistos, passando o seu pagamento a ser efetuado em numerário, e não em ações como no plano anterior. O plano passa 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.

A atribuição e cálculo da Remuneração Variável Longo prazo têm por base os resultados da avaliação de desempenho durante o período de duração do mandato (1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2019), 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 2017-2019.

Na sequência do estudo realizado, por entidade independente em 31 de dezembro de 2019, concluiu-se pela não verificação dos pressupostos de atribuição da Remuneração Variável Longo prazo, pelo que não foi reconhecido qualquer gasto no período entre 1 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019. Os montantes registados nos exercícios anteriores, 2017 e 2018, no valor de 91.020 Euros foram igualmente desreconhecidos.

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 a qual foi determinada por estudo atuarial realizado por entidade independente.

#### Remunerações

A variação na rubrica de “Remunerações” decorre essencialmente do efeito conjugado das saídas no âmbito das iniciativas do programa de otimização de RH inserido no Plano de Transformação Operacional, da revisão salarial acordada com as organizações representativas dos trabalhadores e do aumento da contratação a termo necessária à atividade operacional. A aquisição da sociedade 321 Crédito,S.A., em maio de 2019, contribuiu para o incremento observado no **Grupo** (com 8 meses de realização em 2019).

#### Benefícios aos empregados

A variação registada na rubrica de “Benefícios aos empregados” reflete essencialmente a redução das responsabilidades associadas ao benefício “Subsídio Mensal Vitalício” ocorrida em 31 de dezembro de 2018 e o acréscimo de responsabilidade verificado, em 31 de dezembro de 2019, no benefício “Suspensão de

contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho” na sequência de acordos de suspensão de contratos de trabalho entretanto celebrados.

#### Indemnizações

No período findo em 31 de dezembro de 2019 a rubrica “Indemnizações” inclui o montante de 8.378.074 Euros relativo a indemnizações acordadas no âmbito de processos de rescisão de contratos de trabalho por mútuo acordo a trabalhadores. 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.

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 estão incluídos na rubrica “Gastos com o pessoal” do **Grupo** e da **Empresa**, os montantes de 778.065 Euros e 771.157 Euros relativos a gastos com estruturas representativas dos trabalhadores.

No período findo em 31 de dezembro de 2019, o nº médio de pessoal ao serviço do **Grupo** e da **Empresa** era, respetivamente, de 12.369 e 10.852 (12.391 colaboradores e 10.957 colaboradores no período findo em 31 de dezembro de 2018).

## **44. Imparidade de contas a receber e Imparidade de outros ativos financeiros bancários**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 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	
	2018	2019	2018	2019
<b>Imparidade de Contas a receber</b>				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Contas a receber	4.693.073	7.204.092	175.452	585.751
Outros ativos correntes e não correntes	627.957	1.464.196	417.761	1.400.753
Depósitos e aplicações bancárias	8.270	5.352	-	4.868
	5.329.300	8.673.640	593.213	1.991.373
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Contas a receber	2.465.765	766.236	-	-
Outros ativos correntes e não correntes	226.769	100.275	200.990	85.981
Depósitos e aplicações bancárias	393.885	6.723	392.868	-
	3.086.420	873.234	593.858	85.981
<b>Movimento líquido do período - (perdas/reversões)</b>	<b>(2.242.880)</b>	<b>(7.800.406)</b>	<b>645</b>	<b>(1.905.392)</b>
<b>Imparidade de outros ativos financeiros bancários</b>				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Títulos de dívida	251.442	34.209	-	-
Outros ativos correntes e não correntes	-	121.598	-	-
Outros ativos financeiros bancários	575.018	341.194	-	-
Crédito a clientes bancários	399.816	7.708.015	-	-
	1.226.276	8.205.016	-	-
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Títulos de dívida	198.585	84.191	-	-
Outros ativos financeiros bancários	772.719	371.191	-	-
Crédito a clientes bancários	57.229	4.653.998	-	-
	1.028.533	5.109.380	-	-
<b>Movimento líquido do período - (perdas/reversões)</b>	<b>(197.743)</b>	<b>(3.095.636)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>(2.440.623)</b>	<b>(10.896.042)</b>	<b>645</b>	<b>(1.905.392)</b>

## 45. Depreciações/amortizações (Perdas/reversões)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, o detalhe das “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade (perdas / reversões)” relativas ao **Grupo** e à **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
<b>Ativos fixos tangíveis</b>				
Depreciações (Nota 5)	45.747.220	40.921.520	38.114.900	33.528.670
Perdas de Imparidade (Nota 5)	(25.085)	(83)	(25.085)	(83)
<b>Ativos intangíveis</b>				
Amortizações (Nota 6)	11.415.682	13.538.108	6.716.759	7.781.968
Perdas de Imparidade (nota 6)	-	-	-	-
<b>Propriedades de investimento</b>				
Depreciações (Nota 7)	299.932	261.092	299.932	261.092
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(732.506)	(494.358)	(732.506)	(494.358)
<b>Ativos não correntes detidos para venda</b>				
Perdas de Imparidade (Nota 7)	-	(3.050)	-	-
	<b>56.705.242</b>	<b>54.223.229</b>	<b>44.373.999</b>	<b>41.077.288</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

## 46. Outros gastos e perdas operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a decomposição da rubrica de “Outros gastos e perdas operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Impostos e outras taxas	2.297.179	2.668.371	2.038.929	2.361.379
Outras contribuições	66.767	176.087	-	-
Dívidas incobráveis	424.790	143.612	16.130	74.384
Perdas em inventários	497.718	89.672	497.718	89.705
Diferenças de câmbio desfavoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	806.923	662.942	746.496	508.032
Doativos	1.189.620	1.018.272	1.188.919	1.018.272
Serviços bancários	2.918.701	3.101.828	2.717.680	2.898.942
Juros de mora	58.330	72.736	54.590	53.642
Penalidades contratuais	47.136	8.137	47.136	8.137
Quotizações	758.216	851.938	695.812	739.243
Encargos com serviços e comissões	2.357.732	3.483.868	-	-
Indemnizações	1.174.475	1.769.026	502.704	569.168
Outros gastos e perdas	1.231.030	2.186.652	825.740	502.522
	<b>13.828.616</b>	<b>16.233.140</b>	<b>9.331.854</b>	<b>8.823.425</b>

A rubrica de “Impostos e outras taxas” no **Grupo** inclui os montantes de 1.320.971 Euros e 1.315.953 Euros, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, respetivamente, relativos a taxas da ANACOM.

A rubrica “Outras contribuições” inclui, essencialmente:

- os montantes de 78.514 Euros e 37.387 Euros em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, respetivamente, respeitantes à Contribuição sobre o setor bancário, calculada de acordo com o disposto na Lei n.º 55-A/2010;
- os montantes de 76.816 Euros e 15.854 Euros em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, respetivamente, relativos à Contribuição para o fundo único de resolução, no âmbito do Mecanismo Único de Resolução e nos termos do n.º 2 do artigo 70.º do Regulamento (UE) n.º 806/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de julho de 2014;
- os montantes de 19.003 Euros e 12.496 Euros em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, respetivamente, correspondentes às contribuições periódicas obrigatórias para o fundo de resolução, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2013.

A rubrica “Encargos com serviços e comissões” é composta por:

	2018	2019
<b>Encargos com serviços e comissões</b>		
Por serviços bancários prestados por terceiros	2.271.461	3.391.747
Por operações realizadas com títulos	71.657	64.606
Outros encargos com serviços e comissões	14.614	27.515
	<b>2.357.732</b>	<b>3.483.868</b>

## 47. Ganhos/perdas com alienação de ativos

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica referente a “Gastos/perdas com alienação de ativos” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
Perdas com alienação de ativos	-	(143.213)	-	(116.525)
Ganhos com alienação de ativos	9.251.708	632.124	9.251.708	569.301
	<b>9.251.708</b>	<b>488.912</b>	<b>9.251.708</b>	<b>452.776</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

No período findo em 31 de dezembro de 2018 encontram-se registadas, no **Grupo** e na **Empresa**, as mais-valias contabilísticas associadas à venda de três imóveis que se encontravam reconhecidos em “Propriedades de investimento” no montante de 138 mil Euros, a mais-valia contabilística associada à venda de um imóvel reconhecido em “Ativos fixos tangíveis” no montante de 590 mil Euros, assim como a mais-valia decorrente da alienação do imóvel da Rua da Palma no valor de 8,5 milhões de Euros.

No período findo em 31 de dezembro de 2019, esta rubrica inclui no **Grupo** e na **Empresa**, essencialmente, o montante de 353 mil Euros relativo ao reconhecimento de mais-valias contabilísticas referente à venda de três imóveis que se encontravam reconhecidos em “Propriedades de investimento”.

## 48. Gastos e rendimentos financeiros

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica referente a “Gastos e perdas financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018*	2019	Reexpresso 2018*	2019
Juros suportados				
Financiamentos bancários	77.378	1.109.248	7.764	1.066.903
Passivos de locação	4.194.503	3.663.261	2.961.888	2.424.680
Outros juros	83.421	67	83.323	-
Gastos financeiros - Benefícios de empregados (Nota 31)	5.271.463	5.436.839	5.264.666	5.405.026
Outros gastos de financiamento	78.261	211.755	76.542	198.055
	<b>9.705.026</b>	<b>10.421.170</b>	<b>8.394.183</b>	<b>9.094.665</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, a rubrica “Rendimentos financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** encontrava-se detalhada como se segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	43.873	39.298	22.601	22.723
Empréstimos a empresas do Grupo <sup>(1)</sup>	-	-	205.204	304.145
Outros rendimentos similares	4.838	24.311	4.838	24.311
	<b>48.711</b>	<b>63.609</b>	<b>232.643</b>	<b>351.179</b>

<sup>(1)</sup> Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

## 49. Impostos sobre o rendimento

As empresas sedeadas em Portugal encontram-se sujeitas a impostos sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (“IRC”) à taxa normal de 21%, sendo a Derrama Municipal fixada a uma taxa máxima de 1,5% do lucro tributável, e a Derrama estadual de 3% do excedente do lucro tributável em 1.500.000 Euros, 5% do excedente de 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 impostos sobre os lucros em Espanha, em sede de Impuesto sobre Sociedades (“IS”) à taxa de 25%, assim como a subsidiária CORRE se encontra sujeita em Moçambique a impostos sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (“IRPC”) à taxa de 32%.

Os CTT são tributados em sede de IRC juntamente com as suas participadas CTT – Expresso, S.A., Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A. e Banco CTT, S.A. pelo 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, a reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto do **Grupo** e da **Empresa**, foi efetuada como segue:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018 *	2019	Reexpresso 2018 *	2019
Resultado antes de impostos (a)	35.142.224	35.527.163	38.589.017	45.742.896
Taxa nominal de imposto	21,0%	21,0%	21,0%	21,0%
	<b>7.379.867</b>	<b>7.460.704</b>	<b>8.103.694</b>	<b>9.606.008</b>
Benefícios fiscais	(411.759)	(431.942)	(374.296)	(340.274)
Mais/(menos)-valias contabilísticas	(1.969.369)	(91.900)	(1.970.385)	(86.387)
Mais/(menos)-valias fiscais	854.473	381	857.146	(2.357)
Equivalência patrimonial	187.641	294.130	4.947.794	2.687.127
Provisões não consideradas para cálculo de impostos diferidos	21.150	(48.029)	33	(909)
Perdas e reversões por imparidade	214.761	664.438	62.371	318.102
Indemnizações por eventos seguráveis	129.873	216.833	107.944	161.447
Depreciações e encargos com aluguer de viaturas	99.693	56.617	16.552	23.042
Créditos incobráveis	22.912	25.390	2.190	10.852
Diferença entre taxas de imposto corrente e diferido	211.606	(1.648)	211.606	(1.648)
Multas, coimas, juros compensatórios e demais encargos	21.164	34.672	9.514	8.411
Outras situações, líquidas	401.662	982.156	646.051	598.501
Ajustamentos à coleta - Tributação autónoma	553.829	567.037	480.657	454.508
Ajustamentos à coleta - Remuneração Variável não distribuída	539.549	255.677	503.061	253.145
Impacto da alteração da taxa de imposto (imposto diferido)	539.891	-	539.891	-
Prejuízos fiscais sem imposto diferido ativo	1.606.221	-	-	-
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	658.644	(7.685.038)	798.715	(401.340)
Subtotal (b)	11.061.808	2.299.478	14.942.538	13.288.228
(b)/(a)	31,48%	6,47%	38,72%	29,05%
Ajustamentos à coleta - Derrama Municipal	698.118	913.448	515.356	693.247
Ajustamentos à coleta - Derrama Estadual	1.862.036	3.029.537	1.631.852	2.564.487
<b>Imposto sobre o rendimento do período</b>	<b>13.621.962</b>	<b>6.242.463</b>	<b>17.089.746</b>	<b>16.545.962</b>
Taxa efectiva de imposto	38,76%	17,57%	44,29%	36,17%
Imposto sobre o rendimento do período				
Imposto corrente	7.831.517	9.126.335	10.306.915	13.670.858
Imposto diferido	5.131.801	4.801.166	5.984.117	3.276.444
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	658.644	(7.685.038)	798.715	(401.339)
	<b>13.621.962</b>	<b>6.242.463</b>	<b>17.089.746</b>	<b>16.545.962</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

No período findo em 31 de dezembro de 2018 a rubrica "Insuficiência/(Excesso) de estimativa e restituição de impostos" refere-se, essencialmente, à insuficiência de estimativa de IRC de anos anteriores no valor líquido de 1.111.466 Euros e ao crédito fiscal relativo ao SIFIDE do exercício de 2016 no montante de 452.822 Euros.

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.

### Impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, os saldos do **Grupo** e da **Empresa** referentes a impostos diferidos ativos e passivos era composto como segue:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018 *	2019	Reexpresso 2018 *	2019
Ativos por impostos diferidos				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	70.503.582	76.839.990	70.503.582	76.839.990
Benefícios aos empregados - plano pensões	77.479	84.668	-	-
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	2.645.244	2.868.626	2.645.244	2.868.626
Perdas por imparidade e provisões	3.561.740	5.032.656	3.405.180	3.124.282
Prejuízos fiscais reportáveis	1.292.888	1.289.985	-	-
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	283.474	385.810	283.474	385.810
Remuneração variável de longo prazo (CE)	25.486	-	25.486	-
Terrenos e edifícios	452.012	356.809	452.012	356.809
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	2.245.007	1.924.292	2.245.007	1.924.292
Outros	647.203	546.970	-	39.732
	<b>81.734.114</b>	<b>89.329.806</b>	<b>79.559.985</b>	<b>85.539.541</b>
Passivos por impostos diferidos				
Excedentes de revalorização antes IFRS	2.337.888	2.137.282	2.337.888	2.137.282
Mais-valias suspensas	745.377	718.036	745.377	718.036
Ativos não correntes detidos para venda	-	83.010	-	-
Outros	25.397	19.787	-	-
	<b>3.108.662</b>	<b>2.958.115</b>	<b>3.083.265</b>	<b>2.855.318</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

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 2019 o montante ascende a 1.924.292 Euros.

A 31 de dezembro de 2019 é expectável que os ativos e passivos por impostos diferidos a serem liquidados no prazo de 12 meses sejam de 2,1 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 2018 e 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos do **Grupo** e da **Empresa** foi o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	Reexpresso 2018 *	2019	Reexpresso 2018 *	2019
Ativos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	91.954.991	81.734.114	86.059.097	79.559.985
Alteração no perímetro de consolidação	-	1.679.394	-	-
Movimentos do período - efeitos em resultados				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(497.200)	(664.362)	(497.200)	(664.362)
Benefícios aos empregados - plano pensões	(2.565)	(10.581)	-	-
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	(1.763.943)	223.382	(1.763.943)	223.382
Perdas por imparidade e provisões	(3.351.649)	(287.039)	(3.450.701)	(280.898)
Prejuízos fiscais reportáveis	604.499	(2.904)	(13.591)	-
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	25.860	102.337	25.860	102.336
Remuneração variável de longo prazo (CE)	14.178	-	14.178	-
Terrenos e edifícios	(42.793)	(95.203)	(42.793)	(95.203)
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	(336.293)	(320.715)	(336.293)	(320.715)
Outros	(4.869.443)	(47.157)	(204.486)	14.246
Efeito em capitais próprios				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(543.237)	7.000.770	(543.237)	7.000.770
Benefícios aos empregados - plano pensões	3.091	17.769	-	-
Outros	538.618	-	313.095	-
<b>Saldo final</b>	<b>81.734.114</b>	<b>89.329.806</b>	<b>79.559.985</b>	<b>85.539.541</b>

\* Valores reexpressos: ver nota 3

	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Passivos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	3.399.121	3.108.662	3.368.115	3.083.265
Alteração no perímetro de consolidação	-	83.010	-	-
Movimentos do período - efeito em resultados				
Excedentes de revalorização antes IFRS	(253.705)	(200.606)	(253.705)	(200.606)
Mais-valias suspensas	(31.145)	(27.341)	(31.145)	(27.341)
Outros	(5.610)	(5.610)	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>3.108.662</b>	<b>2.958.115</b>	<b>3.083.265</b>	<b>2.855.318</b>

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., e detalham-se como segue:

<b>Empresa</b>	<b>Prejuízos fiscais</b>	<b>Impostos diferidos ativos</b>
CTT Expresso, SA, Sucursal em Espanha	61.016.826	-
CTT Expresso/ Transporta	6.142.786	1.289.985
<b>Total</b>	<b>67.159.612</b>	<b>1.289.985</b>

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 e 2018, sem limite temporal para o seu reporte. No que respeita à CTT Expresso 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 5 anos.

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

O **Grupo** e a **Empresa** adota 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 2017, no montante aproximado de 1.432.825 Euros e 1.035.199 Euros, respetivamente, o **Grupo** e a **Empresa** terão a possibilidade de beneficiar de uma dedução à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC") estimada em 590.740 Euros e 336.440 Euros, respetivamente. De acordo com a notificação da Comissão Certificadora foi atribuído um crédito fiscal de 650.386 Euros ao **Grupo** e 324.729 Euros à **Empresa**.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2018, no montante aproximado de 737.089 Euros e 1.003.838 Euros, respetivamente, o **Grupo** e a **Empresa** terão a possibilidade de beneficiar de uma dedução à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC") estimada em 248.131 Euros e 326.247 Euros, respetivamente.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2019, no montante aproximado de 1.063.800 Euros e 948.585 Euros, respetivamente, o **Grupo** e a **Empresa** terão a possibilidade de beneficiar de uma dedução à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC") estimada em 443.571 Euros e 352.807 Euros, respetivamente.

#### 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 2016 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 2019.

## 50. Partes relacionadas

O Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas dos CTT define parte relacionada como: acionista qualificado, dirigente 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 e de acionista(s) qualificado(s) que, em cada momento, detenha(m) influência significativa (como definida supra) sobre os CTT, bem como (ii) a entidades controladas (individual ou conjuntamente) seja pelos dirigentes, 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 têm de ser aprovadas previamente pela Comissão de Auditoria dos CTT assim como as transações que os membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou subsidiárias realizem com os CTT e/ou subsidiárias.

As demais “Transações com partes relacionadas” são comunicadas à Comissão de Auditoria para efeitos da sua apreciação posterior.

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 com referência ao **Grupo**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

Grupo	2018				
	Contas a receber	Contas a pagar	Rendimentos	Gastos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	57.000.000
Empresas do Grupo CTT					
Associadas	4.525	14.599	12.321	105.998	-
Conjuntamente controladas	978.077	-	371.865	-	-
Membros do (Nota 43)					
Conselho de Administração	-	-	-	2.358.913	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	174.857	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	55.800	-
Assembleia Geral	-	-	-	14.000	-
	<b>982.602</b>	<b>14.599</b>	<b>384.186</b>	<b>2.709.569</b>	<b>57.000.000</b>

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	-
	<b>375.838</b>	<b>29.919</b>	<b>541.838</b>	<b>3.695.519</b>	<b>15.000.000</b>

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 com referência à **Empresa**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

Empresa	Reexpresso 2018									
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57.000.000
Empresas do Grupo CTT										
Subsidiárias	8.195.321	12.940.956	31.335	43.617	2.825.440	5.539.255	30.250.897	3.957.486	205.204	-
Associadas	4.525	-	-	-	14.102	-	12.321	102.109	-	-
Conjuntamente controladas	977.959	-	-	-	-	-	371.713	-	-	-
Outras partes relacionadas	200.637	457.571	-	-	378.522	-	939.792	3.855.833	-	-
Membros do (Nota 43)										
Conselho de Administração	-	-	-	-	-	-	-	2.358.913	-	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	-	-	-	-	174.857	-	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	-	-	-	-	55.800	-	-
Assembleia Geral	-	-	-	-	-	-	-	14.000	-	-
	<b>9.378.442</b>	<b>13.398.528</b>	<b>31.335</b>	<b>43.617</b>	<b>3.218.064</b>	<b>5.539.255</b>	<b>31.574.723</b>	<b>10.518.997</b>	<b>205.204</b>	<b>57.000.000</b>

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2019									
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos
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 Conselho de Administração	-	-	-	-	-	-	-	3.325.159	-	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	-	-	-	-	204.857	-	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	-	-	-	-	55.800	-	-
Assembleia Geral	-	-	-	-	-	-	-	14.000	-	-
	<b>13.676.643</b>	<b>16.747.267</b>	-	-	<b>3.166.455</b>	<b>22.109.174</b>	<b>33.856.177</b>	<b>10.100.714</b>	<b>304.145</b>	<b>15.000.000</b>

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2019, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, dos principais saldos devedores e credores era como segue:

Empresa	Reexpresso 2018							
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar
<b>Subsidiárias</b>								
Banco CTT, S.A.	817.612	-	817.612	-	-	26.143	5.539.255	5.565.398
CTT Expresso, S.A.	3.912.914	9.934.259	13.847.173	31.335	43.617	1.993.274	-	1.993.274
CTT Contacto, S.A.	279.586	348.698	628.284	-	-	452.161	-	452.161
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	745.828	-	745.828	-	-	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	1.346.582	-	1.346.582	-	-	34.121	-	34.121
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	1.092.800	2.658.000	3.750.800	-	-	319.740	-	319.740
<b>Associadas</b>								
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	4.525	-	4.525	-	-	14.102	-	14.102
<b>Conjuntamente controladas</b>								
NewPost, ACE	108.099	-	108.099	-	-	-	-	-
Mktplace - Comércio Electrónico, S.A.	869.860	-	869.860	-	-	-	-	-
<b>Outras partes relacionadas</b>								
Payshop Portugal, S.A.	200.637	457.571	658.208	-	-	378.522	-	378.522
	<b>9.378.442</b>	<b>13.398.528</b>	<b>22.776.970</b>	<b>31.335</b>	<b>43.617</b>	<b>3.218.064</b>	<b>5.539.255</b>	<b>8.757.319</b>

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2019							
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar
<b>Subsidiárias</b>								
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	-	-	-	-	-
<b>Associadas</b>								
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	5.370	-	5.370	-	-	29.919	-	29.919
<b>Conjuntamente controladas</b>								
NewPost, ACE	137.388	-	137.388	-	-	-	-	-
Mktplace - Comércio Electrónico, S.A.	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Outras partes relacionadas</b>								
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	-	-	-	-	-
	<b>13.676.643</b>	<b>16.747.267</b>	<b>30.423.910</b>	-	-	<b>3.166.455</b>	<b>22.109.174</b>	<b>25.275.630</b>

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

No que respeita à **Empresa**, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2019, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, das principais transações era como segue:

Empresa	Reexpresso 2018								
	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
<b>Subsidiárias</b>									
Banco CTT, S.A.	-	-	-	807.979	1.326.474	-	-	-	-
CTT Expresso, S.A.	-	48.723	133.706	316.887	23.575.487	2.060.552	-	34.692	5.835
CTT Contacto, S.A.	-	60.196	23.683	38.269	2.783.652	1.855.427	-	-	-
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	-	-	-	-	218.823	-	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	34.498	3.749	-	2.302	538.399	-	-	-	125.869
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	-	115.569	-	4.390	638.234	6.816	-	-	73.500
<b>Associadas</b>									
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	-	-	-	12.321	-	102.109	-	-	-
<b>Conjuntamente controladas</b>									
NewPost, ACE	-	-	-	-	362.064	-	-	-	-
Mktplace - Comércio Electrónico, S.A.	-	-	-	-	9.649	-	-	-	-
<b>Outras partes relacionadas</b>									
Payshop Portugal, S.A.	-	-	52.254	122.610	817.182	3.855.833	-	-	-
	<b>34.498</b>	<b>228.236</b>	<b>209.643</b>	<b>1.304.758</b>	<b>30.269.966</b>	<b>7.880.735</b>	-	<b>34.692</b>	<b>205.204</b>

Empresa	2019								
	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 taxa	Juros obtidos
<b>Subsidiárias</b>									
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 Mocambique, S.A.	-	-	-	-	228.634	-	-	-	-
<b>Associadas</b>									
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	-	-	-	12.799	-	93.693	33	-	-
<b>Conjuntamente controladas</b>									
NewPost_ACE	-	-	-	-	317.492	-	-	-	-
Mitplace - Comércio Electrónico, S.A	-	-	-	18.067	-	-	-	-	-
<b>Outras partes relacionadas</b>									
Payshop Portugal, S.A.	-	-	36.638	187.683	814.038	3.616.366	-	-	-
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	-	-	-	104.820	-	-	-	-	-
	<b>124.600</b>	<b>380.018</b>	<b>194.801</b>	<b>1.829.911</b>	<b>32.026.266</b>	<b>6.468.180</b>	<b>184</b>	<b>32.534</b>	<b>304.145</b>

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.

## 51. Honorários e serviços dos auditores

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se descrita no ponto 5.2.5 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 4.6 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** divulga aqui a informação pertinente respeitante à atividade de mediação de seguros nos termos do artº. 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 na Nota 2.29.

- b) Indicação do total das remunerações recebidas desagregadas por natureza.

Por natureza	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Numerário	1.898.393	3.548.515	1.713.885	1.646.385
Espécie	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.898.393</b>	<b>3.548.515</b>	<b>1.713.885</b>	<b>1.646.385</b>

Por Tipo	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Comissões	1.898.393	3.548.515	1.713.885	1.646.385
Honorários	-	-	-	-
Outras remunerações	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.898.393</b>	<b>3.548.515</b>	<b>1.713.885</b>	<b>1.646.385</b>

- c) Indicação do total das remunerações relativas aos contratos de seguros por si intermediados desagregados por Ramo de Vida e Não Vida.

Por entidade	Grupo		Empresa	
	Ramo vida	Ramo n/ vida	Ramo vida	Ramo n/ vida
Empresas de Seguros	3.453.935	94.581	1.615.122	31.263
Outros mediadores	-	-	-	-
Cientes (outros)	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3.453.935</b>	<b>94.581</b>	<b>1.615.122</b>	<b>31.263</b>

- d) Indicação da existência de níveis de concentração, ao nível de empresas de seguros, outros mediadores, iguais ou superiores a 25% do total das remunerações auferidas pela carteira.

Por entidade	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Empresas de Seguros	-	-	-	-
FIDELIDADE	83,94%	36,49%	92,20%	92,63%
ZURICH	-	31,87%	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
Cientes (outros)	-	-	-	-

- e) Valores das contas «clientes», início e final do exercício, assim como o volume movimentado no ano, aplicável para os mediadores de seguros que movimentam fundos relativos a contratos de seguros.

Contas "Clientes"	Grupo		Empresa	
	2018	2019	2018	2019
Início exercício	-	-	-	-
Final exercício	-	-	-	-
Volume movimentado no exercício				
A Débito	167.294.972	75.341.676	167.294.972	75.341.676
A Crédito	4.739.823	1.845.412	4.739.823	1.037.418

- f) Contas a receber e a pagar desagregadas por origem.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2018	2019	2018	2019
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	-	-	-	-
Empresas de seguros	2.066.306	2.321.018	37.180	680.974
Empresas de resseguros	-	-	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
Cientes (outros)	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2.066.306</b>	<b>2.321.018</b>	<b>37.180</b>	<b>680.974</b>

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2018	2019	2018	2019
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários	-	-	-	-
Empresas de seguros	1.082.423	1.040.691	37.180	42.555
Empresas de resseguros	-	-	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
Cientes (outros)	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.082.423</b>	<b>1.040.691</b>	<b>37.180</b>	<b>42.555</b>

g) Indicação dos valores agregados incluídos nas contas a receber e a pagar.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2018	2019	2018	2019
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	4.739.823	1.845.412	4.458.059	1.737.226
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)	166.732.744	74.922.325	167.294.972	75.341.676
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	1.898.393	3.548.515	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>173.370.960</b>	<b>80.316.252</b>	<b>171.753.031</b>	<b>77.078.902</b>

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2018	2019	2018	2019
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	4.739.823	1.037.418	4.458.059	927.945
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)	166.732.744	74.922.325	167.294.972	75.341.676
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	1.713.885	1.646.385	-	-
Outros mediadores	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>173.186.452</b>	<b>77.606.128</b>	<b>171.753.031</b>	<b>76.269.621</b>

Nota: As restantes alíneas da norma não são aplicáveis.

## 54. Outras informações

Das providências cautelares intentadas na sequência do processo de transformação de Estações de Correio em Postos de Correio, abrangendo situações de estações únicas em sede de concelho, apenas duas se encontram em fase de recurso no Tribunal Administrativo Central. Todas as demais se encontram extintas por improcedentes ou por declaração da inutilidade superveniente da ação.

Na ação arbitral intentada contra o Estado Português, na qualidade de concedente, requerendo a declaração de invalidade da Decisão relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis à prestação do serviço postal universal, proferida em julho de 2018, foram nomeados 2 dos 3 peritos e está em curso prazo para apresentação dos depoimentos escritos. A ação administrativa continua sem desenvolvimentos.

O processo relativo à proposta de aplicação de onze multas contratuais, 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, após produção de prova aguarda decisão.

Em 01.07.2019, foram implementados os novos procedimentos previstos na deliberação da ANACOM de 28 de dezembro de 2018, tomada na sequência dos resultados da auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 da qualidade do serviço postal universal. Nessa deliberação a ANACOM determinou alterações ao sistema de

medição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), as quais acarretam um agravamento dos custos a suportar pelos CTT, com a contratação da entidade externa responsável pela medição. Tendo discordado da fundamentação e do alcance das determinações da ANACOM, os CTT impugnam a deliberação junto dos tribunais administrativos em 28.03.2019, estando a ação a correr os seus termos.

Na sequência da auditoria aos resultados de 2016 do sistema de contabilidade analítica dos CTT, em 18.06.2019 a ANACOM aprovou a decisão relativa aos resultados deste exercício, segundo a qual esta entidade considera que devem ser identificados novos critérios para a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária da Empresa, determinando a reformulação da contabilidade analítica relativa aos exercícios de 2016 e 2017 neste aspeto, bem como a entrega dos resultados do sistema de contabilidade analítica de 2018, de acordo com os novos critérios. Os resultados dos três exercícios foram apresentados à ANACOM em 20.08.2019, 17.09.2019 e 02.09.2019, respetivamente.

Em 26.08.2019, a ANACOM emitiu a deliberação final no processo que iniciara a 10.01.2019, quando a ANACOM determinou aos CTT a apresentação de uma proposta que complementasse os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços em vigor até então. Nesta decisão, após a consulta pública, a ANACOM confirmou a sua decisão de 11.07.2019, aceitando a proposta dos CTT, a implementar em 60 dias. Neste período, os CTT terão de melhorar os procedimentos e respetiva documentação, no que diz respeito à formação e gestão dos postos de correio localizados em zonas de maior densidade populacional.

Nos processos de contra ordenações movidos pela ANACOM contra os CTT, por alegada violação da obrigação de possuir o livro de reclamações físico nos estabelecimentos a que respeita a sua atividade e pela alegada violação da obrigação de facultar imediata e gratuitamente o livro de reclamações aos utentes que o solicitaram, os CTT apresentaram a sua defesa, tendo entretanto a ANACOM inquirido de novo testemunhas e alterado matéria de facto, que gerou reação nos autos dos CTT.

## 55. Eventos subsequentes

### Evolução da situação do vírus Covid-19

Apesar de ainda não se terem verificado impactos materiais na sua atividade, os CTT estão a acompanhar a evolução da situação do vírus Covid-19, tanto a nível nacional como global, dada a dimensão internacional de alguns dos negócios do Grupo, com vista a tomar atempadamente as medidas que se afigurem necessárias para minimizar o impacto do vírus Covid-19 na Empresa, visando:

- i. Salvar a vida e a saúde dos trabalhadores através de aconselhamento preventivo eficaz sobre cuidados de saúde e disponibilização de informação e meios de proteção adequados;
- ii. Preparar a resposta operacional e manter os serviços essenciais em funcionamento; e
- iii. Minimizar os efeitos de uma eventual interrupção das atividades laborais e preparar o rápido restabelecimento do normal funcionamento da empresa.

Dada a escassa informação existente até ao momento, sobre a severidade, quer da potencial epidemia, quer das medidas preventivas que os Governos possam vir a tomar, é extremamente difícil quantificar, com um razoável grau de confiança, quaisquer impactos financeiros.

A gestão irá continuar a monitorizar a ameaça e as suas implicações no negócio e facultar toda a informação necessária para os seus *stakeholders*.

De acordo com as normas contabilísticas, este evento foi considerado um evento subsequente não ajustável.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO





08

**Declaração  
de conformidade**





## **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 2020

### **O Conselho de Administração**

#### **Presidente (Não-Executivo) do Conselho de Administração**

---

António Sarmiento Gomes Mota

#### **Presidente da Comissão Executiva (CEO)**

---

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

#### **Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CFO)**

---

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco



**Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva**

---

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

**Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva**

---

João Carlos Ventura Sousa

**Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva**

---

João Miguel Gaspar da Silva

**Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria**

---

Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz

**Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração**

---

José Manuel Baptista Fino

**Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração**

---

Céline Dora Judith Abecassis-Moedas

**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**

---

Maria Belén Amatriain Corbi

**Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração**

---

Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde

**Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração**

---

Steven Duncan Wood

**Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração**

---

Duarte Palma Leal Champalimaud





09

**Relatório de auditoria,  
relatório e parecer  
da comissão de auditoria  
e relatório independente  
de garantia de fiabilidade**







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 2019 (que evidencia um total de 2.513.440.904 euros e um total de capital próprio de 131.414.932 euros, incluindo um resultado líquido de 29.196.933 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 2019 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 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.

---

## Reconhecimento do crédito

---

### O Risco

O Grupo atua em diferentes áreas de negócio (Correio, Expresso e Encomendas, Serviços Financeiros e Bancário) sendo as políticas de reconhecimento do crédito distintas para cada uma delas, conforme referido nas notas 2.23 e 39.

Considerámos a presunção prevista nas normas internacionais de auditoria de existência de risco de fraude associado ao reconhecimento do crédito.

### A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos principais controlos efetuados pelo Grupo associados ao reconhecimento do crédito;
- Teste de detalhe ao diferimento do crédito associado a filatelia e pré-pagos;
- Teste de detalhe às notas de crédito;
- Procedimentos substantivos analíticos às prestações de serviços de correio e aos serviços financeiros postais e testes às *journal entries* por forma a identificar e testar o risco de fraude e de eventual derrogação aos controlos implementados; e,
- Revisão das divulgações efetuadas pelo Grupo, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.



---

## Benefícios aos empregados

---

### O Risco

As responsabilidades com cuidados de saúde pós-emprego, outros benefícios de longo prazo a empregados e aos órgãos sociais totalizam 286.560.992 euros e envolvem um significativo grau de julgamento na definição dos pressupostos de longo prazo, que poderão resultar em variações significativas nos montantes registados nas demonstrações financeiras, conforme referido nas notas 2.20, 2.30 e 31.

### A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos principais controlos efetuados pelo Grupo associados aos pressupostos e estimativas utilizadas nos estudos atuariais;
- Avaliação da razoabilidade dos pressupostos e estimativas assumidas no cálculo atuarial e a metodologia de cálculo da responsabilidade;
- Comparação da informação prestada pela gestão ao atuário independente para a realização do cálculo da responsabilidade;
- Revisão das divulgações efetuadas pelo Grupo, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.



---

## Investimento no Banco CTT

---

### O Risco

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.

### A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação do desenho e implementação dos principais controlos efetuados pelo Grupo 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 pelo Grupo do valor recuperável do Banco CTT e do seu investimento na 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e dos principais pressupostos considerados nos modelos de imparidade, 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;
- Teste da precisão matemática dos modelos de imparidades;
- 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
- Revisão das divulgações efetuadas pelo Grupo, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.



## Imparidade para crédito a clientes – crédito automóvel e locação financeira

### O Risco

Em 31 de dezembro de 2019, conforme nota 19 anexa às demonstrações financeiras, a rubrica de crédito a clientes bancários – crédito automóvel e locação financeira totaliza 482.319.310 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. Para o Grupo 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 na nota 2.16 anexa às demonstrações financeiras.

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'*).

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 nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Indagações à Gestão sobre o processo de identificação e apuramento de perdas por imparidade;
- Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos principais controlos definidos pelo Grupo ao nível do processo de identificação e apuramento de perdas por imparidade;
- Análise do alinhamento das políticas contabilísticas com o definido na IFRS 9;
- Análise do processo de classificação dos ativos financeiros com base no seu risco de crédito (*Stage 1, 2 e 3*);
- Avaliação do processo de estimação da ECL;
- Para os créditos cujas perdas por imparidade são determinadas em base coletiva, teste, com o apoio dos nossos especialistas nesta área, dos modelos subjacentes. Adicionalmente, teste da adequação e da precisão dos pressupostos significativos utilizados pelo modelo;
- Para os créditos cujas perdas por imparidade são determinadas em base individual, análise, para uma amostra de operações, da informação utilizada pelo Grupo para efetuar a análise económica do cliente e aferir sobre a razoabilidade da taxa de imparidade definida;
- Revisão das divulgações efetuadas pelo Grupo, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.



---

## Concessão de crédito à habitação – Banco CTT

---

### O Risco

Em 31 de dezembro de 2019, a rubrica Crédito a clientes bancários (habitação e descobertos) totaliza 406.321.928 euros, conforme nota 19 anexa às demonstrações financeiras. Esta rubrica inclui o valor de 405.168.801 euros relativo a crédito à habitação.

O Banco CTT iniciou em março de 2017 a concessão do produto de Crédito à Habitação. Este processo foi criado de raiz pelo Banco, tendo por base um *workflow* informático desenvolvido em parceria com um parceiro externo.

Em virtude da integração recente deste processo no Banco, dos objetivos definidos para a gestão e do peso na atividade operacional do Banco, classificamos esta área como relevante do ponto de vista da nossa auditoria.

### A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Obtenção do 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;
- Análise das atas do Comité de Crédito, onde são discutidas as propostas de risco mais elevado e definidas as linhas diretoras do processo de concessão;
- Análise dos processos de integração de sistemas entre os parceiros envolvidos e o Banco, bem como entre os sistemas operacionais e contabilísticos;
- Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos controlos associados ao processo de concessão de crédito e do modelo de imparidade implementado pelo Banco para dar cumprimento aos requisitos da IFRS 9;
- Análise para uma amostra da documentação que suporta a análise de crédito inicial e o registo contabilístico das operações, incluindo as respetivas escrituras;
- Teste aos juros do período e juros corridos;
- Teste ao montante da imparidade apurada de acordo com a IFRS 9; e,
- Revisão das divulgações efetuadas pelo Grupo, 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, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa do Grupo de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do relatório de gestão, incluindo o relatório do governo societário, 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 distorção material devido a fraude ou 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 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 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 todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, as respetivas salvaguardas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras consolidadas.

## **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 consolidadas auditadas e, tendo em conta o conhecimento e 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 245º-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 referido artigo.





### **Sobre a informação não financeira prevista no artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais**

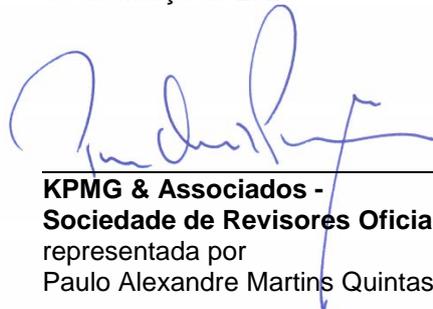
Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um relatório separado do relatório de gestão que inclui a informação não financeira, conforme previsto no artigo 508.º-G do Código das Sociedades Comerciais, tendo o mesmo sido publicado juntamente com o relatório de gestão.

### **Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10º 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 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 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 13 de março de 2020.
- 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.

16 de março de 2020



---

**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 2019 (que evidencia um total de 1.016.079.752 euros e um total de capital próprio de 131.172.677 euros, incluindo um resultado líquido de 29.196.933 euros), 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 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 2019 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.

---

## Reconhecimento do rédito

---

### O Risco

A Entidade atua em diferentes áreas de negócio (Correio, Expresso e Encomendas, Serviços Financeiros e Bancário) sendo as políticas de reconhecimento do rédito distintas para cada uma delas, conforme referido nas notas 2.23 e 39.

Considerámos a presunção prevista nas normas internacionais de auditoria de existência de risco de fraude associado ao reconhecimento do rédito.

### A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos principais controlos efetuados pela Entidade associados ao reconhecimento do rédito;
- Teste de detalhe ao diferimento do rédito associado a filatelia e pré-pagos;
- Teste de detalhe às notas de crédito;
- Procedimentos substantivos analíticos às prestações de serviços de correio e aos serviços financeiros postais e testes às *journal entries* por forma a identificar e testar o risco de fraude e de eventual derrogação aos controlos implementados; e,
- Revisão das divulgações efetuadas pela Entidade, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.



---

## Benefícios aos empregados

---

### O Risco

As responsabilidades com cuidados de saúde pós-emprego, outros benefícios de longo prazo a empregados e aos órgãos sociais totalizam 284.673.632 euros e envolvem um significativo grau de julgamento na definição dos pressupostos de longo prazo, que poderão resultar em variações significativas nos montantes registados nas demonstrações financeiras, conforme referido nas notas 2.20, 2.30 e 31.

### A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos principais controlos efetuados pela Entidade associados aos pressupostos e estimativas utilizadas nos estudos atuariais;
- Avaliação da razoabilidade dos pressupostos e estimativas assumidas no cálculo atuarial e a metodologia de cálculo da responsabilidade;
- Comparação da informação prestada pela gestão ao atuário independente para a realização do cálculo da responsabilidade;
- Revisão das divulgações efetuadas pela Entidade, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.



---

## Investimento no Banco CTT

---

### O Risco

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.

### A nossa resposta ao risco identificado

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 pelo Grupo do valor recuperável do Banco CTT e do seu investimento na 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. e dos principais pressupostos considerados nos modelos de imparidade, 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;
- Teste da precisão matemática dos modelos de imparidades;
- 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
- Revisão das divulgações efetuadas pela Entidade, 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, incluindo o relatório do governo societário, 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 distorção material devido a fraude ou 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 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 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 todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, as respetivas salvaguardas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

## **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 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 245º-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 referido artigo.





### **Sobre a informação não financeira prevista no artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais**

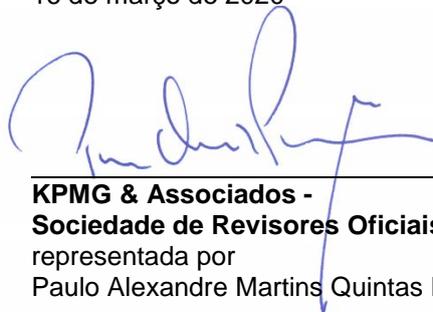
Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um relatório separado do relatório de gestão que inclui a informação não financeira, conforme previsto no artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais, tendo o mesmo sido publicado juntamente com o relatório de gestão.

### **Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10º 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 13 de março de 2020.
- 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.

16 de março de 2020



---

**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 2019 -

### 1. Introdução

Em cumprimento 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 este órgão apresentar o seu relatório de atividades de supervisão e fiscalização realizadas durante o exercício de 2019 e dar o seu parecer sobre o Relatório Integrado, que inclui o relatório de gestão, o relatório de governo societário, a informação relativa à demonstração não financeira, as contas consolidadas e individuais dos CTT do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e a proposta de aplicação de resultados apresentados pelo Conselho de Administração ("CA").

### 2. Atividades Desenvolvidas

Durante o exercício de 2019, a CAUD realizou dezassete reuniões, em que se verificou uma participação de 98% dos seus membros.

Com o objetivo de assegurar o pleno cumprimento da sua missão, ao longo do exercício, a Comissão realizou diversas atividades compreendidas no âmbito das suas competências e no cumprimento dos seus deveres e responsabilidades, com destaque para as seguintes em cada uma das suas principais áreas de intervenção:

- **Acompanhar o funcionamento da Sociedade e zelar pela observância da lei, regulamentos e estatutos**

O acompanhamento regular da evolução da atividade da Sociedade e das suas subsidiárias, em particular as decisões de fundamental importância para a Sociedade, foi realizado designadamente através:

- (i) Da participação dos seus membros nas reuniões do CA; (ii) Dos contactos com a Comissão Executiva ("CE"), nomeadamente a participação nas reuniões de aprovação das contas; (iii) De outros contactos que a CAUD considerou necessários e oportunos com Administradores, designadamente com os *Chief Financial Officer* dos CTT e do Banco CTT e com quadros dirigentes da Sociedade, especialmente com os Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, de Planeamento e Controlo, de Finanças, Risco e M&A, de Relações com Investidores, de Regulação e Concorrência, de Jurídica e Secretaria Geral/ Contencioso, de Recursos Humanos/ Jurídico-Laborais, e de Auditoria e Qualidade, incluindo o responsável pelo departamento de

# COMISSÃO DE AUDITORIA

---

*Compliance*; **(iv)** De reuniões com o ROC; e **(v)** Da participação nas consultas públicas da CMVM relacionadas com matérias de auditoria.

No desempenho das suas funções, a Comissão analisou a documentação distribuída para apoio aos respetivos trabalhos e obteve as informações e esclarecimentos às questões que a análise dos documentos tenha suscitado, nomeadamente as julgadas oportunas e adequadas sobre o cumprimento dos Estatutos e dos preceitos legais e regulamentares aplicáveis, não se deparando 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 da Lei n.º148/2015, 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, tentando assegurar a sua aplicação consistente entre exercícios; **(ii)** Acompanhamento das novas IFRS e dos respetivos impactos nos CTT; **(iii)** Análise do impacto das contas das empresas subsidiárias nas contas dos CTT; **(iv)** Acompanhamento dos indicadores financeiros e operacionais relevantes; **(v)** Apreciação dos Relatórios e Contas do exercício de 2018 das empresas subsidiárias dos CTT; **(vi)** Apreciação da Carta de Representação dos CTT para o ROC relativa ao exercício de 2018; **(vii)** Apreciação do Relatório Integrado dos CTT relativo ao exercício de 2018, tendo emitido parecer sobre o mesmo e também sobre a proposta de aplicação de resultados, submetida à Assembleia Geral de Anual de 23 abril de 2019; **(viii)** Análise das contas trimestrais e semestrais consolidadas e individuais do exercício de 2019; e **(ix)** Apreciação do Relatório Integrado dos CTT relativo ao primeiro semestre de 2019, tendo emitido parecer sobre o mesmo.

- **Supervisionar os sistemas de auditoria interna, controlo interno e gestão de risco da atividade**

No papel de fiscalização da eficácia dos sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna, bem como de avaliação do seu funcionamento e dos respetivos procedimentos, há a realçar o/a:

## COMISSÃO DE AUDITORIA

---

(i) Acompanhamento da atividade desenvolvida pela direção de Auditoria e Qualidade nas suas vertentes de auditoria interna e de *compliance* e do estado de implementação das respetivas recomendações e comunicação ao ROC da informação relevante; (ii) Aprovação do Plano de Atividades da Auditoria e Qualidade para 2020 e dos recursos afetos; (iii) Apreciação da qualidade do sistema de controlo interno para a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo dos CTT; (iv) Apreciação do modelo de governação do risco dos CTT e do Banco CTT e análise da evolução dos principais riscos e ações de mitigação associadas; (v) Acompanhamento dos litígios em curso no exercício de 2019, a sua natureza, probabilidade e significado patrimonial de eventual risco, e dos litígios e outras contingências relevantes; (vi) Apreciação dos *Reports* de Comunicação de Infrações ao Código de Conduta; (vii) Apreciação dos Relatórios de Atividades da Comissão de Ética e dos Relatórios sobre Comunicação de Irregularidades; (viii) Apreciação do modelo de contabilidade analítica dos CTT; (ix) Apreciação posterior das transações com partes relacionadas através de Relatórios semestrais da CE, conforme previsto no respetivo Regulamento; e (x) Apreciação das linhas estratégicas dos CTT para 2020/2022.

- **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 & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.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:

(i) Apreciação da proposta de contratação de serviços de revisão legal das contas e autorização prévia dos serviços distintos de auditoria prestados pelo ROC a empresas do universo CTT no exercício de 2019 e apreciação dos Relatórios da CE sobre adjudicações ao ROC e respetivos honorários; (ii) Apreciação das Certificações Legal de Contas e Relatórios de Auditoria às demonstrações financeiras consolidadas e individuais para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018; (iii) Apreciação do Relatório Adicional do ROC relativo ao exercício de 2018; (iv) Apreciação do Relatório de Revisão Limitada relativo às demonstrações financeiras consolidadas em 30 de junho de 2019; (v) Acompanhamento e apreciação dos trabalhos preparatórios e das matérias consideradas relevantes na Certificação Legal das Contas consolidada e individual do exercício de 2019; (vi) Análise e discussão com o ROC, sobre políticas contabilísticas e aspetos relevantes das novas normas, principais questões da auditoria e resultados dos seus trabalhos de auditoria e de avaliação do ambiente geral de

# COMISSÃO DE AUDITORIA

---

controlo interno; **(vii)** Apreciação das recomendações do ROC, na sequência da auditoria às demonstrações financeiras de 2018, sobre aspetos de natureza contabilística e de controlo interno e da informação da Sociedade sobre a implementação dessas recomendações; **(viii)** Acompanhamento dos trabalhos de revisão de contas do ROC e da CAUD do Banco CTT; **(ix)** Apreciação do Relatório de Transparência de 2018 do ROC; **(x)** Avaliação da atividade e independência da KPMG, apreciação da sua carta de independência e emissão do Relatório de Avaliação da Atividade e Independência respeitante ao exercício de 2018; e **(xi)** Definição do processo de seleção do novo Revisor Oficial de Contas para as empresas do Grupo CTT (exceto Banco CTT e suas subsidiárias) para o mandato 2021/2023 e preparação do respetivo Programa da Consulta e Caderno de Encargos.

### 3. Declaração de Conformidade

De acordo com o disposto no n.º 1, alínea c) do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários ("CVM"), os membros da Comissão de Auditoria dos CTT, abaixo identificados, declaram, na qualidade e no âmbito das funções que lhes competem, que, tanto quanto é do seu conhecimento, a informação constante do Relatório Integrado relativa ao relatório de gestão, às demonstrações financeiras anuais, consolidadas e individuais, à Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria das contas consolidadas e à Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria 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 2019:

- 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.

### 4. Parecer sobre o Relatório Integrado relativo ao exercício de 2019

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 2019, as quais compreendem a demonstração da posição financeira, a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração do rendimento integral, a

# COMISSÃO DE AUDITORIA

---

demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração de fluxos de caixa, bem como as respetivas notas anexas, documentos que merecem a sua aprovação.

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), tal como adotadas pela União Europeia a 31 de dezembro de 2019.

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 relativa à demonstração não financeira, nos termos dos artigos 66.º-B e 508.º-G do CSC.

A CAUD apreciou com especial atenção os termos das Certificações Legais das Contas e Relatórios de Auditoria: **(i)** Sobre a auditoria das demonstrações financeiras consolidadas e individuais aprovadas pelo Conselho de Administração, emitidas em 16 de março de 2020 pela KPMG, as quais expressam uma opinião favorável sobre as referidas demonstrações financeiras, sem quaisquer reservas ou ênfases; e **(ii)** Sobre o cumprimento de outros requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao relatório de gestão, ao relatório de governo societário e à informação não financeira prevista no artigo 508.º-B do CSC, as quais expressam o cumprimento dos referidos requisitos em vigor. A CAUD observou ainda que as Certificações Legais de Contas e Relatórios de Auditoria também incluem os elementos adicionais previstos no artigo 10º do Regulamento (UE) nº537/2014, nomeadamente as denominadas “Matérias Relevantes de Auditoria” que no caso da Sociedade, a KPMG definiu como sendo:

- i. Reconhecimento do rédito;
- ii. Benefícios aos empregados;
- iii. Investimento no Banco CTT;
- iv. Concessão de crédito à habitação – Banco CTT; e
- v. Imparidade para crédito a clientes – crédito automóvel e locação financeira.

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 conhecimento, a informação que consta do Relatório Integrado dos CTT– Correios de Portugal, S.A. de 31 de dezembro de 2019 relativa ao/ à (s):

# COMISSÃO DE AUDITORIA

---

- Relatório de gestão, relatório de governo societário e informação relativa à demonstração não financeira,
- Demonstrações financeiras consolidadas e individuais,
- Certificações Legais das Contas consolidadas e individuais e Relatórios de Auditoria datados de 16 de março de 2020, 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 as mesmas e recomenda a sua aprovação à Assembleia Geral dos CTT.

Lisboa, 16 de março de 2020

**Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A.,**

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)

Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz (Vogal)

Maria Belén Amatriain Corbi (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 2019, 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 *Core*.

### 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 *Core* 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.



## Âmbito

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade “ISAE 3000 – Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica” emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e foi 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 2019, 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 *Core*.

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.

Na realização do nosso trabalho, cumprimos com os requisitos aplicáveis do Código de Ética para Contabilistas e Auditores Profissionais emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants*, que é baseado nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

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.

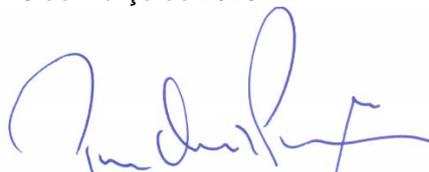
Consideramos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a expressão da nossa conclusão.

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 2019, 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 *Core*.

## **Restrição no uso e distribuição do nosso relatório**

O nosso Relatório de garantia limitada de fiabilidade não se destina a ser utilizado para nenhum outro propósito. Qualquer outro que não o destinatário do nosso relatório que obtenha acesso a este ou cópia do mesmo e que decida utilizar o nosso relatório, total ou parcialmente, fá-lo-á à sua responsabilidade. 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 2020



---

**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**





## 10. APOIO AO INVESTIDOR

A **Direção de Relações com Investidores (RI)** 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, a Direção 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.

G26  
G27  
G50

A equipa da RI dos CTT é composta por 3 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](mailto:investors@ctt.pt)  
Telefone: +351 210 471 087  
Fax: +351 210 471 996  
Website: [www.ctt.pt](http://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 2019, no âmbito da referida missão da RI, os CTT desenvolveram as seguintes iniciativas:

- Além da normal prestação de contas (Relatório Integrado de 2018 e Relatório Integrado do 1º semestre de 2019), emitiram 19 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais) e 16 comunicados de participações qualificadas nos CTT, bem como 29 referentes a transações de dirigentes e outros. No total, foram feitas 64 comunicações ao mercado durante o exercício de 2019.
- Receberam e processaram 452 e-mails de investidores institucionais, 1.142 de analistas de *research*, 281 provenientes de organizadores de conferências e eventos financeiros e 936 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 a RI recebe das corretoras) ou esta foi dada diretamente por via telefónica, a RI providenciou por e-mail as indicadas no quadro abaixo nos prazos também mencionados, não tendo ficado qualquer *e-mail* ou outro tipo de pedido de informação por responder no final do ano 2019.

**Quadro comparativo 2018-2019 das respostas dadas por e-mail**

	em menos de 1h*		de 1h a 24h*		em mais de 24h*		Totais	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
A investidores institucionais	126	170	36	55	12	2	174	227
A analistas	132	72	39	20	3	6	164	98
A outros (investidores de retalho, público, etc.)	176	180	139	88	9	6	324	274
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>422</b>	<b>204</b>	<b>163</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>662</b>	<b>599</b>
<b>Percentagem</b>	65,6%	70,4%	30,8%	27,3%	3,6%	2,3%	100%	100%

\* contado a partir da hora de receção do pedido.

- Foram despendidos pelos CTT 12 dias em reuniões externas com investidores, dos quais 6 dias em 6 conferências (organizadas por 6 corretoras em 4 cidades distintas) e 6 dias em 6 roadshows (organizados por 4 corretoras em 4 cidades distintas), dos quais 1 de governo societário. Adicionalmente, os CTT receberam visitas de 10 investidores em Lisboa. Ao longo do ano, a Empresa reuniu com 88 investidores.

A 31 de dezembro de 2019, a cobertura da ação dos CTT era realizada por 6 analistas de research (8 no final de 2018). Nessa data, o preço-alvo médio dos 4 analistas com cobertura regular da ação (i.e. que emitiram *research* e recomendação durante os últimos 12 meses) era de 3,21€, estando o Santander e o Jefferies em revisão. Um dos analistas tinha recomendação negativa sobre a ação, 2 tinham recomendações neutras e um tinha recomendação positiva.

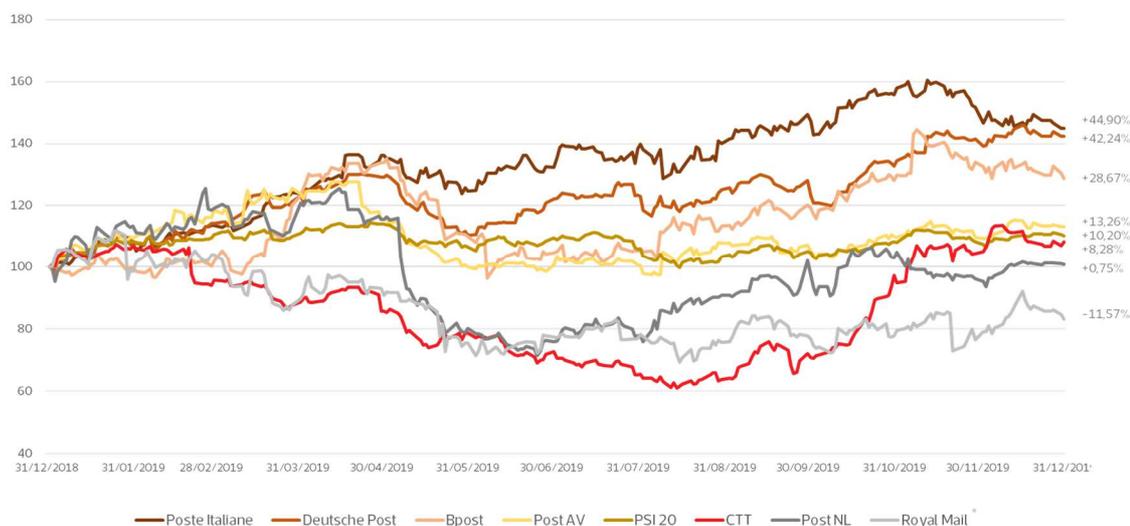
Durante o ano 2019, foram transacionadas cerca de 155 milhões de ações dos CTT, correspondendo a uma média diária de 607 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 103% de rotação do capital em bolsa, mostrando a elevada liquidez relativa do título. A 31 de dezembro de 2019, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 3,19€.

No ano 2019, os CTT pagaram um dividendo de 0,10 € por ação, tendo o preço da ação apreciado em 8,28%. Assim, o retorno global acionista (variação do preço da ação + dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2018) foi de 11,68%. No mesmo período, o PSI 20 valorizou 10,20% e registou um retorno global acionista de 14,99%.

Em termos de variação do preço da ação, o melhor desempenho no setor postal europeu em 2019 foi da Poste Italiane com uma valorização de 44,90%, tendo os restantes 5 pares registado variações entre 42,24% e -11,57%.

### Desempenho da ação CTT vs PSI 20 & sector postal europeu

(Ano 2019 - base 100 a 31 dez 2018)



\* Cotação de Royal Mail em euros.



11

**Sítio  
da internet**





## 11. SÍTIO DA INTERNET

### Endereço

O endereço do *website* dos CTT é o seguinte: [www.ctt.pt](http://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](http://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](http://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 | G7

Esta informação pode ser consultada em “Grupo CTT”, “Investidores”, “Contactos”, no *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://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](http://www.ctt.pt)).

O calendário financeiro dos CTT previsto para 2020 inclui os seguintes eventos societários:

Evento	Data
Resultados e Relatório Integrado Anual 2019	16 de março de 2020 *
Assembleia Geral Anual 2020	21 de abril de 2020
Resultados do 1º Trimestre de 2020	6 de maio de 2020 *
Data de ex-dividendo	19 de maio de 2020
Pagamento de dividendos	21 de maio de 2020
Resultados do 1º Semestre de 2020	5 de agosto de 2020 *
Relatório Integrado Intercalar - 1º Semestre 2020	31 de agosto de 2020
Resultados dos 9 Meses de 2020	4 de novembro de 2020 *

\*Após 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](http://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](http://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](http://www.ctt.pt)). Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: [sustentabilidade@ctt.pt](mailto:sustentabilidade@ctt.pt), ou para o endereço físico, CTT - Correios de Portugal, para a Direção da Marca e Comunicação/Sustentabilidade e Ambiente.

| G31



# Anexo I

## Curricula





## ANEXO I – CURRICULA

### CURRICULA DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO E DA COMISSÃO DE VENCIMENTOS

| G40

#### I. Membros dos órgãos de administração e fiscalização

##### António Sarmento Gomes Mota

Presidente do Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Não Executivo e Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	10 de junho de 1958, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	12 de novembro de 2013
Mandato	2017-2019

##### Formação académica

- ✓ **2000:** Doutoramento em Gestão de Empresas, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa
- ✓ **1984:** MBA, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1981:** Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

##### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017–...:** Presidente não executivo do Conselho de Administração dos CTT (de 2014 a 2016 deteve os cargos de Vice-Presidente do Conselho de Administração, Administrador não executivo e *Lead Independent Director* dos CTT)
- ✓ **2014–2016:** Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT (de 2013 a 2014 Presidente do Conselho Fiscal dos CTT)

##### Outros cargos internos

- ✓ **2019–...:** Presidente da Comissão de Seleção e Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017–...:** Presidente da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2014–...:** Presidente da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT (designado para o mandato 2017-2019)
- ✓ **2016–2019:** Membro da Comissão de Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2015–2019:** Presidente da Comissão de Seleção (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.

##### Experiência profissional

- ✓ Tem como principal ocupação profissional adicionalmente à sua atividade académica, as funções que desempenha nos CTT.
- ✓ Tem um percurso empresarial de 30 anos em cargos de gestão nos setores bancário, de consultoria e serviços financeiros. Ao longo dos anos tem vindo a presidir a vários Conselhos de Administração e Fiscalização em grandes empresas cotadas a operar em Portugal e no estrangeiro (o caso da EDP presente em 14 países).
- ✓ Possui uma vasta experiência nas áreas de governo societário, estratégia, avaliação empresarial e gestão do risco, como consultor no passado, como membro de comissões de governo societário, remunerações e de auditoria e como Vice-Presidente e atualmente Presidente do Instituto Português de Corporate Governance.
- ✓ Professor catedrático de Finanças no ISCTE Business School desde 2005. Foi Diretor do ISCTE Business School (de 2003 a 2012), Presidente do INDEG/ISCTE (de 2005 a 2012). É autor de várias obras de referência nas áreas de *corporate finance*, mercados e instrumentos financeiros, estratégia e reestruturação empresarial. Tem igualmente sido membro e presidente de comissões de auditoria de grandes empresas cotadas.

##### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2019–...:** Presidente do Conselho Fiscal da Mysticinvest Holding, S.A.

- ✓ **2018-2019:** Presidente do Conselho Fiscal da Mystic Invest SGPS, S.A.
- ✓ **2009-2017:** Membro do Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão de Auditoria da EDP - Energias de Portugal, S.A., tendo sido Presidente da Comissão de Auditoria desde 2015
- ✓ **2013-2016:** Presidente do Conselho de Administração (não executivo) da SDC - Investimentos, SGPS, S.A.
- ✓ **2014-2015:** Vice-Presidente do Conselho de Administração (não executivo) da Soares da Costa Construção, SGPS, S.A.
- ✓ **2009-2012:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações da Cimpor - Cimentos de Portugal, SGPS, S.A.

**Outros cargos externos (últimos 5 anos)**

- ✓ **2013-...:** Membro da Comissão de Vencimentos da PHAROL, SGPS, S.A., sendo seu Presidente desde 2018
- ✓ **2010-...:** Vice-Presidente da Direção do Instituto Português de Corporate Governance, sendo seu Presidente desde 2016

## 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)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	12 de novembro de 1960, nascido em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	20 de abril de 2017
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **1999:** Agregação em Sistemas Inteligentes pelo IST, Universidade de Lisboa
- ✓ **1992:** Doutoramento em Engenharia Civil, Imperial College, London e equivalência ao grau de Doutor pela Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Mestrado em Engenharia de Estruturas, IST, Universidade de Lisboa
- ✓ **1983:** Licenciatura em Engenharia Civil, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2019-...:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (foi designado para o cargo de Presidente 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 (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-...:** Membro da Comissão de Seleção (eleito em Assembleia Geral) da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2019-...:** Membro da Comissão de Seleção e Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ✓ **2019-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE)
- ✓ **2019-2019:** Presidente da Comissão de Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Seleção (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2017-2019:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

### Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções como Vice-Presidente e Presidente da Comissão Executiva na Gestmin, SGPS, S.A., que alterou a designação social em 2019 para Manuel Champalimaud, SGPS, S.A., foi a sua principal ocupação profissional de 2015 a 2019 tendo, a partir de 2017, passado a integrar o Conselho de Administração dos CTT na qualidade de Membro não executivo. Foi designado em 2019 Presidente da Comissão Executiva, 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 e Estratégia e Desenvolvimento de Negócio, Auditoria e Qualidade, Comunicação e Sustentabilidade, Digital e Inovação, Jurídica e Secretaria Geral, (Desenvolvimento de) Recursos Humanos, Regulação e Concorrência, que acumula com o cargo de Presidente do Conselho de Administração da subsidiária CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A..
- ✓ Possui uma experiência profissional de 30 anos em cargos executivos e não executivos em grandes empresas cotadas em Portugal e no Brasil, sobretudo nos setores das infraestruturas e da energia. Foi Membro executivo no Conselho de Administração da Brisa durante 11 anos, uma empresa cotada com atividade em Portugal e no estrangeiro (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. Entre 2000 e 2003, foi Membro não executivo do Conselho de Administração da EDP, sendo esta na altura a maior empresa cotada em Portugal. 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.

- ✓ Começou a sua carreira profissional como académico, sendo Professor Catedrático do IST desde 2000. Iniciou uma licença prolongada 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)**

- ✓ **2015-...:** Administrador da QPDM Consulting, S.A. (desde 2019 exerce o cargo de Presidente do Conselho de Administração)
- ✓ **2019-2019:** Presidente do Conselho de Administração da I.-Charging, Mobilidade Eléctrica, S.A.
- ✓ **2016-2019:** Presidente do Conselho de Administração da OZ Energia, S.A.
- ✓ **2016-2019:** Gerente da Manuel Champalimaud Serviços, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2015-2019:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Manuel Champalimaud, SGPS, S.A.
- ✓ **2016-2016:** Membro do Conselho de Administração da Sogestão, S.A.
- ✓ **2014-2016:** Membro do Conselho de Administração do CCB - Fundação Centro Cultural de Belém
- ✓ **2012-2015:** Membro do Conselho de Administração do Grupo José de Mello, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-2015:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Efacec Capital, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-2015:** Presidente de várias subsidiárias da Efacec: Efacec-Sistemas de Gestão (PT), Efacec Energia - Máquinas e Equipamentos Eléctricos (PT), Efacec Engenharia e Sistemas (PT), Efacec-Serviços de Manutenção e Assistência (PT), Efacec Marketing Internacional (PT), Gemp - Empreendimentos Imobiliários (PT), Empovar (PT), Efacec USA, Inc. (US), Efacec India Private Limited (IN), Efacec Handling Solutions (PT), Efacec Moçambique (MZ), Efasa (ZA).

#### **Outros cargos externos (últimos 5 anos)**

- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho Estratégico de Inovação da VdA - Vieira de Almeida & Associados, Sociedade de Advogados, RL
- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Geral do Instituto Português de Corporate Governance
- ✓ **2015-...:** Presidente da Direção do Clube de Golfe da Quinta do Peru
- ✓ **2014-...:** Membro do Conselho Consultivo da ANI - Agência Nacional de Inovação
- ✓ **2013-...:** Membro Permanente do Conselho Consultivo da AICEP - Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
- ✓ **2011-...:** Vice-Presidente da Academia de Engenharia
- ✓ **2007-2019:** Presidente Honorário da ASECAP - Associação Europeia de Auto-Estradas com Portagens
- ✓ **2015-2018:** Vogal da Direção da COTEC Portugal - Associação Empresarial para a Inovação (Presidente entre 2012 e 2015)
- ✓ **2014-2018:** Membro do Conselho Geral da Universidade de Lisboa
- ✓ **2014-2015:** Presidente da Assembleia Geral da APGEI - Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial
- ✓ **2012-2015:** Membro & Cooordenador do CNEI - Conselho Nacional para o Empreendedorismo e Inovação

## Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	5 agosto de 1943, nascido em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	24 de março de 2014
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **1965:** Licenciatura em Direito, Universidade Clássica de Lisboa

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017-2019)
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017-2019)

### Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Presidente da Comissão de Ética dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017-2019)
- ✓ **2014-2014:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

### Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções de liderança e consultoria em universidades e em organizações sem fins lucrativos (complementarmente ao seu cargo de Vogal não executivo nos CTT) são atualmente a sua principal ocupação profissional.
- ✓ Com formação em direito, iniciou a sua carreira profissional exercendo advocacia em Portugal, de 1965 a 1974, tendo simultaneamente desempenhado cargos de gestão em grandes consórcios financeiros e industriais nacionais e internacionais, nomeadamente no Grupo Anglo-Americano/De Beers (Portugal), no Banco do Alentejo e na parabancária Diners Club. No Brasil, entre 1975 e 1981, exerceu consultoria na Interbrás - Petrobrás e foi Presidente do Banco Pinto de Magalhães e da distribuidora e corretora de valores mobiliários Pinto de Magalhães.
- ✓ Em Portugal, exerceu, a partir de 1981, vários cargos de gestão executiva no Grupo Jorge de Mello/Nutrinveste, como Vogal, Vice-Presidente e Presidente de mais de 25 empresas industriais e financeiras (designadamente Tabaqueira, Molaflex, Incofina). Recentemente tem exercido funções em grandes empresas cotadas em Portugal, como a Luz Saúde.

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2019-...:** Gerente da NForum Executivos - Consultoria e Formação, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2016-...:** Presidente do Conselho Fiscal da Sagasta Finance, STC, S.A.
- ✓ **2005-2019:** Gerente da I Cook - Organização de Eventos, Lda.
- ✓ **2010-2017:** Presidente da Sociedade Gestora do Fundo de Capital de Risco Bem Comum
- ✓ **2014-2015:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Espírito Santo Saúde, SGPS, S.A.

### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2019-...:** Presidente do Conselho de Administração da Nova Forum - Instituto de Formação de Executivos da UNL
- ✓ **2019-...:** Presidente do Conselho de Administração da Fundação Alfredo de Sousa
- ✓ **2018-...:** Consultor na IDESCOM - Associação Informação, Desenvolvimento, Comunicação
- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Geral do Instituto Português de Corporate Governance, em representação dos CTT

- ✓ **2006-....:** Vice-Presidente do Fórum para a Competitividade
- ✓ **2015-2018:** Membro do Conselho Consultivo da Luz Saúde, S.A.
- ✓ **2009-2018:** Presidente do Conselho de Faculdade da Nova School of Business and Economics
- ✓ **2008-2017:** Membro dos International and European Boards da UNIAPAC – Union des Entrepeneurs Chrétiens
- ✓ **2011-2016:** Membro do Conselho Consultivo do Instituto Português de Corporate Governance
- ✓ **2008-2015:** Vice-Presidente da ACEGE – Associação Cristã de Empresários e Gestores

## José Manuel Baptista Fino

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)  
(Independente)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	10 de janeiro de 1954, nascido em Portugal
<b>Data da 1.ª designação nos CTT</b>	19 de dezembro de 2014
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **1972-1974:** Frequência do curso de Business Studies na North East London Polytechnic, UK

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017 - 2019)

### Outros cargos internos

- ✓ **2019-...:** Membro da Comissão de Seleção e Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT (detém o cargo desde 2014, designado para o mandato 2017 - 2019)
- ✓ **2015-2019:** Membro da Comissão de Seleção (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.

### Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções em Conselhos de Administração em grandes empresas cotadas (incluindo os CTT desde 2014) e o seu papel de empresário em diferentes setores são a sua principal ocupação profissional.
- ✓ Empresário desde 1977, foi promotor e gestor de diversas empresas em Portugal, Espanha e mais recentemente Moçambique. Destacam-se atividades na área de retalho para o lar, como a Snucker e a Área Infinitas (empresa que resultou do *franchise* em Portugal da Habitat), na promoção imobiliária e na atividade agro-industrial.
- ✓ Representando posições acionistas relevantes, foi Membro não executivo do Conselho de Administração da Cimpor - Cimentos de Portugal, SGPS, S.A. durante 8 anos (de 2004 a 2012), e desde 2008 a 2018 Membro não executivo do Conselho de Administração da SDC - Investimentos, SGPS, S.A., ambas empresas com ações cotadas na Euronext Lisbon e a operar em Portugal e no estrangeiro. É ainda Membro não executivo do Conselho de Administração da Speciality Minerals (Portugal), subsidiária em Portugal do grupo multinacional Minerals Technologies Inc..

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Gerente Único da Strongmystery, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2018-...:** Gerente Único da Eclitic Surprises, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2009-...:** Presidente do Conselho de Administração da Ramada Energias Renováveis, S.A.
- ✓ **2001-...:** Presidente do Conselho de Administração da Apra Hill Capital, S.A.
- ✓ **1997-...:** Sócio-Gerente da Nova Algodoeira, Lda.
- ✓ **1994-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Speciality Minerals (Portugal) Especialidades Minerais, S.A.
- ✓ **2008-2018:** Membro não executivo do Conselho de Administração da SDC - Investimentos, SGPS, S.A.
- ✓ **2007-2018:** Administrador Único da Dignatis - Investimentos Imobiliários e Turísticos, SGPS, S.A.
- ✓ **1996-2018:** Administrador Único da Dorfino Imobiliário, S.A.

### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

## Céline Dora Judith Abecassis-Moedas

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)  
(Independente)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	1 de junho de 1971, nascida em França
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	4 de agosto de 2016
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **1999:** Doutoramento em Estratégia Empresarial, École Polytechnique, Paris
- ✓ **1996:** Mestrado em Métodos Científicos de Gestão, Dauphine Université, Paris
- ✓ **1994:** Licenciatura em Economia e Gestão, École Normale Supérieure de Cachan e La Sorbonne

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT (cooptada em 2016, reeleita para o mandato 2017-2019)

### Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

### Experiência profissional

- ✓ A sua atividade académica de alto nível nas áreas de estratégia e inovação e as funções que desempenha como membro não executivo de empresas cotadas são a sua ocupação profissional principal.
- ✓ Possui mais de 15 anos de experiência de colaboração com empresas, nas áreas de consultoria, formação de executivos e em órgãos sociais de empresas. É Professora Associada nas áreas de Estratégia e Inovação na CATÓLICA-LISBON School of Business and Economics da Universidade Católica em Lisboa e Professora Afiada na ESCP Europe. Os seus trabalhos encontram-se divulgados em publicações internacionais de destaque. Foi professora convidada na Sloan School of Management no MIT e foi Professora na Queen Mary – University of London. Trabalhou de 2000 a 2002 como consultora de estratégia na AT Kearney em Londres e como Gestora de Produto na Lectra em Nova Iorque. Começou a sua carreira no Research Lab da France Telecom.
- ✓ Recentemente tem desempenhado as funções de *Lead Independent Director* e outros cargos não executivos em grandes empresas cotadas sendo membro de várias Comissões especializadas.

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração da José de Mello Saúde, S.A.
- ✓ **2011-...:** Gerente da Crimson Investment Management – Sociedade Unipessoal, Lda.
- ✓ **2015-2019:** Membro da Comissão de Auditoria da Europac (Papeles y Cartones de Europa, S.A.)
- ✓ **2015-2019:** *Lead Independent Director* e Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações da Europac (Papeles y Cartones de Europa, S.A.)
- ✓ **2012-2019:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Europac (Papeles y Cartones de Europa, S.A.)

### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2019-...:** Diretora para a Formação Executiva na Direção da CATÓLICA-LISBON School of Business and Economics
- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho Consultivo da COTEC Portugal – Associação Empresarial para a Inovação
- ✓ **2017-...:** Presidente do Conselho Estratégico de Inovação da VdA – Vieira de Almeida & Associados, Sociedade de Advogados, RL

## António Pedro Ferreira Vaz da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	13 de novembro de 1966, nascido em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	20 de abril de 2017
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **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

- ✓ **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 pelos P&L do Correio, P&L do Retalho e Serviços Financeiros Postais, e pelas áreas Comercial B2C e (Gestão de) Recursos Humanos, onde se incluem as Direções de Filatelia, Gestão de Canais Externos B2C, Gestão de Lojas Próprias, Gestão de Produtos de Retalho, Poupança e Pagamentos, Gestão de Produtos de Correio, Gestão de Segmento B2C, (Gestão de) Recursos Humanos e Suporte Comercial B2C.
- ✓ 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 nos CTT tem estado 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)

- ✓ ---

## 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)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	14 de dezembro de 1967, nascida em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	20 de abril de 2017
<b>Mandato</b>	2017-2019

### 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-...:** 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. Desde abril 2017, foi eleita Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT, cargo que exerce atualmente.
- ✓ Tem mais de 20 anos de experiência académica como Professora na UCP (desde 1993) nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade. Foi diretora, entre 2010 e 2017, do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e coordenadora científica na Católica Porto Business School da UCP. Foi, igualmente, diretora-adjunta da Presidência do Centro Regional do Porto da UCP para a administração e empreendedorismo.
- ✓ Como ROC há mais de 15 anos, foi eleita para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal da Ordem dos ROC Portuguesa em 2012, e para o Conselho Diretivo em novembro de 2017. É representante da OROC na Comissão de Normalização Contabilística. É, igualmente, 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 de São João.

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar S. João, EPE
- ✓ **2016-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração da 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 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)

- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho Diretivo da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas

- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho Geral e da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística, em representação da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
- ✓ **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

## Maria Belén Amatriain Corbi

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	29 de dezembro de 1958, nascida em Espanha
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	20 de abril de 2017
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **2015:** *Good Governance Certificate*, IC-A Instituto de Consejeros-Administradores, Espanha
- ✓ **1982:** Licenciada em Direito e grau académico em Economia – ICADE E-1, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, Espanha

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT

### Outros cargos internos

- ✓ ---

### Experiência profissional

- ✓ As funções que desempenha como Membro não executivo em vários Conselhos de Administração são a sua ocupação profissional principal, sobretudo como membro de comissões de nomeações e remunerações, de auditoria, *compliance* e risco.
- ✓ Ao longo de 15 anos e até 1997, desempenhou cargos nas áreas de *marketing* e publicidade, tendo ao longo de 10 anos sido quadro superior de topo de empresas de prestação de serviços de *marketing*.
- ✓ De 1997 a 2012 desempenhou diversas funções no Grupo Telefónica (uma empresa de telecomunicações cotada em vários países), incluindo o cargo de CEO da Telefónica Móviles Espanha, CEO da Telefónica Espanha (fixo & móvel), CEO e Presidente do Conselho de Administração a nível mundial da TPI (Páginas Amarelas).
- ✓ Mais recentemente tem exercido cargos de liderança e de membro de órgãos de administração e fiscalização em empresas cotadas e empresas de grande dimensão em Espanha, em funções não executivas e em comissões de auditoria, risco, *compliance* e remunerações, incluindo no Evo Banco, de 2014 a 2019.

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Faes Farma, S.A. (sendo desde 2019 Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações)
- ✓ **2016-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria da PRIM, S.A. (empresa cotada da área das tecnologias da saúde)
- ✓ **2016-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Nomeações e Remunerações do IC-A Instituto de Consejeros-Administradores
- ✓ **2015-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Nomeações e Remunerações da Euskaltel (empresa cotada da área das telecomunicações)
- ✓ **2014-2019:** Membro não executivo do Conselho de Administração, Membro da Comissão de Risco, Membro da Comissão de Auditoria e *Compliance* (da qual foi Presidente entre 2018 e 2019), Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações (da qual foi Vice-Presidente entre 2018 e 2019) do Evo Banco, S.A.U. (Espanha)
- ✓ **2015-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração, Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações e Membro da Comissão de Auditoria da SolidQ (*Business Intelligence*)
- ✓ **2013-2016:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Capital Radio, Economía, S.L.

- ✓ **2012-2016:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Amacor, Gestión Inmobiliaria, S.L.

**Outros cargos externos (últimos 5 anos)**

- ✓ Atribuída a Grã-Cruz de Mérito Civil pelo Governo espanhol no âmbito do seu trabalho no desenvolvimento da Internet em Espanha

## Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)  
(Independente)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	15 de abril de 1953, nascido em Portugal
<b>Data da 1.ª designação nos CTT</b>	20 de abril de 2017
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **1975:** Licenciatura em Economia, Instituto Superior de Economia, Universidade Técnica de Lisboa

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

### Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT
- ✓ **2017-2019:** Membro da Comissão de Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.

### Experiência profissional

- ✓ A consultoria de gestão é atualmente a sua principal ocupação profissional.
- ✓ Com uma longa carreira profissional de 30 anos na banca de investimento no Haitong Bank, S.A. (ex-BESI - Banco Espírito Santo de Investimento, S.A.), onde começou como *Managing Director* de *Corporate Finance*, posteriormente assumiu vários cargos e funções, tanto ao nível dos produtos do banco como nos respetivos órgãos de administração e gestão executiva.
- ✓ Nos últimos 11 anos foi Vice-Presidente do Conselho de Administração e Membro da Comissão Executiva do Haitong Bank, S.A, onde desempenhou vários cargos e funções tanto em Portugal como no estrangeiro, nomeadamente *Commercial Head*, *Global Head* de *Corporate Finance*, *Global Head* de *Acquisition Finance*, *Global Head* de *Asset Management* e *Global Head* de *Private Banking*. Foi também o representante junto da FSA (entidade reguladora de serviços financeiros no Reino Unido) pela sucursal em Londres do Haitong Bank, S.A..
- ✓ De 2008 a 2015 exerceu funções de administração não executiva na EDP Renováveis, S.A. (*player* mundial no setor de energias renováveis, sediada em Espanha e com ações cotadas na Euronext Lisbon desde 2008), tendo integrado como Administrador independente a respetiva Comissão de Nomeações e Remunerações.

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Gerente da Sal Fin - Consultadoria, Lda.
- ✓ **2017-...:** Vice-Presidente (não executivo) do Conselho de Administração do Banco Caixa Geral - Brasil, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Empark - Aparcamientos y Servicios, S.A.
- ✓ **2015-2016:** Presidente do Conselho de Administração do Haitong Banco de Investimento do Brasil, S.A.
- ✓ **2008-2016:** Membro do Conselho de Administração do Haitong Securities (UK) Limited
- ✓ **2008-2016:** Representante junto da FSA pela sucursal em Londres do Haitong Bank, S.A.
- ✓ **2005-2016:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e Membro da Comissão Executiva do Haitong Bank, S.A.
- ✓ **2014-2015:** Presidente da Diretoria (Comissão Executiva) do Haitong Banco de Investimento do Brasil, S.A.
- ✓ **2008-2015:** Membro não executivo do Conselho de Administração e da Comissão de Nomeações e Remunerações da EDP Renováveis, S.A.
- ✓ **2010-2014:** Membro do Conselho de Administração da ESSI Investimentos, SGPS, S.A. (incorporada no Haitong Bank S.A.)

### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2013-2016:** Membro da Direção da Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira (CCILB)
- ✓ **2013-2016:** Membro da Direção da Câmara Portuguesa de Comércio no Brasil (CPCB)
- ✓ **2013-2015:** Representante do Haitong Banco de Investimento do Brasil, S.A. na Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI)

## Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	25 de maio de 1977, nascido em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	19 de dezembro de 2017
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **2011:** *The Lisbon MBA* – Católica/Nova - *Leaders who transform*
- ✓ **2010:** *Leadership Executive Program*, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **2000:** Licenciatura em Economia, Faculdade de Economia da Universidade do Porto

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **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 Finanças, Risco e M&A, Relações com Investidores, Compras e Logística, Contabilidade e Fiscalidade, Transformação, Planeamento e Controlo, Recursos Físicos 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) tendo liderado 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

## Steven Duncan Wood

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	17 de dezembro de 1982, nascido nos Estados Unidos da América
<b>Data da 1.ª designação nos CTT</b>	23 de abril de 2019
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **2005:** B.A. em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, pela Universidade de Tulane

### Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2019-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT (eleito na Assembleia Geral Anual de 23 de abril de 2019 para completar o mandato 2017/2019)

### Outros cargos internos

- ✓ **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 em ativos de grande valor intrínseco com potencial de crescimento (*deep value investment*) e como analista na Carr Securities entre 2009 e 2013. Walter Carucci da Carr Securities forneceu-lhe a inspiração para fundar a Greenwood Investors.
- ✓ Faz parte, desde 2016, do Conselho Consultivo de Investimentos da Cortland Associates, um consultor de investimentos sediado em St. Louis, nos Estados Unidos da América.
- ✓ Em 2017, fundou o Builders Institute, Inc., uma organização educativa sem fins lucrativos que se dedica à criação de valor de longo prazo, estratégias corporativas transparentes e princípios capitalistas conscientes.
- ✓ É atualmente o Sócio Administrador da Greenwood Performance Investors, LLC, e *general partner* 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.
- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Consultivo da Cortland Associates, Inc.
- ✓ **2010-...:** Fundador e Sócio Administrador da Greenwood Investors LLC

### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

## Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	5 de dezembro de 1975, nascido no Brasil
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	19 de junho de 2019
<b>Mandato</b>	2017-2019

### 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 (cooptado para completar o mandato 2017/2019)
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

### Outros cargos internos

- ✓ **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 – Polo 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)**

- ✓ **2016-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APIP – Associação Portuguesa da Indústria de Plásticos

## João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	26 de março de 1975, nascido em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	18 de setembro de 2019
<b>Mandato</b>	2017-2019

### 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-...:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2019-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT (cooptado para completar o mandato 2017/2019)
- ✓ **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 o cargo de 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. e de Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A..
- ✓ Enquanto Membro da Comissão Executiva dos CTT é responsável pelo P&L Expresso, Correio e Logística e Comercial B2B, onde se incluem as áreas de *e-commerce*, Administração Pública, Pequenas, Médias e Grandes Empresas (Sul e Norte), Comunicação e Sustentabilidade (*marketing* e publicidade), Gestão de Produtos de Expresso, Carga e Logística, Gestão de Segmento B2B, Gestão de Soluções Empresariais e Publicidade, Suporte Comercial B2B, e pelos negócios das sociedades participadas com atividade no estrangeiro CORRE em Moçambique e CTT Expresso (Sucursal em Espanha).
- ✓ Iniciou o seu percurso profissional na Marconi como Gestor de Produto e Mercado responsável pela gestão de produtos e tarifários internacionais e desenvolvimento do negócio, tendo integrado, dois anos mais tarde, a Teleweb como Gestor de Novos Negócios e Tarifários sendo um dos membros da equipa original que lançou esta operadora.
- ✓ A partir de 2001 passou a fazer parte do Grupo Portugal Telecom (atualmente Altice Portugal) como Gestor de PME na TMN, tendo a seu cargo o desenvolvimento de produtos, canais de vendas e desenvolvimento de negócios. Durante este período conquistou a liderança de mercado no segmento B2B e lançou a primeira solução convergente (*Officebox*). Em 2004 exerceu as funções de Gestor do Mercado *Corporate* da TMN e em 2007 de diretor do segmento B2B da Portugal Telecom onde foi responsável, entre outros, pela implementação da estratégia de vendas e pela gestão e desenvolvimento operacional de diversos canais de vendas nomeadamente pela gestão do plano de *marketing* e estratégia de *pricing* da oferta B2B (*Wireline*, *Wireless* e ICT) em todas as variáveis e pelo *Up & Cross Sell*, tendo tido nessa altura um papel fundamental na automatização dos processos comerciais.
- ✓ Ao longo do seu percurso profissional no Grupo Portugal Telecom (atualmente Altice Portugal), foi ainda responsável pelo desenvolvimento e implementação de vários programas de reestruturação orgânica e, neste âmbito, por iniciativas de fusões e aquisições, tendo participado ativamente no lançamento de novos serviços tecnológicos e na terceirização de processos de negócios no âmbito dos quais foi responsável pela definição,

comunicação e implementação de uma estratégia de médio e longo prazo para clientes, parceiros e colaboradores.

**Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)**

- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da PT Cloud and Data Centers, S.A.
- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da Portugal Telecom Data Center, S.A.
- ✓ **2015-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração (CMO) da Altice Portugal, S.A.

**Outros cargos externos (últimos 5 anos)**

- ✓ ---

## João Miguel Gaspar da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT).

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	01 de junho de 1976, nascido em Portugal
<b>Data da 1.ª designação nos CTT</b>	6 de janeiro de 2020
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **2004:** M.B.A., Kellogg School of Management, Northwestern University (Evanston-IL, USA)
- ✓ **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 Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2020-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT (cooptado para completar o mandato 2017/2019)
- ✓ **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 pelo Programa de Transformação das Operações, pelas áreas de Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações, Controlo de Operações, Operações de Expresso, Carga e Logística, Operações Internacionais e Regiões Autónomas, Operações de Produção de Correio, Operações de Soluções Empresariais, Operações de Transporte e Distribuição, bem como pelo Planeamento e Desenvolvimento de Operações, que acumula com os cargos de Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. e da CTT Contacto, 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)

- ✓ ---

## II. Membros da Comissão de Vencimentos

### João Luís Ramalho de Carvalho Talone

Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)  
(Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	27 de outubro de 1951, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	24 de março de 2014
Mandato	2017-2019

#### Formação académica

- ✓ **2002:** AMP, Harvard Business School
- ✓ **1984:** MBA, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1974:** Licenciatura em Engenharia Civil, Instituto Superior Técnico de Lisboa

#### Cargos internos

- ✓ **2014-...:** Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT (reeleito para o mandato 2017-2019)

#### Experiência profissional

- ✓ Atualmente exerce a sua atividade profissional principal como Sócio-Fundador da Magnum Capital, o maior Fundo Ibérico de *private equity* e como membro do Conselho de Administração de diversas empresas portuguesas.
- ✓ Durante 13 anos (1988-2001), foi Membro executivo do Conselho de Administração do Millennium BCP. Foi Comissário Especial para o Governo Português (2002-2003), onde liderou o processo de extinção da Empresa Estatal de Investimentos e Participações Empresariais (IPE), que detinha e controlava as maiores participações industriais do Estado. Foi também Presidente executivo da EDP – Energias de Portugal, S.A. (2003-2006), um dos maiores operadores europeus do setor energético e Vice-Presidente do Conselho de Administração da HidroCantábrico (2005-2006).

#### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018- ...:** Membro do Conselho de Administração da S. Roque – Máquinas e Tecnologias Laser, S. A.
- ✓ **2018-...:** Administrador do Grupo Lexer
- ✓ **2017-...:** Administrador do Grupo ITA, Barcelona
- ✓ **2006-...:** Presidente do Conselho de Administração do Grupo Vendap
- ✓ **2014-2017:** Membro do Conselho de Administração do Grupo Nace
- ✓ **2006-2017:** Presidente do Conselho de Administração do Grupo Generis
- ✓ **2006-2016:** Membro do Conselho de Administração do Grupo Eptisa
- ✓ **2008-2015:** Presidente do Conselho de Administração da Iberwind – Desenvolvimento e Projectos, S.A.

#### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho Consultivo do Banco de Portugal
- ✓ **2017-...:** Administrador da Fundação Alfredo de Sousa, ligada à NOVA SBE
- ✓ **2013-...:** Membro da Academia de Engenharia
- ✓ **2006-...:** Sócio-Fundador da Magnum Capital, o maior Fundo Ibérico de *private equity*
- ✓ **2014-2016:** Membro do CNEI – Conselho Nacional de Empreendedorismo e Inovação
- ✓ **2014-2016:** Representante de Portugal na Comissão Trilateral

## Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)  
(Independente)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	5 de agosto de 1963, nascido em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	24 de março de 2014
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **2007:** Doutoramento em Finanças, Instituto Universitário de Lisboa
- ✓ **1988:** Mestrado em Administração e Gestão, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1985:** Licenciatura em Economia, Universidade Nova de Lisboa

### Cargos internos

- ✓ **2014-...:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT (reeleito para o mandato 2017-2019)

### Experiência profissional

- ✓ Atualmente, a sua atividade principal é a de membro do Conselho de Administração de diversas empresas portuguesas.
- ✓ Foi administrador de sociedades participadas (e controladas) pelo Banco Totta & Açores e pela Caixa Geral de Depósitos e coordenou o management *buy in* de uma gestora de fundos, cuja administração executiva viria a assegurar. Posteriormente, criou a FundBox Holdings, que detém participações qualificadas em três sociedades gestoras de fundos e iniciou atividade no mercado de *distressed assets*.
- ✓ Iniciou a sua carreira profissional no ensino universitário, sendo ainda atualmente Professor Associado Convidado de Finanças no Instituto Universitário de Lisboa. Publicou artigos científicos e livros sobre finanças e economia.

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2019-...:** Presidente do Conselho de Administração da Trans Three Portugal, S.A.
- ✓ **2008-...:** Membro do Conselho de Administração da Safeunit, S.A. (sendo seu Presidente desde 2018)
- ✓ **2008-...:** Membro do Conselho de Administração da Safeshare – Consultoria, S.A. (sendo seu Presidente desde 2018)
- ✓ **2005-...:** Fundador e Presidente do Conselho de Administração da FundBox Holdings, S.A.
- ✓ **2005-2018:** Gerente da Tram 28, Lda.
- ✓ **2011-2016:** CEO da FundBox – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.
- ✓ **2007-2015:** Membro do Conselho de Administração da Sintra Retail Park – Parques Comerciais, S.A.
- ✓ **2007-2015:** Membro do Conselho de Administração da Lansdowne, SGPS, S.A.
- ✓ **2007-2015:** Membro do Conselho de Administração da Lima Retail Park, S.A.

### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ Membro da Comissão do PSI20 Index at Euronext Lisbon

## Manuel Fernando Macedo Alves Monteiro

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)  
(Independente)

<b>Data de nascimento e nacionalidade</b>	12 de abril de 1957, nascido em Portugal
<b>Data da 1ª designação nos CTT</b>	28 de abril de 2016
<b>Mandato</b>	2017-2019

### Formação académica

- ✓ **2006:** *Advanced Management Program* (Wharton University of Penn) e *Director's Consortium (Corporate Governance Program, Wharton University of Penn, with Stanford Law School and Chicago School of Business)*
- ✓ **1981:** Licenciatura em Direito, Faculdade de Direito de Coimbra

### Cargos internos

- ✓ **2016-...:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT (reeleito para o mandato 2017-2019)

### Experiência profissional

- ✓ Atualmente a sua atividade principal é a de membro não executivo de Conselhos de Administração de diversas empresas portuguesas.
- ✓ Com uma vasta experiência no mercado de capitais foi sucessivamente Presidente da Bolsa de Valores do Porto, *Chief Executive Officer* (CEO) da Bolsa de Derivados do Porto, CEO da Bolsa de Lisboa e Porto, Presidente da Interbolsa, CEO da Euronext Lisbon e membro dos Conselhos de Administração das Bolsas de Paris, Amesterdão e Bruxelas e da Clearnet (França). Exerceu funções em vários órgãos sociais executivos de organizações internacionais ligadas ao mercado de capitais, designadamente da FIABV – Federação Ibero-Americana de Bolsas de Valores, da ECOFEX – Federação Europeia de Bolsas de Futuros e de Opções, do IFCI – International Finance and Commodities Institute (Comité Fundador), do ECMI – European Capital Markets Institute e da EFFAS – Federação Europeia de Analistas Financeiros.
- ✓ Foi igualmente membro não executivo de órgãos de administração e membro de fiscalização em empresas portuguesas cotadas, como a Jerónimo Martins, EDP e Novabase.
- ✓ Deteve também cargos relevantes em organizações com ligações ao mercado financeiro e ao meio empresarial português, incluindo os cargos de Presidente de Direção da APDMC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Mercado de Capitais, membro do Conselho Consultivo do Mercado de Capitais (Presidido pelo Ministro das Finanças) e do Conselho Consultivo da CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários. Foi ainda Presidente do IPCG – Instituto Português de Corporate Governance e da APAF – Associação Portuguesa de Analistas Financeiros.

### Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2019-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Mysticinvest Holding, S.A.
- ✓ **2018-...:** Membro executivo do Conselho de Administração da Munich Partners, AG
- ✓ **2017-...:** Membro executivo do Conselho de Administração na Portanto Consulting, FZE (UAE)
- ✓ **2017-...:** Membro executivo do Conselho de Administração da Big Tree Fund GP Limited
- ✓ **2006-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração da CIN-Corporação Industrial do Norte, S.A.
- ✓ **2017-2020:** Membro executivo do Conselho de Administração da Big Tree Asset Management Limited
- ✓ **2015-2019:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Remunerações da Mystic Invest, SGPS, S.A.
- ✓ **2016-2018:** Presidente do Conselho de Administração da SDC – Investimentos SGPS, S.A. (entre 2014 e 2016 desempenhou o cargo de Vogal do Conselho de Administração)
- ✓ **2006-2015:** Membro do Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão de Auditoria e Presidente da Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade da EDP – Energias de Portugal, S.A.
- ✓ **2006-2015:** Membro não executivo do Conselho de Administração, da Comissão de Auditoria e da Comissão de Governo Societário da Novabase, SGPS, S.A.

### Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Presidente do Conselho Consultivo da CPBS – Católica Porto Business School

- ✓ **2012-....**: Presidente da Mesa da Assembleia Geral e Membro do Conselho Consultivo da Associação Portuguesa de Analistas Financeiros
- ✓ Em 2003 foi-lhe atribuída a distinção de "*Chevalier de l'Ordre Nationale de la Legion d'Honneur*" pelo presidente da República Francesa



# Anexo II

## **Transações sobre ações dos CTT**



## ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT

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 os Administradores da Sociedade **João Afonso Ramalho Sogas Pereira Bento** (que exerceu os cargos de Vice-Presidente do Conselho de Administração e CEO até 28 de maio de 2019) e **Duarte Palma Leal Champalimaud**, conforme comunicações enviadas aos CTT:

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	2,170	11 658	15.05.2019
Aquisição	XLIS	2,174	10 000	15.05.2019
Aquisição	XLIS	2,178	486	15.05.2019
Aquisição	XLIS	2,198	4 756	15.05.2019
Aquisição	XLIS	2,204	12 600	15.05.2019
Aquisição	XLIS	2,194	5 000	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,196	4 500	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,198	5 000	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,200	5 000	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,202	5 000	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,206	5 187	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,210	14 656	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,212	4 999	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,214	7 158	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,220	10 000	16.05.2019
Aquisição	XLIS	2,152	2 500	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,166	7 500	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,172	2 500	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,174	5 000	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,176	2 500	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,180	25 000	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,182	4 840	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,188	9 360	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,194	5 000	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,198	2 500	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,200	7 500	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,204	10 000	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,210	2 500	17.05.2019
Aquisição	XLIS	2,194	2 005	20.05.2019

<b>Tipo de transação</b>	<b>Local</b>	<b>Preço unitário (€)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Data da transação</b>
Aquisição	XLIS	2,200	5 000	20.05.2019
Aquisição	XLIS	2,204	13 556	20.05.2019
Aquisição	XLIS	2,206	61 444	20.05.2019
Aquisição	XLIS	2,210	22 500	20.05.2019
Aquisição	XLIS	2,212	5 000	20.05.2019
Aquisição	XLIS	2,220	17 995	20.05.2019
Aquisição	XLIS	2,236	7 500	20.05.2019
Aquisição	XLIS	2,196	6 650	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,200	22 500	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,206	6 287	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,208	2 500	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,214	2 500	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,220	2 500	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,230	22 192	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,236	5 000	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,238	5 000	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,240	25 609	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,248	1 762	21.05.2019
Aquisição	XLIS	2,250	4 500	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,252	2 500	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,256	3 000	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,258	5 000	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,268	3 600	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,282	7 500	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,286	3 294	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,288	1 709	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,290	6 397	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,292	8 446	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,294	2 500	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,298	595	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,300	18 459	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,302	25 000	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,306	21 000	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,308	10 000	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,310	12 900	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,312	9 500	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,314	5 500	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,270	2 500	23.05.2019

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	2,274	2 500	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,280	2 500	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,286	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,290	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,292	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,294	7 500	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,296	7 500	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,298	25 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,300	31 969	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,302	531	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,304	5 000	23.05.2019

Detalhe das transações da **GreenWood Builders Fund I, LLP**, entidade estreitamente relacionada com o Administrador da Sociedade **Steven Duncan Wood**, eleito na Assembleia Geral Anual de 23 de abril de 2019, conforme comunicadas aos CTT a partir dessa data:

Tipo de transação	Local	Preço unitário (€)	Quantidade	Data da transação
Aquisição	XLIS	2,480	2 852	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,482	8 743	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,486	5 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,490	10 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,496	5 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,500	5 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,504	5 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,506	15 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,508	5 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,510	15 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,514	5 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,516	10 000	02.05.2019
Aquisição	XLIS	2,530	3 594	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,536	5 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,540	15 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,546	10 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,550	10 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,554	5 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,556	5 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,560	10 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,564	10 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,566	15 000	03.05.2019

<b>Tipo de transação</b>	<b>Local</b>	<b>Preço unitário (€)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Data da transação</b>
Aquisição	XLIS	2,570	5 000	03.05.2019
Aquisição	XLIS	2,480	2 148	06.05.2019
Aquisição	XLIS	2,482	1 257	06.05.2019
Aquisição	XLIS	2,487	5 000	06.05.2019
Aquisição	XLIS	2,490	5 000	06.05.2019
Aquisição	XLIS	2,493	5 000	06.05.2019
Aquisição	XLIS	2,494	10 000	06.05.2019
Aquisição	XLIS	2,500	26 406	06.05.2019
Aquisição	XLIS	2,480	10 000	07.05.2019
Aquisição	XLIS	2,490	15 000	07.05.2019
Aquisição	XLIS	2,500	5 000	07.05.2019
Aquisição	XLIS	2,460	5 000	08.05.2019
Aquisição	XLIS	2,476	5 000	08.05.2019
Aquisição	XLIS	2,296	10 000	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,300	5 000	22.05.2019
Aquisição	XLIS	2,270	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,280	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,286	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,290	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,294	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,296	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,300	5 000	23.05.2019
Aquisição	XLIS	2,230	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,240	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,242	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,244	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,250	20 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,251	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,254	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,260	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,270	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,280	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,290	5 000	24.05.2019
Aquisição	XLIS	2,240	5 000	27.05.2019
Aquisição	XLIS	2,244	5 000	27.05.2019
Aquisição	XLIS	2,246	10 000	27.05.2019
Aquisição	XLIS	2,250	5 000	27.05.2019
Aquisição	XLIS	2,256	5 000	27.05.2019

<b>Tipo de transação</b>	<b>Local</b>	<b>Preço unitário (€)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Data da transação</b>
Aquisição	XLIS	2,276	5 000	28.05.2019
Aquisição	XLIS	2,280	9 222	28.05.2019
Aquisição	XLIS	2,294	5 000	28.05.2019
Aquisição	XLIS	2,305	1 535	28.05.2019
Aquisição	XLIS	2,258	10 000	29.05.2019
Aquisição	XLIS	2,260	15 000	29.05.2019
Aquisição	XLIS	2,270	5 000	29.05.2019
Aquisição	XLIS	2,280	778	29.05.2019
Aquisição	XLIS	2,290	5 000	29.05.2019
Aquisição	XLIS	2,300	5 000	29.05.2019
Aquisição	XLIS	2,306	3 465	29.05.2019
Aquisição	XLIS	2,250	5 000	30.05.2019
Aquisição	XLIS	2,266	1 035	30.05.2019
Aquisição	XLIS	2,270	610	30.05.2019
Aquisição	XLIS	2,276	5 639	30.05.2019
Aquisição	XLIS	2,280	10 000	30.05.2019
Aquisição	XLIS	2,260	5 000	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,266	3 965	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,270	4 390	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,276	9 361	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,278	5 000	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,280	5 000	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,290	5 000	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,300	10 000	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,310	10 000	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,316	5 000	31.05.2019
Aquisição	XLIS	2,270	10 000	03.06.2019
Aquisição	XLIS	2,272	5 000	03.06.2019
Aquisição	XLIS	2,276	5 000	03.06.2019
Aquisição	XLIS	2,280	5 000	03.06.2019
Aquisição	XLIS	2,282	5 000	03.06.2019
Aquisição	XLIS	2,286	5 000	03.06.2019
Aquisição	XLIS	2,294	5 000	03.06.2019
Aquisição	XLIS	2,260	5 000	04.06.2019
Aquisição	XLIS	2,270	5 000	04.06.2019
Aquisição	XLIS	2,280	1 311	04.06.2019
Aquisição	XLIS	2,286	5 000	04.06.2019
Aquisição	XLIS	2,289	5 000	04.06.2019

<b>Tipo de transação</b>	<b>Local</b>	<b>Preço unitário (€)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Data da transação</b>
Aquisição	XLIS	2,290	5 000	04.06.2019
Aquisição	XLIS	2,270	1 740	05.06.2019
Aquisição	XLIS	2,280	8 689	05.06.2019
Aquisição	XLIS	2,290	5 000	05.06.2019
Aquisição	XLIS	2,294	5 000	05.06.2019
Aquisição	XLIS	2,300	10 000	05.06.2019
Aquisição	XLIS	2,304	5 000	05.06.2019
Aquisição	XLIS	2,270	1 883	06.06.2019
Aquisição	XLIS	2,260	5 000	07.06.2019
Aquisição	XLIS	2,270	1 377	07.06.2019
Aquisição	XLIS	2,080	4 467	24.06.2019
Aquisição	XLIS	2,086	5 000	24.06.2019
Aquisição	XLIS	2,090	5 000	24.06.2019
Aquisição	XLIS	2,094	5 000	24.06.2019
Aquisição	XLIS	2,096	5 000	24.06.2019
Aquisição	XLIS	1,924	5 000	30.07.2019
Aquisição	XLIS	1,926	5 000	30.07.2019
Aquisição	XLIS	1,930	5 000	30.07.2019
Aquisição	XLIS	1,910	7 500	31.07.2019
Aquisição	XLIS	1,920	5 000	31.07.2019
Aquisição	XLIS	1,926	10 849	31.07.2019
Aquisição	XLIS	1,934	5 000	31.07.2019
Aquisição	XLIS	1,936	5 000	31.07.2019
Aquisição	XLIS	1,920	195	01.08.2019
Aquisição	XLIS	1,926	4 151	01.08.2019
Aquisição	XLIS	1,890	5 000	02.08.2019
Aquisição	XLIS	1,900	10 000	02.08.2019
Aquisição	XLIS	1,910	5 000	02.08.2019
Aquisição	XLIS	1,919	9 805	02.08.2019
Aquisição	XLIS	1,880	5 000	05.08.2019
Aquisição	XLIS	1,860	5 000	09.08.2019
Aquisição	XLIS	1,866	5 000	09.08.2019
Aquisição	XLIS	1,810	5 000	12.08.2019
Aquisição	XLIS	1,816	5 000	12.08.2019
Aquisição	XLIS	1,830	5 000	12.08.2019
Aquisição	XLIS	1,840	5 000	12.08.2019
Aquisição	XLIS	1,850	5 000	12.08.2019
Aquisição	XLIS	1,800	5 000	13.08.2019

<b>Tipo de transação</b>	<b>Local</b>	<b>Preço unitário (€)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Data da transação</b>
Aquisição	XLIS	1,830	5 000	20.08.2019
Aquisição	XLIS	1,834	5 000	20.08.2019
Aquisição	XLIS	1,835	5 000	20.08.2019
Aquisição	XLIS	1,836	10 000	20.08.2019
Aquisição	XLIS	1,836	15 000	21.08.2019
Aquisição	XLIS	1,870	5 000	22.08.2019
Aquisição	XLIS	1,875	5 000	22.08.2019
Aquisição	XLIS	1,876	5 000	22.08.2019
Aquisição	XLIS	1,880	5 000	22.08.2019
Aquisição	XLIS	1,886	5 000	22.08.2019
Aquisição	XLIS	1,856	5 000	26.08.2019
Aquisição	XLIS	1,860	5 000	26.08.2019
Aquisição	XLIS	1,866	5 000	26.08.2019
Aquisição	XLIS	1,860	5 000	29.08.2019
Aquisição	XLIS	1,870	5 000	29.08.2019
Aquisição	XLIS	1,876	5 000	29.08.2019
Aquisição	XLIS	2,040	5 000	10.09.2019
Aquisição	XLIS	2,090	10 000	10.09.2019
Aquisição	XLIS	2,120	5 000	11.09.2019
Aquisição	XLIS	2,126	15 000	11.09.2019
Aquisição	XLIS	2,130	5 000	11.09.2019
Aquisição	XLIS	2,134	5 000	11.09.2019
Aquisição	XLIS	2,137	5 000	11.09.2019
Aquisição	XLIS	2,138	5 000	11.09.2019
Aquisição	XLIS	2,120	15 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,124	5 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,125	5 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,126	5 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,130	15 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,132	5 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,136	5 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,140	5 000	12.09.2019
Aquisição	XLIS	2,166	10 000	13.09.2019
Aquisição	XLIS	2,168	5 000	13.09.2019
Aquisição	XLIS	2,170	56 613	13.09.2019
Aquisição	XLIS	2,172	10 000	13.09.2019
Aquisição	XLIS	2,174	5 000	13.09.2019
Aquisição	XLIS	2,186	5 000	13.09.2019

<b>Tipo de transação</b>	<b>Local</b>	<b>Preço unitário (€)</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Data da transação</b>
Aquisição	XLIS	2,186	5 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,188	5 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,190	5 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,192	5 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,196	10 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,200	10 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,204	5 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,209	5 000	16.09.2019
Aquisição	XLIS	2,186	5 000	17.09.2019
Aquisição	XLIS	2,190	15 000	17.09.2019
Aquisição	XLIS	2,196	10 000	17.09.2019
Aquisição	XLIS	2,200	10 000	17.09.2019
Aquisição	XLIS	2,204	10 000	17.09.2019
Aquisição	XLIS	2,206	15 000	17.09.2019



# Anexo III

## Compromissos Sustentabilidade





# ANEXO III – COMPROMISSOS SUSTENTABILIDADE

## Compromissos<sup>46</sup>

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

'19

Tema	Meta	Realização	Prog.	Metas CTT para 2020 e seguintes
<b>Política e Estratégia</b>				
UN Global Compact	-	Adesão à iniciativa Business Ambition for 1,5°C	-	Analisar adesão para 2020
Carbon Disclosure Project - Climate Change	-	Posição Leadership A-	●	Disclosure em 2020 (posição ≥)
Dow Jones Sustainability Index	Aguardar lançamento e preparar submissão	Índice Ibérico não foi lançado	●	-
Standard de Relato	GRI4 - Comprehensive	Relatório Integrado 2019 Comprehensive	●	GRI4 Comprehensive
Comité de Sustentabilidade	Atividade regular	Não realizada	●	Atividade regular
ODS das Nações Unidas	Integração	Realizado	●	Implementação (contínua)
<b>Relacionamento com os Stakeholders</b>				
Estratégia de envolvimento com Partes Interessadas	Comunicação segmentada	Relato anual de sustentabilidade; Comunicação para trabalhadores	●	Comunicação segmentada
Estrutura de conteúdos de sustentabilidade do website	Conclusão	Em curso	●	Conclusão em 2020
<b>Ética</b>				
Código de Conduta ( <i>e-learning</i> )	Formação interna global: 1 000 trabalhadores	670	●	Continuação (1 000 trabalhadores/as)
Código de conduta de combate ao assédio	Formação interna global: 3 000 trabalhadores	1 180	●	Continuação (2 000 trabalhadores/as)
<b>Gestão ambiental</b>				
Sistema de Gestão Energética ISO 50001	Implementação	Identificada necessidade e realizada formação	●	Análise da viabilidade para 2021
Aplicação informática para Compromissos de Gestão	Conclusão	Reprogramado	●	Conclusão em 2020
<b>Eficiência energética</b>				
Auditoria energética de edifícios	Conclusão em 2020	Em curso	●	A prosseguir em 2020
Consumo de energia elétrica	-1%	-8,8%	●	-1%
Certificação energética de edifícios	Edifícios (SCE) <sup>47</sup>	CE para 121 edifícios	●	A prosseguir em 2020
Auditoria energética da frota e Implementação de PRCE	Implementação em curso	PRCE em curso	●	A prosseguir até 2020
PRCE da frota CTT – consumo específico	Melhorar a eficiência (em 5% até 2020)	PRCE em curso	●	Melhorar a eficiência (em 5% até 2020)
Consumo de combustíveis	0%	2,0%	●	-2%

<sup>46</sup> Exceto CORRE e 321 Crédito.

<sup>47</sup> SCE - Sistema de certificação de edifícios.

**'19**

Tema	Meta	Realização	Prog.	Metas CTT para 2020 e seguintes
Ganhos de eficiência no consumo de combustíveis	Rever métricas	Em curso	●	Rever métricas
Iluminação 100% LED	Expansão	5 Centros de Entrega e 1 CO	●	Continuação da expansão
Monitorização especializada do consumo energético de edifícios <sup>48</sup>	-	-	●	Redução anual de 10% dos consumos face ao ano de base 2019
<b>Mobilidade Sustentável</b>				
Frota de veículos elétricos e menos poluentes	Reforço (aquisição de 85 veículos e teste de pesado a gás natural).	Teste de pesado a GN	●	Teste de lig. passageiros, scooters e triciclo elétricos; Estudo de viabilidade de eletrificação de frota de apoio; Inclusão de modelos eco no catálogo de veículos de função
Investimento na frota operacional	Reforço (11 ligeiros de mercadorias e 4 pesados) <sup>1</sup>	Renovação de 72 ligeiros de mercadorias, 200 motocicletas, 4 tratores e 4 semi-reboques	●	Renovação 114 motocicletas e 641 ligeiros de mercadorias
Plataforma <i>Car Pooling</i>	Expansão em 2019	Expansão realizada para todos os trabalhadores	●	Promoção da utilização da plataforma (contínuo)
<i>Drivers' Challenge</i>	Organização do Drivers' Challenge nacional e participação no internacional, em 2019	Realizado Drivers' Challenge nacional	●	Participação no Drivers' Challenge internacional em 2020
Segurança rodoviária - n.º de acidentes <sup>49</sup> por km percorrido	-5%	-7,2%	●	-5%
<b>Alterações Climáticas</b>				
Emissões de CO <sub>2</sub> , diretas e indiretas (2008-20)	-33%	Var. acumulada: -63,5%	●	Meta 2020 atingida. Manter
Idem (anual)	0,9%	1,8%	●	-1%
Emissões de CO <sub>2</sub> dos scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-30%	Var. acumulada: -27,5%	●	Manter (reduzir 6% até 2025)
Emissões de CO <sub>2</sub> dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30)	-30%	Var. acumulada: -27,5%	●	Manter (reduzir 7% até 2030)
Idem (anual)	0,9%	3,3%	●	-1,2%
Intensidade CO <sub>2</sub> / obj. postal scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-20%	Var. acumulada: -11,1%	●	Meta 2025. Manter
Idem (anual)	0,2%	0,6%	●	-1,2%
Aquisição de eletricidade de origem renovável	Manter cobertura integral	100% Energia Verde	●	Manter cobertura integral
<b>Gestão de Consumos</b>				
Consumo de água	0%	-4,3%	●	0%
Consumo de papel (exceto Produção e Digitalização)	0%	-6,0%	●	0%
<b>Gestão de Resíduos</b>				
Taxa de valorização	Aumento da taxa de valorização	Taxa de 85,2% (degradou 2,6%)	●	Aumento da taxa de valorização
<b>Biodiversidade</b>				
<i>Press releases</i> , anúncios de imprensa e mailings	Atividade contínua	Lançada campanha Keep Me Posted	●	Atividade contínua
Iniciativas de promoção da biodiversidade	Patrocínio	6ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"	●	7ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"

<sup>48</sup> Universo de edifícios CTT mais consumidores (aprox. 75% do consumo total).

<sup>49</sup> Acidentes de causa rodoviária com danos materiais e acidentes laborais

**'19**

Tema	Meta	Realização	Prog.	Metas CTT para 2020 e seguintes
<b>Formação e Sensibilização</b>				
Formação ambiental	Realização e lançamento do curso	Lançamento reprogramado	●	Lançamento do curso em 2020
Emissões filatélicas e publicações temáticas	5 emissões filatélicas	11 emissões filatélicas e 1 etiqueta	●	6 emissões filatélicas
Palestras temáticas em sustentabilidade	Ações de divulgação	Divulgação interna e externa do programa CTT	●	Prossegue em 2020
<b>Qualidade de Serviço</b>				
Certificação de postos de correio	Alargar a certificação dos postos de correio	Realizado com expansão	●	Alargar a mais 50, totalizando 350 Postos Certificados
Certificação das empresas subsidiárias	Manter subsidiárias abrangidas	Suspensa a certificação da Transporta, que foi integrada na CTT Expresso.	●	Manter subsidiárias certificadas
Certificação corporativa	Manter	Realizado	●	Evoluir na Certificação Corporativa
Prazos médios de tratamento de reclamações <sup>50</sup>	10 dias nac e 38 int	9 dias nac e 38 int	●	Manutenção da meta (10 nac. e 38 int)
QS internacional	Melhorar/manter o posicionamento no ranking IRA-E, K+1	Não melhorámos (16ª posição) <sup>51</sup>	●	Melhorar/manter o posicionamento no ranking IRA-E, K+1
	Manter o resultado GMS inbound acima do objetivo	90,6% <sup>52</sup> , acima do objetivo de 88%	●	Manter o resultado GMS inbound acima do objetivo
<b>Compras</b>				
Procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	60%	97,0%	●	Manutenção da meta
Contratos celebrados c/ critérios ambientais	60%	98,9%	●	Manutenção da meta
Qualificação e avaliação de fornecedores	Conclusão de 3 módulos no Sistema de registo	Em curso	●	Implementação do sistema de registo e de qualificação dos fornecedores na plataforma eletrónica (ação contínua)
<b>Higiene e Segurança</b>				
Mortalidade laboral (responsabilidade própria)	0 mortes	1 acidente mortal	●	0 acidentes mortais
Nº de acidentes laborais	-5%	6,2% (1080 acidentes)	●	-5%
Dias perdidos	-5%	-16% (24 320)	●	-5%
Qualidade do Ar Interior (QAI)	Realização de auditorias Qualidade do Ar Interior (QAI)	Em preparação	●	Realização de auditorias Qualidade do Ar Interior (QAI)
<b>Qualificação</b>				
Taxa de esforço formação	1,2%	1,1%	●	1,45%*
Volume de formação	244 300 horas	251 032 horas	●	316 000 horas *
Formação em condução ecoeficiente	10 condutores	67 condutores	●	Formação de 320 condutores *
<b>Marketing Sustentável</b>				
Modelo participativo de compensação carbónica	Processo de votação para 100% da oferta Expresso	Realizado	●	Processo de votação para Correio Verde
Implementação de serviços social business/ logística inversa	Avaliar alargamento a novos negócios e implementação	Em curso	●	Avaliar alargamento a novos negócios e implementação

\*Valores provisórios

<sup>50</sup> Tempo médio de tratamento - tempo médio de tratamento de pedidos de informação e reclamações CTT, deduzido do tempo decorrido entre a data de entrada na empresa e data de entrada no serviço - (dias de calendário) Fonte: SIAC

<sup>51</sup> Valor provisório, sujeito a alteração

<sup>52</sup> Valor provisório, sujeito a alteração

**'19**

<b>Tema</b>	<b>Meta</b>	<b>Realização</b>	<b>Prog.</b>	<b>Metas CTT para 2020 e seguintes</b>
<b>Comunidade</b>				
Ações de voluntariado social e ambiental	12 ações	Realizadas 22 ações	●	12 ações
Voluntariado de longa duração	Manter e reforçar	Lançamento da 3ª edição de Mentoring EPIS e outras ações de continuidade	●	Manter parceria EPIS e reforçar voluntariado de continuidade
<b>Diversidade</b>				
Ocupação profissional para pessoas com deficiência	12 pessoas	13 pessoas	●	13 pessoas
Igualdade de oportunidades	Formação em e-learning a 1.000 trabalhadores	195 trabalhadores	●	294 trabalhadores
Plano para a Igualdade de Género	Implementação faseada	Elaborado novo Plano	●	Continuação
Análise do gap salarial	Conclusão	Ausência de ferramenta externa finalizada	●	Conclusão em 2020



# Anexo IV

## Índice e indicadores GRI



## ANEXO IV – ÍNDICE E INDICADORES GRI

**Tabela 1 - Trabalhadores**

Recursos Humanos	'18			'19			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
<b>Indicadores Laborais (nº pessoas)</b>							
<b>Trabalhadores</b>	<b>12 097</b>	<b>10 663</b>	<b>1 434</b>	<b>12 355</b>	<b>10 743</b>	<b>1 612</b>	<b>2,1</b>
Feminino	4 018	3 613	405	4 125	3 650	475	2,7
Masculino	8 079	7 050	1 029	8 230	7 093	1 137	1,9
<b>Vínculo contratual (nº pessoas)</b>							
<b>Efetivos</b>	<b>10 884</b>	<b>9 825</b>	<b>1 059</b>	<b>10 979</b>	<b>9 735</b>	<b>1 244</b>	<b>0,9</b>
Feminino	3 599	3 279	320	3 687	3 283	404	2,4
Masculino	7 285	6 546	739	7 292	6 452	840	0,1
<b>Contratados</b>	<b>1 213</b>	<b>838</b>	<b>375</b>	<b>1 376</b>	<b>1 008</b>	<b>368</b>	<b>13,4</b>
Feminino	419	334	85	438	367	71	4,5
Masculino	794	504	290	938	641	297	18,1
<b>Tempo integral</b>	<b>11 788</b>	<b>10 490</b>	<b>1 298</b>	<b>12 021</b>	<b>10 565</b>	<b>1 456</b>	<b>2,0</b>
<b>Feminino</b>	<b>3 902</b>	<b>3 533</b>	<b>369</b>	<b>4 018</b>	<b>3 579</b>	<b>439</b>	<b>3,0</b>
Efetivos	3 544	3 248	296	3 638	3 260	378	2,7
Contratados	358	285	73	380	319	61	6,1
<b>Masculino</b>	<b>7 886</b>	<b>6 957</b>	<b>929</b>	<b>8 003</b>	<b>6 986</b>	<b>1 017</b>	<b>1,5</b>
Efetivos	7 256	6 534	722	7 264	6 443	821	0,1
Contratados	630	423	207	739	543	196	17,3
<b>Tempo parcial</b>	<b>309</b>	<b>173</b>	<b>136</b>	<b>334</b>	<b>178</b>	<b>156</b>	<b>8,1</b>
<b>Feminino</b>	<b>116</b>	<b>80</b>	<b>36</b>	<b>107</b>	<b>71</b>	<b>36</b>	<b>-7,8</b>
Efetivos	55	31	24	49	23	26	-10,9
Contratados	61	49	12	58	48	10	-4,9
<b>Masculino</b>	<b>193</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>227</b>	<b>107</b>	<b>120</b>	<b>17,6</b>
Efetivos	29	12	17	28	9	19	-3,4
Contratados	164	81	83	199	98	101	21,3
<b>Faixa etária (nº pessoas)</b>							
<b>&lt;30</b>	<b>950</b>	<b>651</b>	<b>299</b>	<b>1 105</b>	<b>769</b>	<b>336</b>	<b>16,3</b>
Feminino	317	255	62	325	262	63	2,5
Masculino	633	396	237	780	507	273	23,2
<b>30 a 50</b>	<b>6 912</b>	<b>5 957</b>	<b>955</b>	<b>6 906</b>	<b>5 853</b>	<b>1 053</b>	<b>-0,1</b>
Feminino	2 411	2 097	314	2 472	2 109	363	2,5
Masculino	4 501	3 860	641	4 434	3 744	690	-1,5
<b>&gt; 50</b>	<b>4 235</b>	<b>4 055</b>	<b>180</b>	<b>4 344</b>	<b>4 121</b>	<b>223</b>	<b>2,6</b>
Feminino	1 290	1 261	29	1 328	1 279	49	2,9
Masculino	2 945	2 794	151	3 016	2 842	174	2,4

Recursos Humanos	'18			'19			CTT	Variação anual %
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias		
<b>Categoria profissional (nº pessoas)</b>								
<b>Quadro superior</b>	<b>1 282</b>	<b>1 017</b>	<b>265</b>	<b>1 288</b>	<b>1 013</b>	<b>275</b>	<b>0,5</b>	
<b>Feminino</b>	<b>628</b>	<b>500</b>	<b>128</b>	<b>646</b>	<b>514</b>	<b>132</b>	<b>2,9</b>	
<30	48	27	21	49	26	23	2,1	
30 a 50	422	323	99	430	330	100	1,9	
> 50	158	150	8	167	158	9	5,7	
<b>Masculino</b>	<b>654</b>	<b>517</b>	<b>137</b>	<b>642</b>	<b>499</b>	<b>143</b>	<b>-1,8</b>	
<30	33	21	12	38	23	15	15,2	
30 a 50	396	278	118	388	270	118	-2,0	
> 50	225	218	7	216	206	10	-4,0	
<b>Quadro médio</b>	<b>429</b>	<b>383</b>	<b>46</b>	<b>401</b>	<b>370</b>	<b>31</b>	<b>-6,5</b>	
<b>Feminino</b>	<b>159</b>	<b>151</b>	<b>8</b>	<b>151</b>	<b>149</b>	<b>2</b>	<b>-5,0</b>	
<30	0	0	0	0	0	0	0,0	
30 a 50	62	54	8	53	51	2	-14,5	
> 50	97	97	0	98	98	0	1,0	
<b>Masculino</b>	<b>270</b>	<b>232</b>	<b>38</b>	<b>250</b>	<b>221</b>	<b>29</b>	<b>-7,4</b>	
<30	0	0	0	0	0	0	0,0	
30 a 50	120	90	30	104	83	21	-13,3	
> 50	150	142	8	146	138	8	-2,7	
<b>Atendimento</b>	<b>2 435</b>	<b>2 435</b>	<b>0</b>	<b>2 397</b>	<b>2 397</b>	<b>0</b>	<b>-1,6</b>	
<b>Feminino</b>	<b>1 679</b>	<b>1 679</b>	<b>0</b>	<b>1 656</b>	<b>1 656</b>	<b>0</b>	<b>-1,4</b>	
<30	94	94	0	98	98	0	4,3	
30 a 50	926	926	0	922	922	0	-0,4	
> 50	659	659	0	636	636	0	-3,5	
<b>Masculino</b>	<b>756</b>	<b>756</b>	<b>0</b>	<b>741</b>	<b>741</b>	<b>0</b>	<b>-2,0</b>	
<30	30	30	0	45	45	0	50,0	
30 a 50	296	296	0	285	285	0	-3,7	
> 50	430	430	0	411	411	0	-4,4	
<b>Distribuição</b>	<b>5 317</b>	<b>4 934</b>	<b>383</b>	<b>5 208</b>	<b>4 974</b>	<b>234</b>	<b>-2,1</b>	
<b>Feminino</b>	<b>725</b>	<b>684</b>	<b>41</b>	<b>742</b>	<b>721</b>	<b>21</b>	<b>2,3</b>	
<30	86	69	17	80	80	0	-7,0	
30 a 50	500	477	23	509	489	20	1,8	
> 50	139	138	1	153	152	1	10,1	
<b>Masculino</b>	<b>4 592</b>	<b>4 250</b>	<b>342</b>	<b>4 466</b>	<b>4 253</b>	<b>213</b>	<b>-2,7</b>	
<30	361	243	118	296	294	2	-18,0	
30 a 50	2 780	2 584	196	2 670	2 490	180	-4,0	
> 50	1 451	1 423	28	1 500	1 469	31	3,4	

<b>Recursos Humanos</b>		<b>'18</b>			<b>'19</b>			<b>CTT</b>
<b>Indicadores</b>		<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	<b>Variação anual %</b>
<b>Categoria profissional (nº pessoas)</b>								
<b>Outros grupos</b>		<b>2 634</b>	<b>1 894</b>	<b>740</b>	<b>3 061</b>	<b>1 989</b>	<b>1 072</b>	<b>16,2</b>
<b>Feminino</b>		<b>827</b>	<b>599</b>	<b>228</b>	<b>930</b>	<b>610</b>	<b>320</b>	<b>12,5</b>
<30		89	65	24	98	58	40	10,1
30 a 50		501	317	184	558	317	241	11,4
> 50		237	217	20	274	235	39	15,6
<b>Masculino</b>		<b>1 807</b>	<b>1 295</b>	<b>512</b>	<b>2 131</b>	<b>1 379</b>	<b>752</b>	<b>17,9</b>
<30		209	102	107	401	145	256	91,9
30 a 50		909	612	297	987	616	371	8,6
> 50		689	581	108	743	618	125	7,8
<b>Chefias por género (nº pessoas)</b>		<b>211</b>	<b>175</b>	<b>36</b>	<b>182</b>	<b>148</b>	<b>34</b>	<b>-13,7</b>
<b>Administração</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
Feminino		1	1	-	0	0	-	-100
Masculino		4	4	-	5	5	-	25
<b>Chefia - 1ª linha</b>		<b>43</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>-7,0</b>
Feminino		10	10	0	8	8	0	-20
Masculino		33	25	8	32	24	8	-3,0
<b>Chefia - 2ª linha</b>	<b>a)</b>	<b>163</b>	<b>135</b>	<b>28</b>	<b>137</b>	<b>111</b>	<b>26</b>	<b>-16,0</b>
Feminino		79	68	11	67	56	11	-15,2
Masculino		84	67	17	70	55	15	-16,7
<b>Diversidade (nº de pessoas)</b>	<b>a)</b>							
<b>Trabalhadores estrangeiros</b>		<b>44</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>85</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>93,2</b>
Feminino		14	13	1	21	20	1	50,0
Masculino		30	18	12	64	43	21	113,3
<b>Trabalhadores com necessidades especiais</b>		<b>257</b>	<b>247</b>	<b>10</b>	<b>262</b>	<b>252</b>	<b>10</b>	<b>1,9</b>
Feminino		112	107	5	125	120	5	11,6
Masculino		145	140	5	137	132	5	-5,5
<b>Nível de escolaridade (nº de pessoas)</b>								
Ensino universitário		1 809	1 490	319	1 963	1 545	418	8,5
12º Ano		5 536	4 886	650	5 743	5 039	704	3,7
3º ciclo ensino básico		3 334	2 983	351	3 339	2 959	380	0,1
< 3º ciclo do ensino básico		1 418	1 304	114	1 310	1 200	110	-7,6
<b>Taxa de rotatividade</b>		<b>17,7</b>	<b>17,0</b>	<b>22,4</b>	<b>16,9</b>	<b>16,4</b>	<b>20,2</b>	<b>-0,8 p.p</b>
<b>Feminino</b>		<b>15,8</b>	<b>16,4</b>	<b>10,6</b>	<b>15,8</b>	<b>16,1</b>	<b>13,3</b>	<b>0 p.p</b>
< 30		6,2	6,3	4,7	6,4	6,2	<b>7,4</b>	0,2 p.p
30 a 50		6,3	6,5	4,7	6,8	7,0	<b>5,5</b>	0,5 p.p
> 50		3,3	3,5	1,2	2,6	2,8	<b>0,4</b>	-0,7 p.p
<b>Masculino</b>		<b>18,0</b>	<b>17,3</b>	<b>23,0</b>	<b>17,5</b>	<b>16,6</b>	<b>23,1</b>	<b>-0,5 p.p</b>
< 30		9,7	8,7	16,9	9,2	8,2	<b>15,3</b>	-0,5 p.p
30 a 50		4,8	4,8	3,6	5,5	5,3	<b>4,7</b>	0,6 p.p
> 50		3,5	3,8	1,2	2,8	3,1	<b>1,1</b>	-0,7 p.p

<b>Recursos Humanos</b>		<b>'18</b>			<b>'19</b>			<b>CTT</b>
<b>Indicadores</b>		<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	<b>Variação anual %</b>
<b>Taxa de contratações</b>		<b>18,9</b>	<b>17,6</b>	<b>30,7</b>	<b>21,8</b>	<b>20,1</b>	<b>33,0</b>	<b>2,9 p.p</b>
<b>Feminino</b>		<b>19,0</b>	<b>19,0</b>	<b>19,5</b>	<b>21,0</b>	<b>20,5</b>	<b>24,8</b>	<b>2 p.p</b>
< 30		9,4	9,5	8,4	9,6	9,2	12,2	0,2 p.p
30 a 50		9,3	9,2	10,1	11,1	11,0	12,4	1,8 p.p
> 50		0,3	0,2	1,0	0,3	0,3	0,2	0 p.p
<b>Masculino</b>		<b>18,5</b>	<b>16,9</b>	<b>29,6</b>	<b>22,2</b>	<b>19,9</b>	<b>36,4</b>	<b>3,7 p.p</b>
< 30		11,8	10,5	21,2	13,5	12,0	23,1	1,7 p.p
30 a 50		6,1	5,9	7,8	8,1	7,5	12,0	2 p.p
> 50		0,6	0,6	0,7	0,6	0,5	1,3	0 p.p
<b>Taxa de retorno</b>		<b>100</b>	<b>100</b>		<b>99</b>	<b>99</b>		<b>-1 p.p</b>
Feminino								
Masculino								
<b>Taxa de retenção</b>		<b>100</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	<b>100</b>		<b>-0 p.p</b>
Feminino								
Masculino								
<b>Prevenção e Segurança</b>	<b>b)</b>							
<b>Nº Total de acidentes laborais</b>		<b>1 017</b>	<b>896</b>	<b>121</b>	<b>1 080</b>	<b>975</b>	<b>105</b>	<b>6,2</b>
Feminino		266	250	16	284	268	16	6,8
Masculino		751	646	105	796	707	89	6,0
<b>Taxa de lesões por acidentes laborais</b>	<b>*10<sup>3</sup>(5)</b>	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	<b>5,1</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>4,9</b>	<b>-0,2 p.p</b>
Feminino		3,1	3,1	2,9	2,8	2,7	3,7	-0,4 p.p
Masculino		4,3	4,1	5,8	4,3	4,2	5,3	0 p.p
<b>Taxa de doenças profissionais</b>	<b>*10<sup>3</sup>(5)</b>	<b>0,03</b>	<b>0,03</b>	<b>0,00</b>	<b>0,06</b>	<b>0,07</b>	<b>0,00</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino		0,05	0,05	0,00	0,11	0,11	0,00	0,1 p.p
Masculino		0,02	0,03	0,00	0,04	0,04	0,00	0 p.p
<b>Taxa de dias perdidos por acidentes laborais</b>	<b>*10<sup>3</sup>(5)</b>	<b>142,9</b>	<b>137,8</b>	<b>197,4</b>	<b>124,9</b>	<b>127,2</b>	<b>93,6</b>	<b>-18,1 p.p</b>
Feminino		93,4	91,3	125,3	85,6	84,6	109,9	-7,8 p.p
Masculino		167,4	161,6	220,3	144,2	149,1	89,5	-23,2 p.p
<b>Óbitos</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Absentismo</b>		<b>5,1</b>	<b>5,5</b>	<b>2,6</b>	<b>4,8</b>	<b>5,2</b>	<b>2,7</b>	<b>-0,3 p.p</b>
<b>Formação</b>	<b>b)</b>							
<b>Número de horas de formação</b>		<b>218 607</b>	<b>202 129</b>	<b>16 478</b>	<b>229 384</b>	<b>211 457</b>	<b>17 927</b>	<b>4,9</b>
<b>Média de horas de formação</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>4,0</b>
Feminino		28	28	26	30	30	29	6,0
Masculino		14	14	11	14	14	14	1,9
<b>Média de horas por categoria</b>								
<b>Quadro Superior</b>		<b>43</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>-5,1</b>
Feminino		47	48	46	41	40	45	-13,1
Masculino		39	40	38	41	38	51	4,3
<b>Quadro Médio</b>		<b>28</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>-2,3</b>
Feminino		30	30	42	31	31	23	1,9
Masculino		27	29	17	26	27	16	-5,2

Recursos Humanos		'18			'19			CTT
Indicadores		CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação anual %
<b>Atendimento</b>		<b>31,6</b>	<b>31,6</b>	<b>15,5</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	-	<b>28,3</b>
Feminino		32,5	32,5	15,5	42	42	-	28,2
Masculino		29,9	29,9	-	38	38	-	27,1
<b>Distribuição</b>		<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>4,4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>-17,3</b>
Feminino		9,0	9,1	4,2	7	7	7	-17,6
Masculino		7,9	8,1	4,5	7	7	7	-17,2
<b>Outros</b>		<b>8,3</b>	<b>27,7</b>	<b>5,4</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>63,0</b>
Feminino		12,0	21,7	7,5	15	16	10	26,4
Masculino		6,9	39,2	4,9	13	15	5	85,5
<b>Rácio salarial por género (F/M)</b>	<b>b)</b>	<b>1,07</b>	<b>1,07</b>	<b>1,19</b>	<b>1,08</b>	<b>1,08</b>	<b>1,18</b>	<b>0 p.p</b>
<b>Quadro Superior</b>		<b>0,80</b>	<b>0,84</b>	<b>0,63</b>	<b>0,82</b>	<b>0,87</b>	<b>0,66</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino (€)		2 006,9	2 070,2	1 759,7	2 042,2	2 089,2	1 859,1	1,8
Masculino (€)		2 519,1	2 450,7	2 777,0	2 499,2	2 414,0	2 805,1	-0,8
<b>Quadro Médio</b>		<b>1,00</b>	<b>0,98</b>	<b>0,95</b>	<b>0,98</b>	<b>0,96</b>	<b>0,83</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino (€)		1 379,2	1 399,0	1 005,0	1 398,3	1 404,0	972,3	1,4
Masculino (€)		1 378,1	1 430,9	1 056,2	1 422,1	1 463,0	1 177,2	3,2
<b>Atendimento</b>		<b>0,93</b>	<b>0,93</b>	-	<b>0,93</b>	<b>0,93</b>	-	<b>0 p.p</b>
Feminino (€)		1 073,9	1 073,9	-	1 078,7	1 078,7	-	0,4
Masculino (€)		1 157,0	1 157,0	-	1 160,7	1 160,7	-	0,3
<b>Distribuição</b>		<b>0,91</b>	<b>0,90</b>	<b>1,00</b>	<b>0,90</b>	<b>0,89</b>	<b>1,01</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino (€)		813,3	823,5	624,8	820,77	820,44	834,83	0,9
Masculino (€)		895,2	916,0	626,6	916,98	921,23	826,59	2,4
<b>Outros</b>		<b>0,98</b>	<b>0,96</b>	<b>1,01</b>	<b>1,02</b>	<b>0,99</b>	<b>1,07</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino (€)		941,2	959,6	768,3	970,61	990,69	838,90	3,1
Masculino (€)		964,3	1 003,0	760,5	955,02	1 004,5	783,09	-1,0
<b>Relações laborais %</b>	<b>b)</b>							
Acordos coletivos de trabalho		90,7	98,4	7,5	90,4	98,4	5,6	-0,3 p.p
Sindicalização		76,0	79,3	40,8	73,9	77,0	40,3	-2,1 p.p

a) Não inclui dados da CORRE e da CTT Expresso Espanha.

b) Não inclui dados da CORRE, da CTT Expresso Espanha e da 321 Crédito.

G10  
G11  
EC5  
LA1  
LA3  
LA6  
LA7  
LA9  
LA12  
LA13

**Tabela 2 – Ambiente**

Ambiente	'18			'19			Variação anual %
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
<b>Indicadores a)</b>	<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	<b>Variação anual %</b>
<b>Consumo de energia (GJ)</b>	<b>390 353,4</b>	<b>351 854,5</b>	<b>38 498,8</b>	<b>380 691,4</b>	<b>343 699,4</b>	<b>36 992,0</b>	<b>-2,5%</b>
Consumo total de eletricidade	155 576,8	135 430,7	20 146,1	<b>141 921,2</b>	<b>123 375,7</b>	<b>18 545,5</b>	<b>-8,8%</b>
Consumo de eletricidade convencional	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de eletricidade verde	155 576,8	135 430,7	20 146,1	141 921,2	123 375,7	18 545,5	-8,8%
Consumo de energia por painéis solares	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%
Consumo de energia térmica	6 575,7	6 575,7	0,0	6 632,2	6 632,2	0,0	0,9%
Consumo total de combustíveis	226 421,8	208 069,0	18 352,7	230 952,4	212 505,9	18 446,5	2,0%
Consumo total de gás	1 651,8	1 651,8	0,0	1 058,4	1 058,4	0,0	-35,9%
<b>Consumo médio da Frota (Lt./100)</b>	<b>9,2</b>	<b>9,5</b>	<b>6,9</b>	<b>9,2</b>	<b>9,5</b>	<b>7,0</b>	<b>0,4%</b>
<b>Veículos menos poluentes (uni.)</b>	<b>311,0</b>	<b>311,0</b>	<b>0,0</b>	<b>315,0</b>	<b>310,0</b>	<b>5,0</b>	<b>1,3%</b>
<b>Total de emissões atmosféricas diretas de CO<sub>2</sub> (scope 1) (ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>16 176,5</b>	<b>14 870,4</b>	<b>1 306,1</b>	<b>16 461,5</b>	<b>15 148,6</b>	<b>1 312,9</b>	<b>1,8%</b>
Consumo de combustível	16 078,0	14 771,9	1 306,1	16 396,9	15 084,0	1 312,9	2,0%
Consumo de gás	98,5	98,5	0,0	64,6	64,6	0,0	-34,4%
<b>Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) (ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>188,5</b>	<b>188,5</b>	<b>0,0</b>	<b>190,1</b>	<b>190,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,9%</b>
Consumo de eletricidade	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de energia térmica	188,5	188,5	0,0	190,1	190,1	0,0	0,9%
<b>Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) (ton CO<sub>2</sub>) b)</b>	<b>41 803,9</b>	<b>14 491,9</b>	<b>27 312,0</b>	<b>43 446,1</b>	<b>14 294,1</b>	<b>29 152,0</b>	<b>3,9%</b>
Transporte aéreo	11 272,8	7 249,6	4 023,2	11 696,7	7 066,6	4 630,1	3,8%
Transporte marítimo	56,3	4,4	51,9	56,6	4,4	52,2	0,6%
Transporte rodoviário por frota subcontratada b)	24 205,8	1 632,7	22 573,1	25 407,7	1 505,5	23 902,3	5,0%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	7,7	7,7	0,0	6,9	6,9	0,0	-8,9%
<i>Commuting</i>	6 261,3	5 597,5	663,8	6 278,0	5 710,6	567,4	0,3%
<b>Emissões de CO<sub>2</sub> compensadas (ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>980,5</b>	<b>320,2</b>	<b>660,3</b>	<b>1 011,6</b>	<b>314,4</b>	<b>697,2</b>	<b>3,2%</b>

a) Não inclui dados da CORRE e da 321 Crédito

b) Não inclui dados da CORRE, da Transporta e da 321 Crédito

<b>Ambiente</b>	<b>'18</b>			<b>'19</b>			<b>Variação anual %</b>
<b>Indicadores a)</b>	<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	<b>CTT</b>	<b>CTT SA</b>	<b>Subsidiárias</b>	
<b>Scopes 1+2 (ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>16 365,0</b>	<b>15 058,9</b>	<b>1 306,1</b>	<b>16 663,7</b>	<b>15 338,7</b>	<b>1 312,9</b>	<b>1,8%</b>
<b>Scopes 1+2+3 (ton CO<sub>2</sub>) b)</b>	<b>58 168,9</b>	<b>29 550,8</b>	<b>28 618,1</b>	<b>60 097,7</b>	<b>29 632,8</b>	<b>30 464,9</b>	<b>3,3%</b>
<b>Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) (gCO<sub>2</sub>/objeto)</b>	<b>14,2</b>	<b>21,9</b>	<b>2,8</b>	<b>14,0</b>	<b>24,5</b>	<b>2,3</b>	<b>-0,9%</b>
<b>Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) b) (gCO<sub>2</sub>/objeto)</b>	<b>50,3</b>	<b>43,0</b>	<b>61,0</b>	<b>50,6</b>	<b>47,3</b>	<b>54,3</b>	<b>0,6%</b>
<b>Intensidade carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2) (KgCO<sub>2</sub>/1000 €)</b>	<b>22,8</b>	<b>26,3</b>	<b>6,9</b>	<b>22,5</b>	<b>27,3</b>	<b>5,9</b>	<b>-1,4%</b>
<b>Água captada por fonte de origem (M<sup>3</sup>)</b>	<b>51 059,3</b>	<b>37 003,8</b>	<b>14 055,6</b>	<b>48 717,5</b>	<b>36 420,3</b>	<b>12 297,2</b>	<b>-4,3%</b>
Furo	1 843,0	1 843,0	0,0	1 631,0	1 631,0	0,0	<b>-11,5%</b>
Rede pública	47 854,1	33 798,6	14 055,60	46 063,5	33 766,3	12 297,2	<b>--3,4%</b>
Água pluvial	1 362,2	1 362,2	0,0	1 023,0	1 023,0	0,0	<b>-24,9%</b>
<b>Derrames (uni)</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>0,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-50%</b>
<b>Consumo de materiais (ton)</b>	<b>3 569,2</b>	<b>1 304,0</b>	<b>2 265,3</b>	<b>3 154,4</b>	<b>2 474,4</b>	<b>680,0</b>	<b>6,3%</b>
Papel	2 860,1	1 032,0	1 828,1	2 599,9	2 330,4	269,5	<b>-3,4%</b>
Plástico	576,0	243,8	332,2	491,6	122,7	369,0	<b>-22,6%</b>
Metal	4,4	3,7	0,7	4,3	3,7	0,6	<b>-2,6%</b>
Outros materiais	128,8	24,5	104,2	58,7	17,7	40,9	<b>64,1%</b>
<b>Resíduos encaminhados para destino final</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Total de resíduos (ton)	1 560,6	738,7	821,9	1 297,3	663,6	633,6	<b>-16,9%</b>
Taxa de Valorização (uni/100)	0,9	0,9	0,8	0,9	0,8	0,9	<b>-2,6%</b>
<b>Certificação Ambiental</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	Corporativa+4	Corporativa	4 empresas	Corporativa+4	Corporativa	4 empresas	<b>-</b>
Unidades/Empresas certificadas FSC	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	<b>-</b>
<b>Investimentos e Gastos Ambientais (1000 €)</b>	<b>2 065,9</b>	<b>1 972,9</b>	<b>93,0</b>	<b>2 319,0</b>	<b>2 292,6</b>	<b>26,4</b>	<b>1,9%</b>

- a) Não inclui dados da CORRE e da 321 Crédito  
 b) Não inclui dados da CORRE, da Transporta e da 321 Crédito

EN10  
 EN31  
 EN23  
 EN19  
 EN18  
 EN17  
 EN16  
 EN15  
 EN8  
 EN6  
 EN5  
 EN4  
 EN3  
 EN1

## Tabela 3 – Índice remissivo e indicadores GRI

| G32

### Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>Estratégia e Análise</b>			
G-1	Mensagem do Presidente	9, 11	
G-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	38, 51, 86	
<b>Perfil Organizacional</b>			
G-3	Nome da organização	16, 188	
G-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	4, 38, 51, 57, 62, 63, 79, 189	
G-5	Localização da sede social da organização	17, 188	
G-6	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as operações relevantes para as questões da sustentabilidade <i>Portugal, Espanha e Moçambique</i>	189, 416	
G-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	16, 113, 188, 361	
G-8	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os setores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários <i>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</i>	38, 58, 59, 64, 416	
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	18, 74	
G-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	74, 413	ODS 8
G-11	Nº total e percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	45, 77, 413	ODS 8
G-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização <i>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 Transportes com 31% do valor adjudicado, seguindo-se IT/Comunicações com 45% e Material Vendável, Suporte à Venda e Consumíveis com 12%. Estes valores foram calculados com base nos processos adjudicados em 2019, não tem em conta renovações.</i>	416	
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	16	
G-14	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	51	
G-15	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	46, 82	
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	46, 47	
<b>Aspetos Materiais Identificados e Limites</b>			
G-17	Estrutura operacional da organização, empresas participadas e joint ventures, incluídas, ou não, no relatório	16, 38, 120	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-18	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	16	
G-19	Liste todos os temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	41	
G-20	Para cada tema material, relate o limite do tema dentro da organização	16, 42	
G-21	Para cada tema material, relate o limite do tema fora da organização	42	
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	16, 127	
G-23	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites do tema	16	
<b>Envolvimento das Partes Interessadas</b>			
G-24	Lista das partes interessadas da organização	43	
G-25	Base para identificação e seleção das partes interessadas	41	
G-26	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	42, 43, 51-53, 62, 77, 84, 357	
G-27	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	42, 43, 52, 53, 62, 77, 357	
<b>Perfil do Relatório</b>			
G-28	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	16	
G-29	Data do último relatório publicado	16	
G-30	Ciclo de publicação de relatórios	16	
G-31	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	17, 142, 362	
G-32	Índice de indicadores GRI	16, 416	
G-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Envolvimento da gestão de topo	16	
<b>Governança</b>			
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	114, 117, 120	
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	48, 120	
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	120	
G-37	Relate os processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> 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	42, 43	
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	9, 113	
G-39	Mencione se o Presidente ocupa outros cargos na Organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	115, 118, 120, 126	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	113, 115, 116, 130, 365	ODS 5 ODS 16
G-41	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às Partes Interessadas	125, 161	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	118, 161	
G-43	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	139	ODS 4

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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	126, 165	
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 <i>due diligence</i> . Indique se processos de consulta e relacionamento com <i>stakeholders</i> 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	49, 50, 51, 139, 162	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	49, 50, 86, 168	
G-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais	47, 48, 50, 86, 139	
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	9	
G-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	139	
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	43, 357	
<b>Remuneração e Incentivos</b>			
G-51	Políticas de remuneração dos membros da governação e dos executivos seniores	123, 143, 154	
G-52	Processo adotado para a determinação da remuneração	74, 123, 143, 154	
G-53	As opiniões dos <i>stakeholders</i> 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	74, 147, 162	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 <i>Verifica-se a proporção de 22,3</i>	418	
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	418	
<b>Ética e Integridade</b>			
G-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	123	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)	46, 123	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	46, 123, 161	ODS 16
<b>Desempenho económico (dados consolidados)</b>			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	38-42, 46-53, 76-77, 79-80, 403-406	
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	57, 63, 67, 73	ODS 8
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	53, 86	ODS 13
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de pensões de benefício definidos pela Organização	78	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Apoio financeiro recebido do Governo			
EC4			
		<b>Grupo <sup>(1)</sup></b>	
	Benefícios fiscais	1 663 153	
	Créditos fiscais	324 729	
	Total	1 987 882	419
<sup>(1)</sup> Não inclui o Banco CTT nem a 321 Crédito. O Banco recebeu 94 486,77€ no âmbito de subsídio por criação líquida de emprego.			
<b>Presença no Mercado</b>			
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes No final do ano 2019, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 622€ para o género masculino e de 622€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,04 e 1,04 em relação ao salário mínimo nacional (600€). Nota: Não inclui dados da CORRE, da Tourline e da 321 Crédito.	413, 419	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	419	
<b>Impactos Económicos Indiretos</b>			
EC7	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	9, 20, 38, 51, 52, 59, 63, 64, 79	
EC8	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	20, 38, 51, 52, 58, 63, 64, 83	
<b>Práticas de Compra</b>			
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 (ex. serviços de limpeza, combustíveis, manutenção).	419	ODS 12
<b>Emprego</b>			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	46-53, 73-79, 403-406, 409-413	
LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	74, 413	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	77	ODS 8
LA3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	74, 413	ODS 5 ODS 8
<b>Relações Laborais</b>			
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	419	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>Higiene e Segurança</b>			
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 <i>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.</i> <i>Semestralmente é efetuado pela empresa um inquérito de consulta aos trabalhadores sobre as condições SST nos seus locais de trabalho</i>	420	
LA6	Tipos e percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, (por região) e por género	20, 39, 74, 78, 413	ODS 3
LA7	Colaboradores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação <i>Verificam-se 12 doenças profissionais (7 no género feminino). Sem dados da Corre e Tourline</i>	413, 420	ODS 3
LA8	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos <i>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 mantém 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</i>	74, 420	ODS 8
<b>Formação</b>			
LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	76, 413	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 <i>Foram realizadas 33 640 horas de formação com a participação de 4 322 trabalhadores/as, em 8 áreas temáticas para aperfeiçoamento de competências</i>	75, 420	ODS 4 ODS 8
LA11	Percentagem de trabalhadores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	75	ODS 5
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>			
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	79, 112, 114, 116, 413	ODS 5 ODS 8
<b>Igualdade de Remuneração entre mulheres e homens</b>			
LA13	Discriminação do rácio do salário-base e remuneração das mulheres/homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	74, 413	ODS 5 ODS 8 ODS 10
<b>Avaliação de Fornecedores em Práticas Laborais</b>			
LA14	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios associados a práticas laborais <i>Dos 11 novos fornecedores dos CTT, SA foram selecionados 8 (73%) com base em critérios associados a práticas laborais.</i> <i>No caso da Produção e Digitalização e da CTT Contacto, 100% de respetivamente 3 e 26 novos fornecedores foram selecionados de acordo com as referidas práticas</i>	420	ODS 8 ODS 16
LA15	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas práticas laborais associadas à cadeia de fornecedores e medidas tomadas <i>Não se verificaram impactos negativos</i>	420	
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Práticas Laborais</b>			
LA16	Número de queixas e reclamações, relacionadas com as práticas laborais, registadas, processadas e solucionadas através dos mecanismos formais	47, 84	ODS 16
<b>Direitos Humanos</b>			
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 <i>O número de contratos considerados como significativos foi de 354 (97%), sendo que todos incluem cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos</i>	420	ODS 10 ODS 12

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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 <i>3 877 trabalhadores/as receberam 11 763 horas de formação em políticas de direitos humanos, representando 31,4% do total nacional de trabalhadores</i>	421	ODS 4
<b>Não Discriminação</b>			
HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas <i>Não se verificaram casos de discriminação</i>	79,421	
<b>Liberdade de Associação e Negociação Coletiva</b>			
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 <i>Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE</i>	421	ODS 10
<b>Trabalho Infantil</b>			
HR5	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>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 por estes, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula n) "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"</i>	78,421	ODS 16
<b>Trabalho Forçado</b>			
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 <i>Os CTT proibem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5</i>	78,421	ODS 16
<b>Práticas de Segurança</b>			
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 <i>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</i>	421	
<b>Direitos dos Povos Indígenas</b>			
HR8	Número total de casos de violação dos direitos dos povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas <i>Não aplicável</i>	421	
<b>Avaliação</b>			
HR9	Percentagem e número total de operações que tenham sido objeto de avaliações em direitos humanos e/ou avaliação de impactos <i>0%. Ver HR 5</i>	421	
<b>Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos</b>			
HR10	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos <i>73% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos</i>	421	ODS 16
HR11	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nos direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito <i>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</i>	421	ODS 12

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações sobre direitos Humanos</b>			
HR12	Número de queixas e reclamações relativas a direitos humanos, registadas, processadas e resolvidas através de mecanismos de queixa formal <i>Não se registaram</i>	422	
<b>Sociedade</b>			
<b>Comunidades Locais</b>			
SO1	Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e de desenvolvimento local	58,81	
SO2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	53,58,81,85	
<b>Combate à corrupção</b>			
SO3	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	47,49,76	
SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção <i>43,2% dos trabalhadores/as tiveram formação em procedimentos de combate à corrupção</i>  <i>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 245 fornecedores a quem adjudicámos compras, 233 assinaram a declaração, ou seja, 95%</i>	39,47,422	ODS 4 ODS 16
SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas <i>Não se verificaram casos de corrupção</i>	47,422	ODS 16
<b>Políticas Públicas</b>			
SO6	Valor total de contribuições financeiras ou em espécie para partidos políticos, políticos, discriminadas por país e beneficiário <i>Não se realizaram contribuições</i>	422	
<b>Concorrência Desleal</b>			
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti trust</i> e monopólio, bem como os seus resultados	47	ODS 16
<b>Conformidade</b>			
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	47	
<b>Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade</b>			
SO9	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade <i>73% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios, sendo que 233 foram submetidos a avaliações de impactos na sociedade</i>	422	
SO10	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas <i>Na cadeia de fornecedores não se detetaram impactos negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade</i>	58,422	
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Impactos na Sociedade</b>			
SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas, processadas e resolvidas por mecanismos formais <i>Não se registaram</i>	84,422	
<b>Produtos e Serviços</b>			
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>			
PR1	Percentagem de produtos e serviços significativos para os quais se avaliam os impactos na saúde e segurança, tendo em vista a sua melhoria <i>Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam a crianças, como é o caso dos brinquedos</i>	422	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
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 <i>Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços</i>	423	ODS 16
<b>Rotulagem de Produtos e Serviços</b>			
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 <i>Este ano foram registados 17 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e aderiu-se ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.</i>	83, 423	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 <i>Registaram-se 44 049 incidentes e 12 263 casos de não conformidade</i>	84, 423	
PR5	Resultados de inquéritos de satisfação do cliente	20, 83, 84	
<b>Comunicações de Marketing</b>			
PR6	Venda de produtos proibidos ou controversos <i>Os CTT não vendem este tipo de produtos</i>	423	
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 <i>Não foram identificados casos de não conformidade</i>	423	
<b>Privacidade do Cliente</b>			
PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes <i>No que diz respeito ao correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências</i>	423	ODS 16
<b>Conformidade</b>			
PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	47	
<b>Meio Ambiente</b>			
<b>Consumo de Materiais</b>			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	48-53, 85-86, 91-93, 95-97, 403-406, 414-415	
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	415	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	94	ODS 15
<b>Energia</b>			
EN3	Consumo de energia dentro da organização	20, 86, 87, 89, 415	ODS 7 ODS 12
EN4	Consumo de energia fora da organização <i>Valor calculado através dos fatores de emissão provenientes dos fornecedores de energia</i>	87, 89, 92, 415, 423	
EN5	Intensidade energética	86, 415	ODS 7 ODS 12
EN6	Redução do consumo de energia	86, 87, 88, 89, 92, 415	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13
EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados com produtos e serviços	20, 59, 62, 88, 89, 90	ODS 7 ODS 9 ODS 12 ODS 13

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>Água</b>			
EN8	Consumo total de água, por fonte	94, 415	ODS 6
EN9	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água <i>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</i>	424	ODS 6
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e utilizada	415	ODS 6
<b>Biodiversidade</b>			
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 <i>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.</i>	424	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 <i>Os CTT envolvem-se em parcerias/projetos com entidades públicas e privadas em prol da biodiversidade e promovem ações de sensibilização, internas e públicas, sobre o tema</i>	95, 424	ODS 15
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	95	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 <i>Não aplicável</i>		
<b>Emissões</b>			
EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (scope 1)	20, 90, 91, 415	ODS 12 ODS 13
EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 2)	20, 91, 92, 415	ODS 12 ODS 13
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 3)	91, 92, 415	
EN18	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	93, 415	
EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	39, 59, 62, 89, 90-92, 415	ODS 11 ODS 13
EN20	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono <i>Não se verificaram emissões deste tipo</i>	424	ODS 13
EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	91	
<b>Resíduos e Efluentes</b>			
EN22	Descarga total de água por qualidade e destino <i>Descarga efetuada em coletor municipal apenas numa instalação da região Centro</i>	424	ODS 6
EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	415	ODS 12
EN24	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 2 ocorrências no centro de produção de logística do Sul e 2 ocorrências no centro de produção de logística do Norte que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estas não têm impacte significativo</i>	424	
EN25	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia <i>Não aplicável</i>	424	
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 <i>Não aplicável</i>	424	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
<b>Produtos e Serviços (impactes ambientais)</b>			
EN27	Extensão da mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços <i>A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacte ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i>	20, 39, 59, 62, 94, 95, 425	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	95	
<b>Conformidade Legal e Regulamentar</b>			
EN29	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o nº total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais <i>Não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais ou societários.</i>	47, 425	ODS 16
<b>Transportes</b>			
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 <i>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.</i>	53, 85, 425	
<b>Geral</b>			
EN31	Total de investimentos e/ou custos de proteção ambiental, por tipo.	87, 97, 415	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13
<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>			
EN32	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>Utilizaram-se critérios ambientais em 97% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 99% do total</i>	20, 425	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
EN33	Atuais e potenciais impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas <i>Os CTT têm uma Política de Compras Responsáveis, que visa promover a melhoria dos aspetos ambientais e sociais da cadeia de valor, através do envolvimento e da responsabilização dos seus fornecedores. Algumas das características desta Política: está publicamente disponível em <a href="http://www.ctt.pt">www.ctt.pt</a>; cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; é integrada nos documentos concursais; inclui uma cláusula de rescisão por incumprimento; aplica-se a todos os fornecedores</i>	425	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
<b>Mecanismos de Queixas e Reclamações Ambientais</b>			
EN34	Número de queixas sobre impactos ambientais, reportados, endereçados e resolvidos através dos mecanismos formais de reclamação <i>Não se identificaram queixas neste âmbito</i>	425	

(Fonte: GRI 4 (2013) "Diretrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade")

## CONTACTOS

### SEDE

Avenida D. João II, n.º 13  
1999-001 Lisboa  
PORTUGAL  
Telefone: +351 210 471 836  
Fax: +351 210 471 994

### Clientes

Email: [informacao@ctt.pt](mailto:informacao@ctt.pt)  
Linha CTT 707 26 26 26  
Dias úteis e sábados das 8h às 22h

### Representante para as Relações com o Mercado

Guy Pacheco

### Direção de Relações com Investidores

Peter Tsvetkov  
Email: [investors@ctt.pt](mailto:investors@ctt.pt)  
Telefone: +351 210 471 087  
Fax: +351 210 471 996

### Órgãos de Comunicação Social

Direção de Marca e Comunicação  
Assessoria de Imprensa  
Cátia Cruz Simões  
Email: [gabinete.imprensa@ctt.pt](mailto:gabinete.imprensa@ctt.pt)  
Telefone: +351 210 471 800

### Endereço do website

[www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)



attt