Compromisso com sentido

Relatório Integrado **2024**

ctt

Principais indicadores

Indicadores financeiros e operacionais

Guidance cumprido

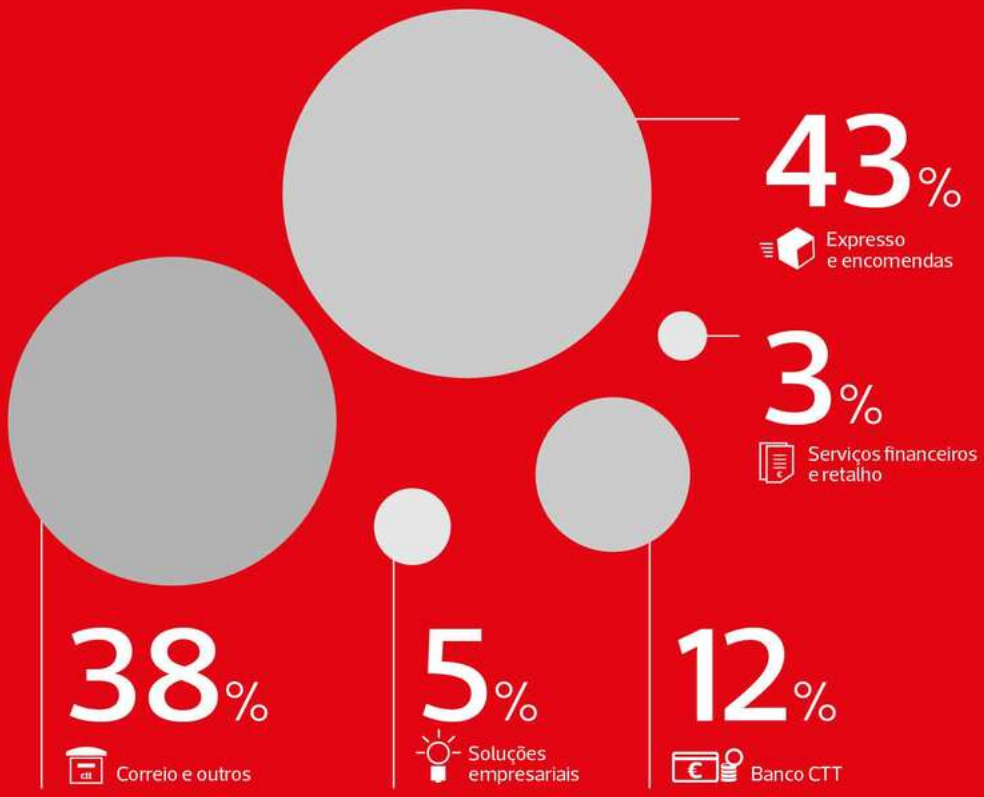
85 M€

EBIT Recorrente

1107 M€

+12% Rendimentos operacionais

28% Provenientes de Espanha +9 p.p.



Expresso e encomendas

- **142 M** +41% — Tráfego Total
- **1 065** — Cacifos Locky Instalados
- **1 250** — Cacifos Locky Contratados

Banco CTT

- **681 m** +34 m — Nº de contas à ordem
- **+1,2 mM€** — Volume de negócios (recursos e crédito)
- **+31%** — Depósitos de clientes

Serviços financeiros e retalho

- **2 mM€** — Títulos Dívida Pública (Subscrições)

Correio e outros

- **385 M** — Tráfego de correio endereçado

Nota: Variações em % face a 2023.

Principais indicadores

Indicadores ambientais e sociais

150 mtCO2e
Emissões carbónicas de âmbitos 1,2 e 3

+140 mil
Árvores plantadas desde 2014

Meta Baseada na Ciência (SBT)
de redução das emissões de GEE alinhada com 1,5°C

90%
Oferta de Correio e E&P com materiais reciclados

35%
Veículos ecológicos na última milha

13 592
Trabalhadores CTT

38%
Paridade de género na liderança

Certificado efr
Empresa familiarmente responsável

1248
Participações de voluntários em ações de apoio à comunidade

1%
do EBIT Recorrente investido na comunidade

2 362
Pontos CTT acessíveis a toda a comunidade e clientes

O presente documento constitui uma versão não oficial e não auditada do documento oficial (formato ESEF) de prestação de contas do Grupo CTT, submetido *site* da CMVM a 20 de março de 2025 e publicado no *site* dos CTT.

Este documento constitui uma versão em formato PDF do Relatório Integrado de 2024 dos CTT Correios de Portugal, S. A. Esta versão não inclui informação conforme o disposto na norma técnica de regulamentação (RTS) do ESEF (Regulamento Delegado (UE) 2019/815). A versão oficial e auditada do relatório ESEF está disponível no nosso website em https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/informacao-financeira/contas-consolidadas. Em caso de discrepâncias entre esta versão e o relatório oficial do ESEF, prevalece o último.

Índice

1. INTRODUÇÃO AOS CTT 6
   - 1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração 7
   - 1.2 Mensagem do Presidente da Comissão Executiva 9
   - 1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado 13
   - 1.4 Como nos organizamos 14
   - 1.5 Principais indicadores 17
   - 1.6 Prémios e reconhecimentos externos 20
2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO 23
   - 2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório 24
   - 2.2 Linhas estratégicas 36
   - 2.3 Gestão de riscos 45
   - 2.4 Gestão de oportunidades 55
   - 2.5 Gestão de impactos 59
3. NEGÓCIOS CTT 65
   - 3.1 Logística 67
   - 3.2 Banco e Serviços Financeiros 71
   - 3.3 Perspetivas futuras 74
4. DESEMPENHO ECONÓMICO E FINANCEIRO 77
5. DECLARAÇÕES DE SUSTENTABILIDADE 85
   - 5.1 Compromissos ESG e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 86
   - 5.2 Informações gerais 96
   - 5.3 Informações ambientais 113
   - 5.4 Informações sociais 143
   - 5.5 Informações de *governance* 172
6. GOVERNO SOCIETÁRIO 187
7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS 281
8. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS 284
9. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE 492
10. RELATÓRIOS DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE 495
11. APOIO AO INVESTIDOR 521
12. SÍTIO DA INTERNET 524

ANEXO I – *CURRICULA* 526
ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT 550
ANEXO III – INDICADORES ESG 557
ANEXO IV – ÍNDICE CSRD 563
ANEXO V – IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES DOS CTT 577
CONTACTOS 583

01

Introdução aos CTT

1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
1.2 Mensagem do Presidente da Comissão Executiva
1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado
1.4 Como nos organizamos
1.5 Principais indicadores
1.6 Prémios e reconhecimentos externos

1.1
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

Raúl Galamba de Oliveira

1.1
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

Em nome do Conselho de Administração, é com gosto que venho dar as boas-vindas ao Relatório Integrado de 2024. Nesta nota inicial, deixo como habitualmente aos nossos accionistas e demais stakeholders alguns apontamentos sobre o desempenho da Sociedade ao longo dos últimos 12 meses, aproveitando também o final do ano para partilhar reflexões mais gerais sobre o ponto em que estamos e sobre o que temos por diante.

Começando pelo mais óbvio – a execução do ano foi claramente positiva e cumpriu no essencial as elevadas expectativas que tínhamos. A companhia acelerou na trajectória que trazia dos anos anteriores, com um forte crescimento de 12,4% (8,7% no ano anterior) compensando por essa via a pressão sobre a margem decorrente da retração extraordinária na distribuição de produtos financeiros. Com proveitos de 1,1 mil milhões de euros e 85 milhões de euros de margem EBIT recorrente, os CTT confirmaram a vitalidade do seu modelo de negócio e a capacidade de entrega a que habituaram o mercado nos últimos anos.

Este resultado é tanto mais notável quanto, como é sabido, o contexto da actividade não foi favorável, condicionado pelos volumes de correio endereçado a quebrarem claramente acima das expectativas (-8,5% face a 2023), e a dívida pública a manter-se em níveis muito reduzidos, face à inalteração das condições do produto. Em circunstâncias adversas, a companhia adaptou-se: reduziu custos no correio, reconduziu a capacidade comercial no retalho para outros produtos, acelerou na dívida pública após alteração dos caps pelo IGCP, e executou uma "*peak season*" extraordinária, em particular na operação de Espanha.

Quem nos acompanha regularmente reconhecerá neste desempenho um padrão comum a anos anteriores. O êxito da companhia está na capacidade de adaptação que os CTT construiram, em particular desde a pandemia, para responder aos desafios, com fortes investimentos na inovação da sua oferta, capacidade comercial para servir mais clientes, e um modelo de liderança orientado à execução. Cabe, pois, ao Conselho de Administração felicitar a equipa CTT – os quadros e colaboradores que todos os dias assumem com enorme compromisso a responsabilidade pela sua empresa – por mais um ano de êxito e pelos resultados obtidos.

Cinco anos passados desde a pandemia, reconhecem-se no dia-a-dia da Companhia – e transparecem na mensagem do CEO nas páginas seguintes deste Relatório – sinais de uma crescente confiança no futuro. 2024 será de facto recordado como um ano marcante na história de transformação dos CTT, com a afirmação clara, suportada nos resultados obtidos, enquanto operador logístico de e-commerce à escala ibérica, com ambição de liderança neste mercado. As operações anunciadas no final do ano – a aquisição da Cacesa S.A. e a parceria com a DHL – vão reforçar as bases desta transformação e abrem uma nova etapa para o desenvolvimento dos CTT.

Em paralelo com os avanços na frente dos negócios, ao longo do ano os CTT continuaram a trabalhar no plano da responsabilidade corporativa – uma vez que entendem que a sustentabilidade não é uma moda, antes um elemento essencial para a resiliência da Sociedade. Os objectivos marcados no Capital Markets Day de Junho de 2022 para as vertentes ambiental, social e de governo foram já em boa medida alcançados, mas não limitam a ambição dos CTT. Os programas em curso para implementação do Código de Ética, e a adopção do novo modelo para o relato integrado segundo a directiva CSRD e o Regulamento da Taxonomia, por exemplo, ilustram o compromisso da Empresa nestes domínios.

Em síntese – com todos os desafios que se enfrentaram, o ano de 2024 foi também inquestionavelmente um ano de excelente desempenho, que marca o início de uma nova etapa para a Sociedade. O Conselho de Administração considera que a Empresa dispõe neste momento dos activos, do modelo de negócio e da cultura empresarial necessários para assegurar o seu êxito empresarial num contexto ibérico crescentemente competitivo. É, pois, com confiança, mas também sem complacência, que abordamos o desafio de estabelecer em 2025 o novo plano estratégico dos CTT, que vai marcar o desenvolvimento da Empresa para o período 2026-2028.

Agradecemos aos Senhores Accionistas o apoio que deram à Sociedade ao longo deste último ano.

Raúl Galamba de Oliveira
Presidente do Conselho de Administração

1.2

Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

João Bento

1.2
Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

Um novo ciclo

Ao encerrarmos 2024, concluímos não apenas mais um ano desafiante e intenso, mas também fechamos um ciclo. Talvez um dos mais cruciais na história da Empresa.

Tal como antecipado na mensagem do ano transacto, 2024 era particularmente relevante na execução do processo de transformação profunda em que os CTT estavam focados, tendo em vista o cumprimento das metas de negócio para 2025, anunciadas no Capital Markets Day de 2022.

O sucesso dessa transformação dependia, em muito, dos resultados que conseguíssemos obter em 2024, abrindo caminho para um novo ciclo de expansão e rentabilidade, potenciado pelas alavancas de crescimento – Expresso e Encomendas (E&E) e Banco CTT.

Ao ciclo que agora termina, de um **operador postal em transformação**, profunda e bem-sucedida, segue-se o de um **operador logístico de e-commerce** com escala ibérica, em busca da liderança de mercado no negócio de E&E.

Pela primeira vez na história dos CTT, o Correio não foi a área de negócio que mais contribui para as receitas da Empresa, passando esse testemunho à área de Expresso e Encomendas. Para tanto, contribui o facto de, mesmo tendo sido capazes de estabilizar as receitas de correio, termos sido o operador de E&E que mais cresceu na Península Ibérica em 2024.

Para dar corpo à ambição que temos de nos constituirmos como a referência de topo no mercado de E&E na Ibéria, anunciámos, já na recta final do ano, duas operações profundamente transformadoras – a aquisição da Cacesa e a parceria com a DHL Parcel Iberia –, que terão um contributo expressivo no moldar do novo ciclo que se abriu.

Compromisso

Sabíamos o quão desafiante seria o ano de 2024, tendo em conta o contexto global, de manutenção da incerteza geopolítica e de um crescimento económico anémico da Europa, apesar da atenuação da pressão inflacionista, e algumas condições específicas favoráveis inerentes aos nossos negócios. Destaco a capacidade de manter elevados níveis de crescimento no Expresso, a evolução dos volumes de correio e o cenário de retorno à normalidade que se esboçava para a colocação de dívida pública, depois de um atípico 2023.

De facto, enquanto nos primeiros três trimestres do ano os volumes de correio se mantinham sob pressão descendente relevante e não se observava alteração das condições dos produtos de dívida pública, o Expresso continuava a dar sinais claros de desempenho vigoroso, com crescimento sustentado e consolidação de níveis de rentabilidade interessantes, em particular na operação em Espanha. Já o banco mantinha uma rota de crescimento persistente em todas as frentes, de que se destacava o ganho de cota do mercado na captação de depósitos.

Esta trajectória, e em particular, a incerteza quanto à dinâmica da colocação de dívida pública, levou-nos, na apresentação de contas do 3º trimestre, a decompor o *guidance* de EBIT assumindo explicitamente compromissos para os negócios de Logística (Correio + E&E) mais Banco CTT, que fixámos em 70 M€. Simultaneamente, fixou-se um intervalo entre 80 e 90 M€ para o EBIT do Grupo, dependendo da evolução registada na colocação de dívida pública. Fizemo-lo pelo facto de, apesar de entretanto se ter observado uma alteração favorável das condições de dívida pública, com a subida dos limites de investimento por aforrador, subsistir incerteza em relação ao efeito prático dessa mudança.

Impunha-se executar um último trimestre muito forte, para o que se avançou com um plano de acções focadas, de capacitação comercial e, sobretudo, de eficiência operacional. Importava assegurar uma *peak season* muito forte no E&E, ajustar significativamente a capacidade da rede de correio dada a procura mais contida observada a partir do verão e, por último, alavancar a capacidade comercial da rede de retalho para relançar a colocação de dívida pública – incluindo comunicação, incentivos comerciais e foco aumentado das equipas.

Creio que é justo concluir que fomos bem sucedidos na execução disciplinada ao longo do ano, o que nos permitiu, mais uma vez, entregar o que nos havíamos comprometido a entregar.

Fechámos o ano de 2024 superando claramente a fasquia dos 1 000 milhões de euros de receita (1 107 M€), o que representa um crescimento superior a 12%. No que refere ao EBIT recorrente, os 85 M€, alcançados, posicionam-nos claramente dentro do intervalo de *guidance*, sendo de assinalar, talvez com maior relevância, que foi ultrapassado o ambicioso objectivo de 70 M€ para os negócios de Logística e Banco, representando os 70,9 M€ alcançados um crescimento superior a 38%, o que mais que duplica o valor alcançado 2 anos antes.

Desempenho sólido

Os resultados que agora apresentamos assentaram numa capacidade de execução focada e rigorosa, com especial relevância no último trimestre do ano, em face da necessidade de contrariar ventos contrários e acelerar nas frentes onde o contexto se mostrava mais favorável.

Podemos sumarizar em três aspectos cruciais o desempenho do ano: o vigor do E&E, com um crescimento de receitas acima dos 40% e de EBIT acima dos 80%, desempenho que não terá comparável no mercado ibérico; a consistência na execução pelo Banco CTT, que apresentou mais uma vez um crescimento do volume de negócios acima dos 20%, mantendo um papel muito importante na rentabilidade do Grupo; e, por último, a capacidade de actuar de forma determinada e assertiva no Correio e nos Serviços Financeiros, catapultando os resultados do último trimestre, em contraposição aos primeiros nove meses do ano.

Para este desempenho continuou a contribuir decisivamente todo o esforço de transformação materializado em dezenas de iniciativas concluídas ou em curso, norteadas por três eixos: a experiência de cliente, a eficiência e qualidade nas operações e a produtividade nas funções de suporte.

O compromisso com as pessoas e o seu talento, enquanto pilares-chave na execução da nossa estratégia, reforçou-se com inúmeras medidas orientadas ao alinhamento e desenvolvimento das equipas. A formação aos vários níveis da organização, incluindo acções de requalificação radical como, por exemplo, para as áreas da programação, recebeu significativo impulso. Visou-se melhorar a experiência dos colaboradores, bem como o reforço dos benefícios e das ferramentas de interacção com a empresa. Por outro lado, as políticas de alinhamento de incentivos e de reconhecimento do mérito foram prioridade em 2024, tendo registado uma evolução significativa, nomeadamente nas áreas operacionais.

Apesar das hesitações que se começam a manifestar com maior frequência em várias economias, mantivemo-nos comprometidos com a sustentabilidade da nossa actividade, tendo 2024 apurado resultados relevantes. Na frente ambiental, a título de exemplo, ultrapassámos os 35% de veículos eléctricos na distribuição, reforçámos a nossa rede própria de carregamento atingido os 689 carregadores e concluímos a instalação de 23 bairros solares baseados na nossa infra-estrutura física. De referir também o progresso na vertente social, destacando-se a capacidade de mobilização e envolvimentos das nossas pessoas, mais do que duplicando a participação em acções de voluntariado face ao ano anterior.

Também devo destacar o progresso significativo no reporte integrado, cujo corolário é o presente relatório, elaborado de acordo com um novo modelo de relato previsto na directiva CSRD – *Corporate Sustainability Reporting Directive* –, ainda não transposta, bem como no Regulamento de Taxonomia.

Um futuro claro e promissor

O caminho é hoje claro e inequívoco: somos um operador logístico de e-commerce à escala ibérica em busca da liderança de mercado. Todas as nossas decisões e acções serão norteadas por esse desígnio, cientes de que há um percurso não isento de desafios e barreiras a superar.

Garantindo, na execução da estratégia, o equilíbrio necessário à sustentabilidade da empresa, em todas

as suas áreas e atendendo a todas as partes interessadas, continuaremos a ser um grupo com um portfolio de negócios diversificado mas cada vez mais consistente, em que cada área tem desafios e objectivos específicos, que continuarão a ser relevantes para o futuro dos CTT.

O presente ano encerrará com a apresentação do grau de execução dos compromissos apresentados no Capital Markets Day de 2022. Recordo as metas então anunciadas para 2025: receitas de 1 100 a 1 250 milhões de euros, EBIT recorrente entre 100 a 120 milhões de euros e rentabilidade do Banco (ROTE) no intervalo 11-13%. Acreditamos estar no caminho para a superação destes compromissos, tendo já antecipado o crescimento das receitas com o desempenho de 2024.

A nossa convicção de que alcançaremos as metas traçadas baseia-se no facto, já referido noutras ocasiões, de temos uma presença forte e crescente no mercado ibérico, que apresenta um potencial de crescimento de e-commerce muito relevante, esperando-se que seja um dos mercados europeus com escala que mais crescerá nos próximos anos; já demonstrámos a agilidade, a energia e o foco necessários para executar a nossa estratégia; demos passos estruturantes na preparação do futuro, quer a nível orgânico, com o processo de transformação dos CTT, que continua, quer a nível inorgânico, procurando ganhar escala e relevância.

Sobre este último ponto, uma última palavra para rever o racional estratégico presente nas operações que anunciámos no final de 2024 – a aquisição da Cacesa e a Parceria com a DHL Parcel Ibéria: aceleração para a liderança através do reforço da proposta de valor para os Clientes; diversificação do risco, com presença mais alargada na cadeia de valor e segmentos de mercado; reforço de posição no segmento internacional, que será o principal motor de crescimento do comércio electrónico nos próximos anos e, por último; potenciação de oportunidades futuras, ao incorporar novas valências, tornando-nos um operador ainda mais competente.

A velocidade e consistência da nossa integração ibérica serão críticas para materializar as sinergias já identificadas e potenciar novas fontes de crescimento e rentabilidade, que, não só nos permitirão atingir a liderança, como o possibilitarão fazer de forma sustentada.

Ao relatar sobre mais um ano de actividade, muito desafiante, mas muito bem sucedido, não posso deixar de agradecer a todos os que o tornaram possível: com especial destaque e em primeiro lugar, as nossas pessoas, mas também os clientes que continuaram a confiar em nós, os parceiros que connosco percorreram este caminho e todos os investidores que se quiseram tornar ou manter como nossos accionistas.

João Bento

Chief Executive Officer

Nota: Esta mensagem não segue o Novo Acordo Ortográfico

1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado

Os CTT publicam pela sétima vez o seu relatório integrado. Este contém informação financeira e não financeira dos CTT, cumprindo as exigências do relatório de gestão individual e consolidado, designadamente as previstas nos artigos 65º, 66º, 66º-A, 66º-B e 508º a 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, direcionado o reporte para 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, oportunidades e impactos inerentes à atividade, e é abordada a forma como os CTT endereçam os compromissos e os desafios de sustentabilidade. Além do desempenho económico, são apresentadas as principais inovações e o desempenho ESG (sigla inglesa referente ao objetivos "ambientais, sociais e de *governance*"). No relato ambiental são apresentados os esforços dos CTT para reduzir significativamente o impacto carbónico da atividade até ao final desta década, para contribuir para o combate às alterações climáticas e reduzir a poluição atmosférica. A componente social está suportada em três pilares dedicados a: ao desenvolvimento e bem-estar dos trabalhadores próprios e da cadeia de valor, ao envolvimento com as comunidades e, por último, aos clientes CTT. As informações de governo agregam os temas de conduta empresarial, ética, anticorrupção, privacidade de dados e cibersegurança, bem como a transformação do negócio.

As declarações de sustentabilidade são preparadas de acordo com a diretiva europeia de Relatório de Sustentabilidade Corporativa (CSRD, na sua sigla inglesa) e normas ESRS adotadas pela Comissão Europeia. As divulgações incluídas nas secções do capítulo 5. foram avaliadas como materiais de acordo com a avaliação de dupla materialidade realizada ou são obrigatórias pelas normas ESRS. O Índice CSRD pode ser consultado no Anexo IV. Também incluem informação que visa facilitar o investimento sustentável, cumprindo as exigências da Taxonomia Europeia (Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020). Todas as emissões de gases de efeito estufa (GEE) são relatadas de acordo com o Greenhouse Gas Protocol. A entidade verificadora Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. avaliou a concordância com o referencial.

Adicionalmente, o relatório contém informação sobre o Governo da Sociedade, no capítulo 6, que integra a matéria respeitante ao relatório de remunerações previsto no artigo 26º-G do Código de Valores Mobiliários (CMVM). O relatório trata também as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas dos CTT. À semelhança dos anos anteriores, tendo por referência o modelo de relatório constante do Regulamento CMVM e as recomendações do Código do Instituto Português de *Corporate Governance*, os CTT continuam a dar cumprimento a um conjunto significativo de recomendações relativas ao governo societário.

O presente relatório divulga os resultados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT Correios de Portugal, S. A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT. No período de reporte, o Grupo CTT não constituiu quaisquer novas sociedades e não alterou significativamente o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT Correios de Portugal, S. A. são, desde 2013, uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração era a 31 de dezembro de 2024 e é na presente data composto por onze Administradores, executivos e não executivos. Os membros dos órgãos sociais foram eleitos para o mandato 2023-2025 na reunião de Assembleia Geral, realizada no dia 20 de abril de 2023.

Os princípios essenciais para a definição do conteúdo deste relatório são a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objetiva às partes interessadas que irão utilizar este documento.

1.4
Como nos organizamos

Órgãos sociais e comissões[a]

Mesa da Assembleia Geral

PRESIDENTE
Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares

VICE-PRESIDENTE
José Luís Pereira Alves da Silva

Conselho de Administração

PRESIDENTE
Raúl Catarino Galamba de Oliveira

VOGAIS
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento (Presidente Executivo)
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco (Administrador Executivo)
João Carlos Ventura Sousa (Administrador Executivo)
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia
Steven Duncan Wood
Duarte Palma Leal Champalimaud
Jürgen Schröder
Margarida Maria Correia de Barros Couto
María del Carmen Gil Marín
Susanne Ruoff

Comissão Executiva

PRESIDENTE
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

VOGAIS
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco
João Carlos Ventura Sousa

[a] Por referência à data de aprovação do presente Relatório Integrado

Comissão de Auditoria

PRESIDENTE
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia

VOGAIS
María del Carmen Gil Marín
Jürgen Schröder

Comissão de Ética

PRESIDENTE
Margarida Maria Correia de Barros Couto

VOGAIS
Raúl Catarino Galamba de Oliveira
Ana Maria Machado Fernandes
Patrícia Alexandra Pinto Neto Durães Carolino
Rui Pedro Dias Fonseca Silva
Sílvia Maria Correia

Comissão de Governo Societário e Risco

PRESIDENTE
Raúl Catarino Galamba de Oliveira

VOGAIS
Susanne Ruoff
Margarida Maria Correia de Barros Couto
Duarte Palma Leal Champalimaud

Comité de Sustentabilidade

PRESIDENTE
Raúl Catarino Galamba de Oliveira

VOGAIS
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento
Margarida Maria Correia de Barros Couto
Susanne Ruoff
Nuno Manuel Teiga Luís Vieira
Maria José Oliveira Maia Rebelo

Comissão de Vencimentos

PRESIDENTE
Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida

VOGAIS
Manuel Carlos de Melo Champalimaud
Christopher James Torino

Revisor Oficial de Contas

ROC Efetivo
Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou por Rui Abel Serra Martins

ROC Suplente
Pedro Miguel Borges Marques

Guy Pacheco
CFO
Administrador Executivo

João Bento
CEO
Presidente da Comissão Executiva

João Sousa
CMO
Administrador Executivo

Comissão Executiva

1.5 Principais indicadores

1.5.1 Indicadores económico-financeiros

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'23	'24	Δ 24/23
Rendimentos operacionais[1]	985 219	1 107 282	12,4%
Gastos operacionais EBITDA	833 338	946 987	13,6%
EBITDA[1]	151 881	160 294	5,5%
Depreciações e amortizações	64 330	75 150	16,8%
Gastos operacionais recorrentes	897 668	1 022 137	13,9%
EBIT recorrente	87 551	85 145	(2,7%)
Itens específicos	9 773	11 362	16,3%
Gastos operacionais	907 441	1 033 499	13,9%
EBIT	77 778	73 783	(5,1%)
EBT	61 538	56 340	(8,4%)
Resultado antes de interesses não controlados	60 442	47 033	(22,2%)
Resultado líquido do período	60 511	45 536	(24,7%)
Resultado líquido por ação (euro)	0,43	0,33	(22,1%)
Margem EBITDA	15,4%	14,5%	(0,9 p.p.)
Margem EBIT recorrente	8,9%	7,7%	(1,2 p.p.)
Margem EBIT	7,9%	6,7%	(1,2 p.p.)
Margem líquida	6,1%	4,1%	(2,0 p.p.)
Investimento	36 096	46 426	28,6%
Cash flow operacional	114 415	93 881	(17,9%)
Cash flow livre	94 351	62 798	(33,4%)
	'31.12.23	**'31.12.24**	**Δ 24/23**
Caixa e equivalentes de caixa	351 610	315 912	(10,2%)
Caixa ajustada	307 996	294 396	(4,4%)
Ativo	4 756 642	5 708 799	20,0%
Capital próprio	253 253	308 263	21,7%
Passivo	4 503 389	5 400 535	19,9%
Capital social	71 958	69 220	(3,8%)
Número de ações emitidas	143 915 000	138 440 000	(3,8%)
Número médio de ações durante o período	141 773 213	136 973 837	(3,4%)

[1] Excluindo itens específicos.

1.5.2 Indicadores operacionais

	'23	'24	Δ 24/23
Correio e Outros			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	421,1	385,4	(8,5%)
Correio transacional	365,1	336,4	(7,9%)
Correio editorial	25,1	24,0	(4,4%)
Correio publicitário	30,9	25,1	(18,8%)
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	259,1	236,0	(8,9%)
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	52,7	55,6	5,5%
Expresso e Encomendas			
Tráfego (milhões de objetos)	100,6	141,7	40,9%
Serviços Financeiros			
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	12 590,3	2 088,7	(83,4%)
Banco CTT			
N.º de contas à ordem	646 852	681 319	5,3%
Depósitos (milhares de euros)	3 106 178,7	4 060 444,2	30,7%
Savings book, net (off balance sheet) (milhares de euros)	938 219,3	1 045 467,5	11,4%
Stock líquido de crédito à habitação (milhares de euros)	727 469,0	800 557,2	10,0%
Stock líquido de crédito auto e leasing (milhares de euros)[2]	862 162,8	938 314,3	8,8%
Produção crédito ao consumo off-balance (milhares de euros)	41 430,1	38 158,8	(7,9%)
LDR (incluindo a 321 Crédito)	51,5 %	43,1 %	(8,5 p.p.)
N.º de balcões	212	212	0,0%
Custo do risco (acumulado)	1,3 %	0,7 %	(0,6 p.p.)
Trabalhadores			
Trabalhadores em 31 de dezembro	13 670	13 592	(0,6%)
ETI	13 203	13 671	3,5%
Rede de Vendas,Transportes e Distribuição			
Pontos CTT	2 375	2 362	(0,5%)
Lojas	569	569	0,0%
Postos de correio	1 806	1 793	(0,7%)
Agentes Payshop	5 063	4 746	(6,3%)
Centros de distribuição postal	219	220	0,5%
Giros de distribuição postal	4 089	3 902	(4,6%)
Frota (número de veículos)	4 415	4 608	4,4%

[2] Consolidado.

1.5.3 Indicadores ESG

	'23	'24	Δ 24/23
Desempenho ambiental (E)			
Emissões CO_2e totais, âmbitos 1, 2 e 3 (t)[3]	133 066,2	149 933,2	12,7%
Consumos energéticos (Mwh)[4]	107 983,9	104 558,6	(3,2%)
Eletrificação na última milha[5]	20,1 %	35,0 %	14,9 p.p.
Reciclabilidade da oferta[6]	82,4 %	90,1 %	7,7 p.p.
Desempenho social (S)			
Mulheres em cargos de liderança[7]	39,9 %	38,4 %	(-1,5 p.p.)
Volume de formação (horas)	156 028,6	211 974,60	35,9%
Rotatividade de pessoas (%)	18,7	20,9	2,2 p.p.
Acidentes de trabalho (n.º ocorrências)	865	974	12,6%
Investimento na comunidade (% EBIT recorrente)	0,6 %	1,0 %	(0,4 p.p.)
Compras a fornecedores locais (ibéricos)[8]	99,5 %	79,9 %	-19,6 p.p.
Voluntariado empresarial (horas)	1 834,0	5 118,0	179,1%
Desempenho de *governance* (G)			
Frequência de relato de questões ESG à gestão de topo (n.º)[9]	8	6[10]	-25,0%
Formação sobre boa conduta, assédio e políticas de corrupção e branqueamento de capitais (horas)	43 793,3	44 962,8	2,7%

[3] Atualização dos dados de 2023. Inclui energia verde. Não inclui CORRE. Emissões âmbito 2 baseadas no mercado

[4] Atualização dos dados de 2023.

[5] Atualização dos dados de 2023. Inclui apenas veículos de distribuição em operação; não inclui CORRE.

[6] Percentagem de incorporação de material reciclado e/ou reutilizado na oferta CTT

[7] Gestão de topo e intermédia (Conselho de Administração, 1.ª linha e 2.ª linha).

[8] Diz respeito à atividade da CTT Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso e CTT Contacto.

[9] Número de reuniões com a Comissão do Governo Societário e de Risco (CGSR).

[10] Além de 4 reuniões dos Comités de Sustentabilidade (Steering e Board), de uma reunião da Comissão do Governo Societário e de Risco (CGSR) e de uma reunião da Comissão de Auditoria (CAUD), todas com agenda ESG, estes temas foram levados regularmente a discussão e análise da Comissão Executiva Alargada durante todo o ano.

1.6 Prémios e reconhecimentos externos

CTT eleitos 'Marca Recomendada' pelo segundo ano consecutivo

Os CTT ganharam, pelo segundo ano consecutivo, o prémio Marca Recomendada atribuída pela Consumers Trust na categoria de Correio Postal, alcançando a melhor média de Índice de Satisfação.

CTT sobem para quarto lugar no ranking das empresas com melhor reputação da Bolsa de Lisboa

Os CTT subiram três posições no ranking das empresas com melhor reputação do Portuguese Stock Index (PSI), para ocupar o quarto lugar, com 73,6 pontos.

CTT distinguidos com prémio ESG - Transparency & Performance

Os CTT ganharam o Prémio Caixa ESG - Transparency & Performance atribuído na 1.ª edição dos Prémios Caixa ESG, da Caixa Geral de Depósitos. Estes prémios distinguem as empresas que se destacam pela inclusão, na sua gestão, das boas práticas ESG (Environmental, Social and Governance) no setor da sua atividade económica.

CTT continuam a ser 'Marca de Confiança' dos portugueses

Os CTT foram eleitos, pela 17.ª vez, Marca de Confiança dos Portugueses, alcançando uma vez mais o primeiro lugar na categoria de Serviços de Correio e Logística, com 88,4% dos votos.

CTT com desempenho de topo a nível mundial em dois rankings de sustentabilidade

Os CTT foram distinguidos com desempenhos de topo a nível mundial em dois rankings de sustentabilidade: Climate Change do Carbon Disclosure Project e no Sustainability Measurement and Management System do International Post Corporation.

CTT considerados a empresa mais atrativa para trabalhar em Portugal no setor dos Transportes

Os CTT são a empresa mais atrativa para trabalhar em Portugal no setor dos Transportes, de acordo com o ranking Randstad Employer Brand Research 2024.

NewSpring ganhou 3 troféus Prata nos APCC Best Awards 2024

A NewSpring recebeu 3 prémios Silver nos APCC Best Awards 2024, da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), relativos à Linha de Atendimento CTT Particulares (Categoria de Distribuição e Comércio), à Linha Multicare (Categoria Saúde) e à Linha Fidelidade (Categoria Seguros).

Programa de Trainees CTT reconhecido pela Mindforward Alliance

O Programa de Trainees CTT foi distinguido pela Mindforward Alliance, uma organização que tem como objetivo proteger e promover a saúde mental nos locais de trabalho.

CTT no *top* 3 dos operadores postais do ano dos World Post & Parcels Awards

Os CTT ficaram no top 3 dos melhores Operadores Postais de 2024 a nível internacional dos World Post & Parcels Awards, os Óscares da Indústria Postal Mundial. Os CTT venceram os prémios Best Innovation Strategy e Postal Evolution.

CTT vencem prémio de excelência logística atribuído pela APLOG

Os CTT venceram o Prémio de Excelência Logística Empresa 2024, da Associação Portuguesa de Logística (APLOG).

CTT é uma das marcas portuguesas que mais valorizou em 2024

Os CTT foram uma das marcas nacionais que mais valorizou face ao ano anterior (+29,6%), de acordo com o estudo anual das Marcas Portuguesas Mais Valiosas, da consultora OnStrategy.

CTT eleitos a melhor empresa para trabalhar em 2024

Os CTT foram a empresa mais atrativa para trabalhar em Portugal em 2024, na categoria Transporte de Mercadorias e Logística, de acordo com a Merco - Monitor Empresarial de Reputação Corporativa.

Smart System CTT nos seis melhores da Europa e finalista do ELA Award Project of the Year 2024

O Smart System CTT, que visa revolucionar processos logísticos através da otimização de sequências e automação inteligente, foi reconhecido internacionalmente como um dos seis melhores projetos da Europa, qualificando-se para competir pelo prestigiado ELA Award Project of the Year 2024, promovido pela European Logistics Association (ELA).

CTT distinguidos na Assembleia-geral da PostEurop 2024

Os CTT destacaram-se na Assembleia-geral da PostEurop 2024. O projeto efr - empresa familiarmente responsável integrou o top 5 de finalistas do concurso Coups de Cœur 2024 e o Helena, chatbot com inteligência artificial generativa para atendimento ao cliente, recebeu um reconhecimento nos PostEurop Innovation Awards 2024.

‘Uma Carta para Todos’ ganhou troféu nos APPM Marketing Awards

Os CTT receberam o galardão de prata na categoria Comunicação Interna dos APPM Marketing Awards com "Uma Carta para Todos”, iniciativa que partiu de uma carta escrita por António Faria, carteiro no CDP de Arroios, sobre os seus 30 anos na Empresa e sobre os valores CTT.

Projeto Helena distinguido pela European Contact Centre & Customer Service

Os CTT foram finalistas, na categoria Greatest Impact of AI (In-house), nos prémios relativos a 2024 da European Contact Centre & Customer Service (ECCCSA), anunciados na gala que decorreu em Londres.

CTT ganharam os Prémios 'Frota do Ano' e 'Frota Verde'

Os CTT receberam os prémios Frota do Ano e Frota Verde nos Fleet Awards 2024 que foram apresentados na 12.ª Conferência Gestão de Frotas, e que distinguem as pessoas e as empresas que mais se destacaram pelo seu trabalho ou pela importância que têm para o setor das Frotas em Portugal.

CTT conquistaram 3 primeiros prémios nos Iberian Equity Awards 2024

Os CTT receberam os prémios Most Improved Investor Relations Programme, Best Investor Relations Programme (Industrials - Iberia) e Most Improved Environment Social Governance Programme nos Iberian Equity Awards, que distinguem anualmente as melhores empresas cotadas em bolsa de Espanha e Portugal.

Projeto Helena ganha Mención Anual UPAEP a la Innovación

Os CTT foram agraciados com a Mención Anual UPAEP a la Innovación, pelo seu projeto Helena, na Reunião Ministerial do Setor Postal e Conselho Consultivo e Executivo da UPAEP (União Postal das Américas, Espanha e Portugal).

02

Enquadramento Estratégico

2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório
2.2 Linhas estratégicas
2.3 Gestão de riscos
2.4 Gestão de oportunidades
2.5 Gestão de impactos

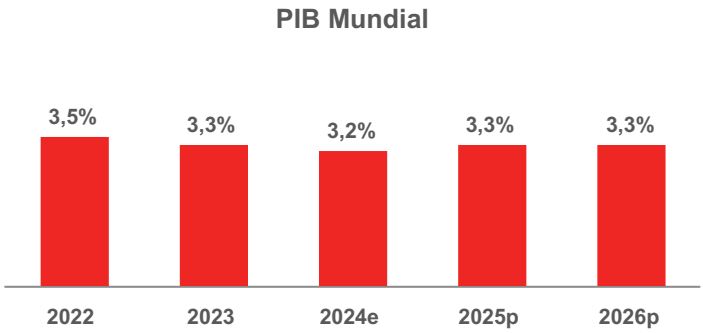
2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório

2.1.1 Enquadramento económico

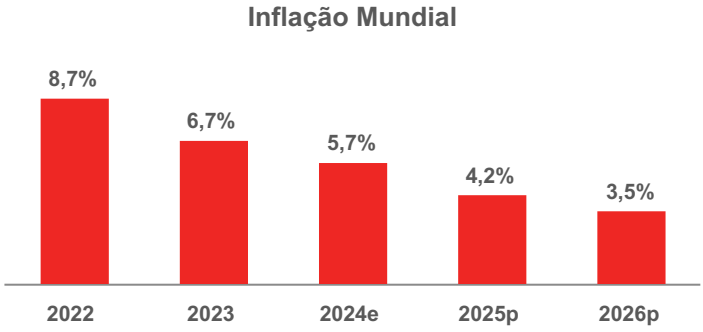
Economia internacional

A economia mundial continuou a mostrar resiliência no último ano. Perante os desafios dos últimos anos, destacando-se a subida acentuada da inflação e políticas monetárias restritivas, as expetativas de crescimento para a economia mundial foram superadas. No final de 2023 havia uma expetativa generalizada que a economia mundial iria abrandar. Ainda assim, o FMI[11] aponta para um crescimento de 3,2% em 2024. Para este ano e 2026 as previsões apontam para um estabilizar do crescimento mundial nos 3,3%.



Fonte: World Economic Outlook – Update, International Monetary Fund | January 2025

A inflação mundial continuou também a mostrar sinais de abrandamento, após os 8,7% registados em 2022 e 6,8% em 2023, em 2024 a inflação deverá ter reduzido para 5,7%. O FMI estima um retomar da normalidade, prevendo 4,2% em 2025 e 3,5% em 2026.



Fonte: World Economic Outlook – Update, International Monetary Fund | January 2025

A economia da Zona Euro manteve um crescimento modesto, estimando-se um crescimento de apenas 0,8%, com destaque negativo para mais um ano de contração da atividade económica na Alemanha. Nota positiva para Espanha que cresceu 3,1%.

Os Estados Unidos mantiveram dinamismo na atividade económica e um mercado de trabalho robusto. A estimativa para 2024 aponta para um crescimento de 2,8%, apesar de ter estado até setembro com as taxas de juro diretoras no intervalo restritivo entre 5,25%-5,50%.

[11] World Economic Outlook – Update, International Monetary Fund | January 2025

Economia nacional

A economia portuguesa continua a mostrar dinamismo ao crescer 1,9%[12] em 2024, com destaque para o último trimestre com um crescimento de 2,7% face ao período homólogo devido à aceleração do consumo privado.

A taxa de inflação manteve a tendência descendente. Após os 5,3% registados em 2023, a inflação diminuiu para 2,7% em 2024.

O mercado de trabalho manteve-se particularmente robusto. Em 2024, a média anual da população empregada foi de 5,1 milhões de pessoas, mais 61 mil que em 2023. A taxa de desemprego foi de 6,4%, menos 0,1 pontos percentuais que em 2023, com a população desempregada em valores estáveis nas 351 mil pessoas[13].

As contas públicas continuam com excedentes orçamentais. A Direção-Geral do Orçamento antecipa, em contabilidade pública, um saldo global positivo de 354,1 milhões de euros.

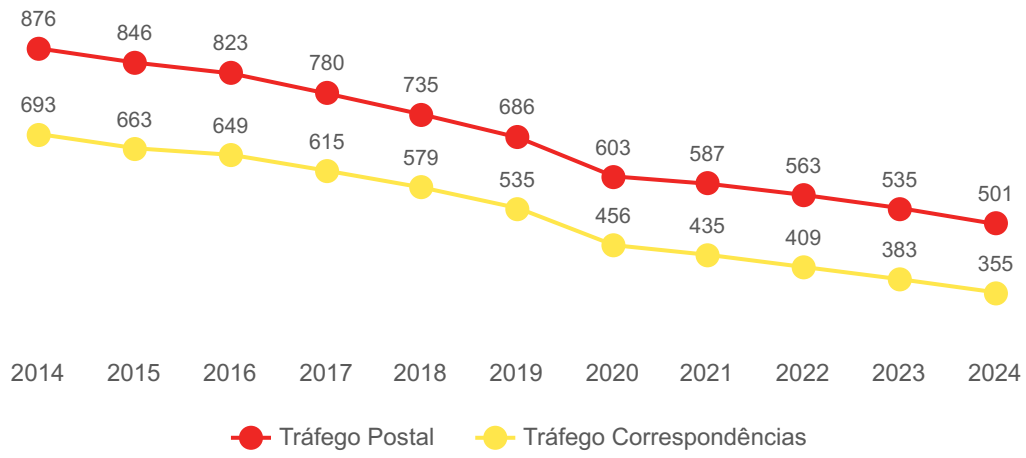
A desalavancagem da economia portuguesa continuou, ainda que de forma mais progressiva. A Dívida Pública diminuiu 2,6 pontos percentuais em 2024 para os 95,3%. Esta tendência de melhoria reforça a notação de *rating* favorável que Portugal recuperou nos últimos anos.

2.1.2 Enquadramento setorial

Correio

O **tráfego postal em Portugal continua a tendência de declínio**, apresentando uma diminuição de 6,4% (34,1M)[14] em relação a 2023.

Evolução do Tráfego Postal e Correspondências em Portugal
(2014-2024; #M)



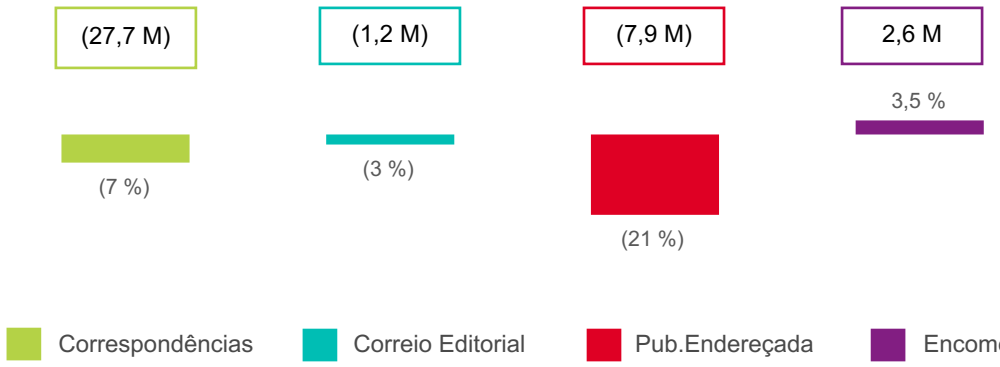
Fonte: Relatórios Trimestrais ANACOM - Serviços Postais

O tráfego postal é composto por diferentes tipos de objetos, cuja tendência foi semelhante à do ano anterior em Portugal. Em 2024, as **encomendas** voltam a ser o único tipo de objeto postal que apresenta crescimento face ao ano anterior (+2,6 M; +3,5% t.v.h). As restantes categorias apresentam

[12] Contas Nacionais Trimestrais (Base 2021) – Estimativa Rápida a 30 dias 4º Trimestre de 2024 e Ano 2024 – INE
[13] Estatísticas do Emprego 4º Trimestre 2024 – INE
[14] ANACOM – Informação Estatística: Serviços Postais

uma queda de tráfego mais acentuada quando comparada a 2023: correspondências (-27,7 M; -7,2% t.v.h), correio editorial (-1,2 M; -3% t.v.h) e publicidade endereçada (-7,9 M; -20,8% t.v.h).

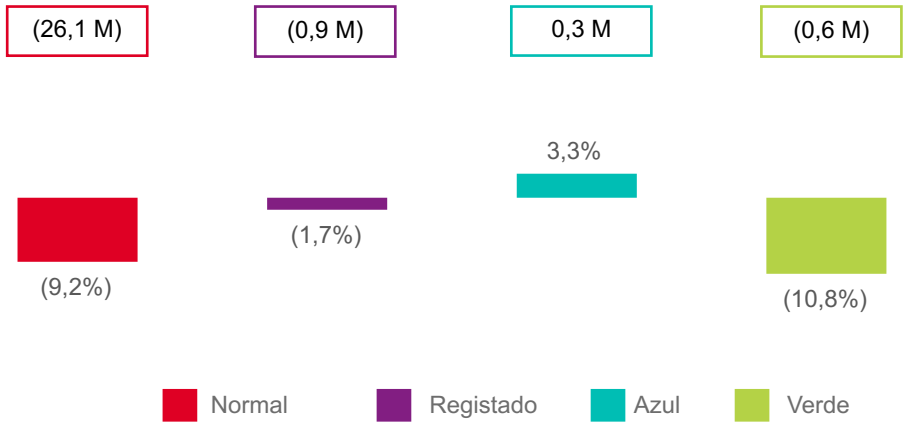
Evolução do tráfego postal em Portugal por tipo de objeto
(2023 - 2024; #M; %)



Fonte : Relatórios Trimestrais ANACOM - Serviços Postais

Nos CTT, em 2024, as **correspondências tiveram um comportamento de queda alinhado com o verificado pela ANACOM** (-29,9 M; -7,7% t.v.h). Dentro da oferta de correspondências CTT encontramos quatro tipos de soluções, cada uma associada a um tipo de necessidade: correio normal (poupança), registado (segurança), azul (rapidez) e verde (conveniência). No ano de 2024 apenas o correio azul apresentou crescimento de tráfego face ao ano anterior (0,3 M; 3,3%), representando uma evolução de grande destaque, visto, em 2023, ter sido a oferta com maior queda de tráfego. Das restantes, o **correio normal** é a solução que apresenta uma maior representatividade de tráfego face ao total, sendo por isso **a sua diminuição** (-26,1 M; -9,2% t.v.h) **o principal responsável pela queda generalizada**. A publicidade endereçada, enquadrada na oferta de publicidade dos CTT, voltou a apresentar uma queda de tráfego em relação ao ano anterior (-5,8 M; -18,8% t.v.h)[15], em linha com os resultados apresentados pela ANACOM. Adicionalmente, e semelhante ao sucedido em 2023, as **encomendas postais diminuíram o seu tráfego**, face ao ano anterior (-20,5 mil; -9,5% t.v.h), contrariando a tendência de crescimento apresentada nos resultados da ANACOM.

Evolução do tráfego de correspondências por tipo de objeto
(2023 - 2024; #M; %)



Fonte: Dados Internos

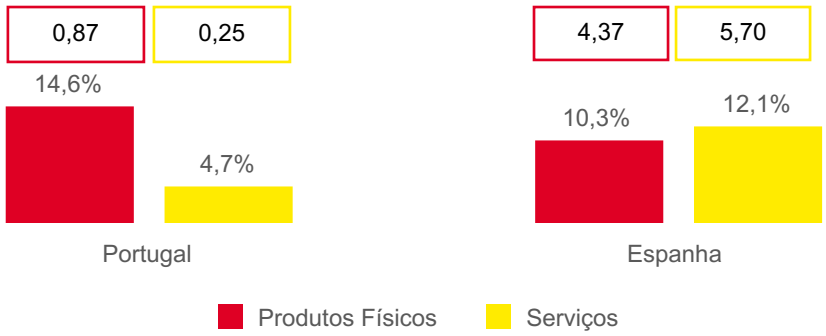
[15] Dados internos CTT

Expresso e Encomendas

O ano de 2024 foi um ano de **consolidação da tendência de crescimento de e-commerce a nível global**. A Comissão Europeia estimou um crescimento de 8%[16] deste mercado face ao ano anterior, atingindo os 958 mil milhões de euros. O mercado ibérico segue a tendência europeia apresentando uma estimativa de crescimento no mercado de vendas, face ao período homólogo, totalizando 12,26 mil M€[17] em Portugal (+10,0% t.v.h) e 99,6 mil M€ em Espanha (+11,3% t.v.h).

Variação anual das vendas de e-commerce na ibéria

(2023 - 2024; %; € mil M)



Fonte: IMR Quantificação de Mercado (valores estimativos para 2024)

O crescimento de e-commerce na Ibéria notado acima é justificado pelo **aumento do gasto por *e-buyer* em e-commerce** (PT: 1287€ ; ES: 1730€). Em Portugal, este foi fortemente potenciado pelo aumento do número de compras (25,1/ano). Em Espanha foi potenciado pelo aumento do número de compras (32,7/ano) e pelo aumento do valor médio por compra (52,9€). Adicionalmente, ambos os países apresentam um **aumento do número de compradores online** (PT: +2,0%, totalizando 5,2 M de e-shoppers em 2024, representado 53,1% da população total; ES: +3,0%, totalizando 27,0 M de *e-shoppers*, representando 58,3% da população total)[18] face aos dados reais de 2023.

Perfil de compra online do e-buyer

Perfil do *e-buyer* português		Perfil do *e-buyer* espanhol	
51,3 € **(55,61€ em 2023)** Valor médio da compra	**1287 €** **(1073€ em 2023)** Gasto e-commerce (em produtos)	**52,9 €** **(44,90€ em 2023)** Valor médio da compra	**1730 €** **(1320,9€ em 2023)** Gasto e-commerce (em produtos)
25,1/ano **(19,3 em 2023)** Número de compras em produtos	**4,3** **(4,83 em 2023)** Número médio de produtos por compra	**32,7/ano** **(29,4 em 2023)** Número de compras em produtos	**4,5** **(5,76 em 2023)** Número médio de produtos por compra
48,5% **(45,6% em 2023)** Peso dos produtos < 500gr	**37,0%** **(35% em 2023)** Heavy *e-buyers* (nº compras anuais > 20)	**48,3%** **(49,4% em 2023)** Peso dos produtos < 500gr	**38,0%** **(33,4% em 2023)** Heavy *e-buyers* (nº compras anuais > 20)

Fonte : E-commerce Report 2024

[16] European E-commerce Report 2024 (estimativa para 2024)
[17] E-commerce Report (estimativa para 2024)
[18] IMR Quantificação de Mercado (estimativa para 2024)

Em relação às características das compras online, 2024 foi um ano novamente marcado pelo crescimento generalizado nas diversas categorias de compras online, sobretudo em Portugal, sinalizando o aumento já mencionado do número de compradores online. A nível ibérico, as categorias de **vestuário e calçado** (PT: 73,4%; ES: 76,5%) e **equipamentos eletrónicos e informática** (PT: 54,4%; ES: 51,0%) **mantêm a sua posição de categorias líder nas compras online**, seguida da categoria **higiene e cosmética** (PT: 43,4%; ES: 44,9%) e da categoria **livros e filmes** (PT: 40,0%; ES: 46,2%), que em 2024 ocupam o terceiro e quarto lugar.

Os principais motivos de compra online dos consumidores mantiveram-se semelhantes aos resultados de 2023, ocupando o primeiro lugar a **facilidade de compra** (PT: motivo escolhido por 73,6% dos inquiridos; ES: 71,3%), sendo seguida por um novo fator em Espanha: **a possibilidade de poder efetuar uma compra a qualquer hora** (ES: 52,8%; PT: 58,4%) e em Portugal seguida pelo motivo **do preço mais baixo** (PT: 63,6%; ES: 47,1%).

Em relação às lojas online onde os **consumidores realizam habitualmente as suas compras**, em **Portugal**, as posições mantiveram-se em relação a 2023, assumindo a primeira posição a **Worten** (60% da população inquirida faz compras nesta loja)[19], e a segunda a **Amazon** (58,2%). Em **Espanha,** a **Amazon** mantém o primeiro lugar com grande destaque (88,8%) seguida pela Decathlon (33,9%). Por outro lado, quando analisado pelo ***site* onde os consumidores realizam mais compras**, a liderança ibérica é assumida pela **Amazon** (PT: 23,2%; ES: 64,3%), destacando-se a representatividade da mesma em Espanha, e seguida em pela **Shein** (PT:12,8%; ES: 5,2%).

O crescimento do *e-commerce* é novamente um potenciador de tráfego ibérico para os CTT. No ano de 2024, o **tráfego ibérico apresentou um crescimento de 41%**, reforçando a forte tendência de crescimento que se tem vindo a verificar. À semelhança de 2023, a relação ES-PT foi o principal potenciador deste crescimento (+106% t.v.h). Este crescimento foi suportado tanto pelos grandes *marketplaces* globais e os *e-sellers* internacionais.

Por fim, em Portugal 94%[20] dos consumidores utilizam os CTT, para o envio de encomendas (postais ou expresso), sendo assim o operador mais utilizado, reconhecendo como vantagem relevante a dispersão da sua rede pelo território nacional.

Mercados financeiros[21]

No ano de 2024, os investidores mantiveram o apetite pelo risco. O mercado acionista, quando avaliado pelo índice *FTSE Global All Cap Total Return Index*, que engloba mercados desenvolvidos e emergentes, teve uma valorização de 16,7% em 2024, continuando a tendência de 2023. A banca europeia valorizou 29,9% quando observado o índice Euro Stoxx Banks, uma rentabilidade superior ao índice europeu EuroStoxx 50, que valorizou 11%.

O Banco Central Europeu iniciou o processo de normalização das taxas de juro em junho de 2024. A taxa de depósito diminuiu dos 4% no início do ano para os 3% no final do ano. De forma menos acentuada, também a Reserva Federal nos Estados Unidos reduziu em setembro a principal taxa de referência do USD, iniciando a redução com um corte *jumbo* de 0,5%, tendo terminado o ano no intervalo 4,25%-4,50%.

A taxa de juro da dívida pública a 10 anos na Alemanha terminou o ano nos 2,37%, superior aos 2,02% no final de 2023. Nos Estados Unidos, as *Treasuries* a 10 anos registaram uma subida superior para os 4,57% no final do ano face aos 3,88% no início de 2024.

[19] IMR, Comportamento dos e-Buyers, Portugal e Espanha
[20] Estudo Portfólio Correio - Segmento particular - IMR, 2023 (nota de leitura do valor: utilização não exclusiva)
[21] Fonte: Bloomberg

O *spread* da dívida soberana portuguesa a 10 anos face à alemã manteve a tendência de redução. Portugal é já um dos países com *spreads* mais reduzidos. Terminou o ano nos 48 pontos base nos 10 anos, um número inferior aos *spreads* registados, por exemplo, em Espanha e França.

Também os *spreads* de crédito das empresas mantiveram-se benignos. O índice de CDS Markit iTraxx Europe Senior a 5 anos terminou o ano praticamente inalterado nos 58 pontos base de *spread*, num ano relativamente tranquilo em que o máximo foi de 69 pontos base e o mínimo de 50 pontos base, valores historicamente baixos.

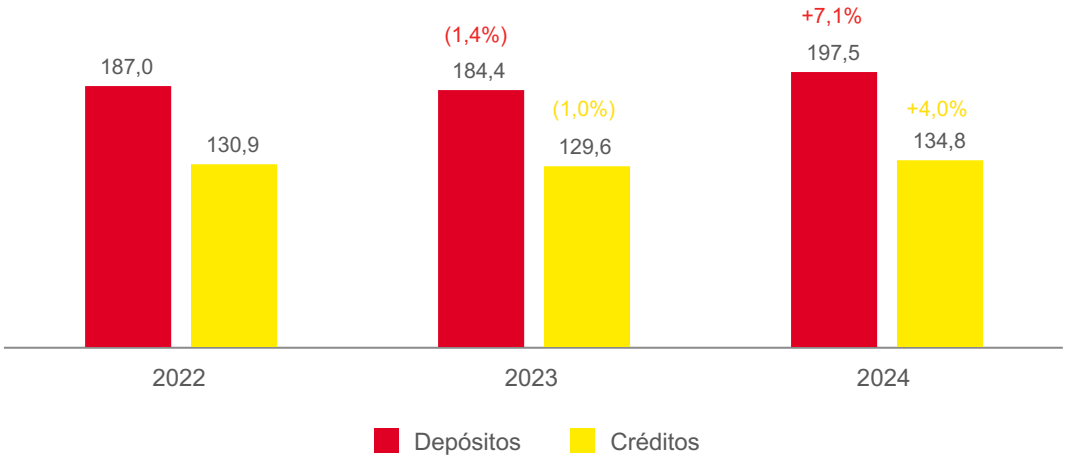
Sistema bancário português[22]

O ativo total dos bancos nacionais aumentou para 464,3 mil milhões de euros no 3T24, de acordo com os dados mais recentes divulgados, devido sobretudo a um aumento dos empréstimos a clientes.

Dentro do retalho, em 2024 os depósitos aumentaram 7,1% para os 197,5 mil milhões de Euros. Também o crédito subiu 4,0% para os 134,8 mil milhões de Euros, invertendo a tendência de diminuição registada em 2023.

Depósitos e crédito a particulares

(2022 - 2024; € mil M)



Fonte: Banco Central Europeu via Bloomberg

O rácio de transformação do setor manteve-se estável em 75% em setembro de 2024, reflexo de uma estrutura de financiamento de elevada liquidez. O rácio LCR encontra-se nos 270%, muito acima do requisito regulamentar.

A rentabilidade do sistema nos primeiros 9 meses de 2024 continuou a melhorar, com a rentabilidade do ativo a atingir 1,46% e a rentabilidade do capital próprio a cifrar-se em 16,1%. O aumento da rentabilidade deveu-se à diminuição de imparidades e ao aumento da margem financeira.

O sistema continua bem capitalizado, com o rácio de fundos próprios totais a atingir os 20,4% e o rácio de fundos próprios principais nos 17,7%.

[22] Sistema Bancário Português: desenvolvimentos recentes 3º Trim. 2024 – Banco de Portugal

2.1.3 Enquadramento regulatório

Setor postal

A prestação do serviço postal é efetuada pelos CTT no âmbito do **Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal** celebrado em 6 de janeiro 2022 entre o Estado Português e os CTT e do Decreto-Lei n.º 22-A/2022 e publicado a 7 de fevereiro de 2022, que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal). Este Contrato manter-se-á em vigor até 31 de dezembro de 2028.

Para além dos serviços concessionados, os CTT podem prestar outros serviços postais, bem como desenvolver outras atividades, designadamente, as que permitam a rentabilização da rede do serviço universal, diretamente ou através de constituição ou participação em sociedades ou através de outras formas de cooperação entre empresas. Dentro destas atividades salienta-se a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral mediante condições que venham a ser acordadas com o Estado.

As alterações introduzidas pela Diretiva 2008/6/CE, de 20 de fevereiro de 2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, ao quadro regulamentar que rege a prestação de serviços postais foram transpostas para a ordem jurídica pela Lei n.º 17/2012, de 26 de abril ("Lei Postal"), revogando a Lei n.º 102/99, de 26 de julho, e ainda em vigor, com as alterações entretanto introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril pelo Decreto-Lei n.º 49/2021, de 14 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 7 de fevereiro de 2022. A Lei Postal estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Assim, desde 2012, o mercado postal em Portugal foi totalmente aberto à concorrência. Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados apenas as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

O âmbito do **serviço postal universal** integra as seguintes prestações, de âmbito nacional e internacional:

- Um serviço postal de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso;
- Um serviço de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia com peso até 20Kg; e
- Um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado.

O **contrato de concessão** celebrado entre o Estado Português e os CTT abrange:

- O serviço postal universal, como acima definido;
- Os serviços reservados: (i) o direito de colocar marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, (ii) a emissão e venda de selos postais com a menção "Portugal" e (iii) o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos;
- A prestação do serviço de ordens de pagamento especiais que permite efetuar a transferência de fundos por via eletrónica e física, no âmbito nacional e internacional, designado por serviço de vales postais, a título exclusivo; e
- O serviço de Caixa Postal Eletrónica, a título não exclusivo.

Em 23 de dezembro de 2021, o Conselho de Ministros comunicou a aprovação, na mesma data, do diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal, tendo o respetivo diploma sido promulgado a 5 de fevereiro de 2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022, publicado a 7 de fevereiro de 2022. O novo contrato de concessão entrou em vigor 8 de fevereiro de 2022 e terá uma duração de aproximadamente sete anos – até 31 de dezembro de 2028. São as seguintes as principais **alterações do novo enquadramento regulamentar** decorrentes da lei e do novo contrato de concessão:

1. **Em matéria de formação dos preços**:

- Nos termos da lei, os critérios de formação de preços serão definidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos ou, caso não haja acordo, pelo Governo; tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU;
- No contexto do enquadramento regulamentar em vigor desde fevereiro de 2022 e do Convénio sobre critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o cabaz de serviços do serviço universal (Convénio de Preços do Serviço Universal) para o triénio 2023-2025, de 27 de julho de 2022, os preços destes serviços foram atualizados em 1 de fevereiro de 2024. A atualização correspondeu a uma variação média anual do preço de 9,49%. A variação média anual global dos preços, que reflete também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade, foi de 8,91%.
- A partir de 1 de fevereiro de 2025, no contexto do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023-2025 de 27 de julho de 2022, ocorreu a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, correspondendo a uma variação média anual do preço de 6,90%. Enquadrada na política tarifária da Empresa para o ano 2025, a presente atualização corresponde a uma variação média anual dos preços de 6,53%, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade.

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

- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29 de abril de 2021 permanecem em vigor até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho;
- Em 23 de setembro de 2024, foi publicada em Diário da República a Portaria n.º 216/2024/1 que rege os indicadores de qualidade de serviço aplicáveis à prestação do Serviço Postal Universal a cumprir pelos CTT no período de 1 de janeiro de 2025 até final do presente Contrato de Concessão. A Portaria fixa os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), os respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT, enquanto prestador do serviço universal (PSU), ficam obrigados a cumprir. Embora se mantenha um elevado nível de exigência, esta decisão traduz-se na introdução de uma flexibilidade muito positiva face ao enquadramento atual. Verificou-se ainda uma redução do número de indicadores, passando de 22 para 7, com a eliminação dos 2 indicadores de qualidade relativos ao correio em quantidade e na medição da qualidade de serviço dos envios relativos às Regiões Autónomas passa a ser tido em consideração o impacto dos constrangimentos externos à capacidade de controlo dos CTT que condicionam o transporte aéreo nesses fluxos. Os novos PQS, que deverão ser aplicados a partir de 1 de janeiro de 2025, estão alinhados com as melhores práticas da União Europeia, reduzindo o número de indicadores de 24 para 7, simplificando a sua definição e implementação, e assegurando maior estabilidade e previsibilidade na prestação do SU. Os novos IQS aplicam-se a partir de 1 de janeiro de 2025.

- No que concerne ao mecanismo de compensação aplicável por eventuais incumprimentos dos indicadores de qualidade serviço, enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, se houver lugar a penalizações, estas traduzir-se-ão em obrigações de investimento que resultem em melhorias para benefício da prestação dos serviços e dos utilizadores finais, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de outras coimas ou multas contratuais previstas na lei e no contrato. Na sequência da definição dos novos indicadores de qualidade, a penalização a aplicar pelo Governo passa a traduzir-se em obrigações de investimento ou revisão de preços, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência. Entretanto, a Portaria n.º 30/2025/1, publicada a 7 de fevereiro de 2025, veio fixar os critérios e procedimentos para aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal e procede à alteração da Portaria n.º 216/2024/134. Esta portaria estabelece que, em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho, o mecanismo de compensação deve ser aplicado no ano seguinte ao do incumprimento, exceto no caso das obrigações de investimento, que podem prolongar-se pelo prazo máximo de dois anos.

3. **Densidade da rede postal:**

- Mantêm-se em vigor os critérios de densidade e ofertas mínimas de serviço, cabendo aos CTT propor a sua alteração, a qual depende de aprovação da ANACOM;
- Em 7 de novembro de 2023, a ANACOM aprovou a alteração do reporte dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços por referência aos Censos de 2021, substituindo os Censos 2011, a fim de se atualizar os dados com informação recente.

No âmbito do artigo 6º do Regulamento (UE) 2018/644, relativo aos serviços transfronteiriços de entregas de encomendas e respetiva comunicação à Comissão Europeia, a ANACOM aprovou, a 28 de junho de 2024, a avaliação das tarifas transfronteiriças unitárias do ano 2024.

Setor financeiro

Em 2024, o quadro regulatório introduzido no panorama nacional e europeu, denotando efetiva atualidade, procurou ir ao encontro das preocupações que se fazem sentir a nível mundial e que envolvem o acelerado desenvolvimento de um mercado digital, que contempla a cibersegurança e a resiliência das tecnologias, que inclui a inteligência artificial e que acautela a necessária transição para uma economia sustentável, colocando às instituições calendários desafiantes na implementação de requisitos cada vez mais rigorosos.

As prioridades prudenciais assentaram, assim, na análise dos principais riscos e vulnerabilidades do setor, contribuindo a produção legislativa para que, acompanhando essa evolução, o sistema bancário se apresente mais sólido, mais eficiente e mais confiante para os seus utilizadores e para o mercado.

O acompanhamento regulatório é, assim, pedra basilar nas agendas das instituições que se pretendem competitivas, desde logo porque estar *compliant*, ainda que se apresente tarefa diariamente exigente, é ser seguro, é ser merecedor de confiança e é não ser inesperadamente surpreendido.

Pese embora a evolução digital e a decorrente inultrapassável alteração do relacionamento comercial com o cliente, com diminuição da presença física, o cliente continua a ser o elemento central e, para ele, torna-se necessário que as instituições tenham capacidade de se adaptarem a estas transformações, muitas vezes com reavaliação dos seus modelos de negócio, adequação dos seus produtos e serviços e inovação no investimento tecnológico.

Neste contexto, o Banco CTT manteve a sua maior atenção à conformidade, destacando as seguintes novidades regulatórias e legislativas, nacionais e europeias:

Digitalização e Cibersegurança

As alterações climáticas e a digitalização acarretam riscos de transição e assumem, inquestionavelmente, um papel essencial e desafiante para a estabilidade financeira das instituições, devendo estes fenómenos ser ativamente incorporados nas suas análises de risco. Para lhes fazer face, impõe-se que façam investimentos tendentes à reconversão e/ou adaptação das suas estruturas produtivas e imprescindíveis atualizações aos seus sistemas informáticos, visando acautelar não só os crescentes riscos de ciberataques (em volume e em complexidade), mas também os de concentração em fornecedores de sistemas críticos.

Neste contexto, destacam-se desde logo os produtos legislativos produzidos **ao abrigo da Lei de Resiliência Operacional Digital (DORA** - Regulamento (UE) 2022/2554, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022, com entrada em vigor em janeiro de 2025), nomeadamente os projetos finais das Autoridades Europeias de Supervisão (EBA, EIOPA e ESMA – as ESAs) de normas técnicas e orientações, corporizados nos JC/2023/83 a 86 de 10 de janeiro, JC/2024/29, JC/2024/33 a 36 e JC/2024/54, todos de 17 de julho e, relativamente às subcontratações, o JC/2024/53 de 26 de julho.

Com vista a assegurar a aplicação deste novo quadro regulatório, as autoridades europeias de supervisão publicaram ainda a Declaração JC/2024/99 reforçando, quer às entidades financeiras quer aos prestadores de serviços de TIC abrangidos, que devem envidar todos os esforços para lhe dar cumprimento, dentro dos prazos legais estabelecidos.

Numa altura de proximidade do início de aplicabilidade do Regulamento DORA, dá-se uma atenção especial à escolha dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização e dirigentes das instituições. Sendo vital que a gestão dos riscos operacionais, com realce para os associados às TIC e à segurança, seja reforçadamente assegurada, o Banco de Portugal emitiu a Carta Circular 2024/27, em 16 de setembro, contendo as suas expetativas de supervisão em matéria de **adequação dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização e dos responsáveis** pelas unidades de estrutura de tecnologias de informação e comunicação, segurança e gestão dos riscos associados.

Tanto no plano nacional (apesar de se aguardar ainda a transposição da NIS2) como no internacional, é também notória a atenção prestada à **Cibersegurança**, de que são exemplos a Carta Circular 2024/09 emitida pelo Banco de Portugal em 11 de março, quanto às expetativas e recomendações sobre controlos de cibersegurança, ou os Regulamentos Delegados 2024/1772 e 2024/1773 e 2024/1774, todos emitidos pela Comissão em 13 de março, que vêm complementar o Regulamento (UE) 2022/2554 do Parlamento Europeu e do Conselho, no que respeita às normas técnicas de regulamentação que especificam:

a. o primeiro, os critérios de classificação dos incidentes relacionados com as TIC e das ciber-ameaças, estabelecem limiares de materialidade e especificam os pormenores das notificações dos incidentes de caráter severo,

b. o segundo, o conteúdo pormenorizado da política relativa aos acordos contratuais em matéria de utilização de serviços de TIC de apoio a funções críticas ou importantes prestados por terceiros prestadores de serviços de TIC

c. e o terceiro, as ferramentas, métodos, processos e políticas de gestão do risco associado às TIC e ao quadro simplificado de gestão do risco associado às TIC.

Regulamento da Inteligência Artificial

Criando regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial e abordando os riscos que lhe são inerentes, destaca-se o Regulamento 2024/1689 produzido pelo Parlamento Europeu e Conselho em 13 de junho - **Regulamento da Inteligência Artificial** -, que vem consagrar o primeiro quadro jurídico abrangente, a nível mundial, em matéria de inteligência artificial, colocando a Europa em posição

cimeira e num papel de liderança nesta matéria, procurando contribuir para o desenvolvimento de uma IA de plena confiança, garantindo a segurança e os direitos fundamentais.

Operações eletrónicas

Diretamente relacionada com esta crescente digitalização do mercado, verificou-se uma profusão na publicação de normativos relativos aos **sistemas de pagamentos**, designadamente eletrónicos e, em especial, no que respeita às **transferências imediatas**:

a. quer pelo Banco de Portugal: Instrução 01/2024 de 1 de fevereiro, que altera os limites máximos dos pagamentos eletrónicos; o Aviso 1/2024 de 6 de fevereiro, que regulamenta a aplicação de limites de montante às operações de pagamento eletrónicas em que sejam beneficiárias a Autoridade Tributária e Aduaneira e a Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública; Instrução 2/2024 de 8 de fevereiro, que vem alterar o Regulamento do SICOI e o Preçário a aplicar aos seus participantes e a Carta Circular 2024/51 de 28 de novembro, que dispõe sobre as obrigações relacionadas com a disponibilização de transferências imediatas em euros (SEPA e SICOI);

b. quer pelo legislador nacional: Decreto-Lei 72/2024 de 16 de outubro, que consagra a proibição de cobrança de encargos pela prestação de serviços de pagamento e pela realização de operações em caixa multibanco;

c. quer também pelas autoridades europeias: Regulamento 2024/886 de 13 de março, sobre as transferências a crédito imediatas em euros.

Procurando garantir o bom funcionamento e a segurança dos sistemas de pagamentos, reforçando a transparência e confiança dos ordenantes quando realizam operações de pagamento com recurso a referência de pagamento e débitos diretos, evitando a realização de operações de pagamento para beneficiários indesejados, o Banco de Portugal estabeleceu a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento assegurarem que, nessas operações, o ordenante tem acesso à **identificação do beneficiário final dos fundos**, bem como à **identificação do prestador** de serviços de pagamento do beneficiário final dos fundos (Aviso 4/2024 de 19 de novembro).

Novas regras sobre publicidade de produtos e serviços financeiros

Ciente que a evolução da atividade publicitária acompanha a crescente digitalização no mercado e também na comercialização de produtos financeiros, o Banco de Portugal aprovou o Aviso 5/2024 (**Aviso relativo à publicidade**), que vem criar um conjunto de novos princípios e regras para a publicidade de produtos e serviços financeiros sujeitos à sua supervisão, devendo as entidades abrangidas rever os seus procedimentos e ações publicitárias até à data de entrada em vigor do Aviso, que irá ocorrer a 1 de julho de 2025, por forma a assegurarem o cumprimento das novas regras.

Ativação da reserva contracíclica de fundos próprios

Aproveitando a fase neutra que se vive no país, sem acumulação de risco sistémico, mas ciente da importância de se ser prudente na constituição de imparidades e na conservação de capital, à semelhança do que já sucedia noutros países da União Europeia, também em Portugal se ativou uma reserva contracíclica de fundos próprios, tendo o Banco de Portugal fixado a percentagem dessa reserva em 0,75% do montante total das exposições em risco, que as instituições de crédito com sede em Portugal deverão criar a partir de 1 de janeiro de 2026 (Aviso 7/2024 de 31 de dezembro de 2024).

Contratos de crédito e Deveres de informação sobre a garantia do Estado no crédito à habitação

No âmbito dos contratos de crédito à habitação, dá-se nota da Instrução 12/2024 de 18 de junho, que vem eliminar redundâncias na prestação de informação ao Banco de Portugal, ao desonerar as instituições de crédito de um reporte de informação já obtida por outra via (CRC).

Mas, em matéria de apoio ao consumidor, realça-se sem dúvida o regime da **garantia pessoal do Estado para a concessão de crédito à habitação própria e permanente a jovens até 35 anos**, enquanto medida política determinada pelo Governo que visa facilitar o financiamento bancário para a aquisição da primeira habitação por parte dos jovens, procurando minimizar a dificuldade por estes sentida.

Aprovado pelo Decreto-Lei 44/2024 de 10 de julho, que estabelece as condições em que o Estado pode prestar garantia pessoal a instituições de crédito com vista à viabilização de concessão de crédito à habitação própria e permanente a jovens até aos 35 anos, este regime veio a ser regulamentado pela Portaria 236-A/2024 em 27 de setembro e complementado pelo Despacho 14916/2024 de 18 de dezembro (Protocolo).

Prevê-se o seu acompanhamento pelo Banco de Portugal, designadamente com a monitorização desses contratos de crédito, através da Carta Circular 2024/32 de 15 de outubro, e o Aviso 6/2024 de 31 de dezembro, que vem regulamentar a prestação de informação aos clientes bancários sobre este regime.

Dando seguimento à proteção dos clientes bancários que enfrentam dificuldades, o Banco de Portugal comunicou às instituições os entendimentos e boas práticas a observar na prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito com a Carta Circular 2024/33, bem como as suas expetativas de supervisão sobre políticas e procedimentos de identificação e marcação de devedores em dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras de particulares, com a Carta Circular 2024/35, ambas de 17 de outubro.

Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo – AML

Tema também relevantemente destacado na produção legislativa nacional e internacional, foi a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

Desde logo, com a criação da **Autoridade para o Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo** operada pelo Regulamento 2024/1620 de 31 de maio, do Parlamento Europeu e Conselho, que, na mesma data, emitiu o Regulamento 2024/1624 e a Diretiva 2024/1640, o primeiro relativo à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo e a segunda relativa aos **mecanismos a criar pelos Estados-Membros** para prevenir a utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.

A nível nacional, o Banco de Portugal emitiu a Carta Circular 2024/23, em 23 de julho informando sobre o enquadramento e operacionalização do serviço de difusão pelo sistema bancário de informação relativa às situações de extravio, furto, roubo, falsificação, contrafação e utilização ilícita de documentos de identificação pessoal, através da Plataforma PERTO; em 2 de setembro a Carta Circular 2024/25, quanto à subscrição e utilização dos serviços BPnet, no âmbito das atividades relacionadas com a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo; e em 11 de dezembro a Carta Circular 2024/52 relativa aos procedimentos de atualização dos elementos identificativos, no âmbito do vital **dever de identificação e diligência** junto dos clientes.

Novo modelo de reporte do RPB

Na sequência de consulta pública, o Banco de Portugal publicou dois diplomas regulamentares, que instituem um anunciado **novo modelo de reporte** para fins de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (RPB), a Instrução 8/2024, que estabelece um novo modelo de RPB, a enviar anualmente ao Banco de Portugal pelas entidades financeiras sujeitas à sua supervisão para fins de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, substituindo o atual modelo de reporte, e o Aviso 3/2024, que adapta o Aviso 1/2022 ao modelo de reporte aprovado.

Consultas públicas do Banco de Portugal

Finalmente, destaca-se que, durante o ano de 2024, o Banco de Portugal manifestou de forma evidente o atento acompanhamento que vota ao consumidor, às empresas e ao setor bancário, tendo produzido **oito Consultas Públicas** e concretizado, no próprio ano de 2024, seis dos projetos colocados sob consulta.

Por concretizar fica apenas a Consulta Pública 6/2024 de 15 de novembro, relativa aos Projetos regulamentares de **alteração ao Aviso 3/2020** e à Instrução 18/2020 - sistemas de governo e controlo interno e cultura organizacional, cujo aguardado Aviso será previsivelmente publicado nos primeiros meses de 2025.

2.2 Linhas estratégicas

Uma empresa em profunda e rápida transformação

Somos uma empresa secular, historicamente o operador de correio em Portugal. A utilização do correio, fruto da digitalização e alteração dos padrões de consumo, tem vindo a decrescer fortemente, em particular nos últimos 20 anos. Atualmente, os volumes de correio em Portugal são cerca de um terço do que eram no início do século, uma realidade que colocou os CTT, e todos os outros operadores postais, perante uma necessidade de se reinventarem para subsistirem.

Assim, recuando a 2018, o negócio de correio representava para os CTT cerca de 70% das receitas e mais de 100% do resultado operacional (EBIT). Nesta altura, as áreas de diversificação, estavam ainda numa fase de desenvolvimento, consumindo recursos, sem alcançar a escala necessária para gerar resultados positivos.

A necessidade da companhia se transformar era crucial para garantir a sua sustentabilidade, e era imperioso fazê-lo de forma rápida e eficaz, recorrendo assim, ao desenvolvimento das áreas de crescimento e diversificação e, transformando profundamente processos e experiência de clientes, em particular através da intensidade tecnológica e digital.

Tendo como meta a transformação de um operador de correio para um operador logístico de e-commerce à escala ibérica, os CTT estão a alavancar os seus ativos estratégicos, como as redes de última milha e de retalho e a investir na incorporação de inovação e tecnologia, garantindo, em simultâneo, um foco claro nas pessoas e nas empresas que pretendemos servir no dia-a-dia.

Em 2024, pela primeira vez, a área de negócio de Expresso e Encomendas foi a mais representativa do Grupo com mais de 40% da receita e do EBIT. Este crescimento foi fortemente impulsionado pelo mercado espanhol que representa mais de 50% desta unidade de negócio. Assim, hoje podemos afirmar que a parte crucial do caminho está percorrido: a redução da dependência do correio e estabelecer uma posição forte no e-commerce na Península Ibérica. Os CTT têm a ambição de liderar a logística de e-commerce nesta geografia.

Os CTT apresentam atualmente um portfolio diversificado com forte exposição a áreas de crescimento e inovação, que continuarão a contribuir para a transformação da Empresa.

A estratégia dos CTT corporiza o nosso Propósito, Visão, Missão e Valores, tendo como pilares: **os Clientes**, como principal foco; **as Pessoas**; **o Planeta** e **a Comunidade**. Deste modo, tendo em vista atender e harmonizar as necessidades de todas as partes interessadas, mantemos uma perspetiva de médio e longo prazo, em termos de sustentabilidade da empresa. Esta está declinada nas metas estratégicas e linhas de atuação para as **Áreas de Negócio**, tendo em conta a especificidade e natureza do contributo de cada uma delas, suportada pela **Operação** e pelo processo de **Transformação** em que a empresa está comprometida. Estes são os dois grandes facilitadores

transversais do processo de execução da estratégia, moldando a atuação específica de cada uma das áreas de negócio de forma transversal à organização, de forma a garantir consistência e sinergia, focando na eficiência e integração tecnológica e na experiência de cliente e digital.

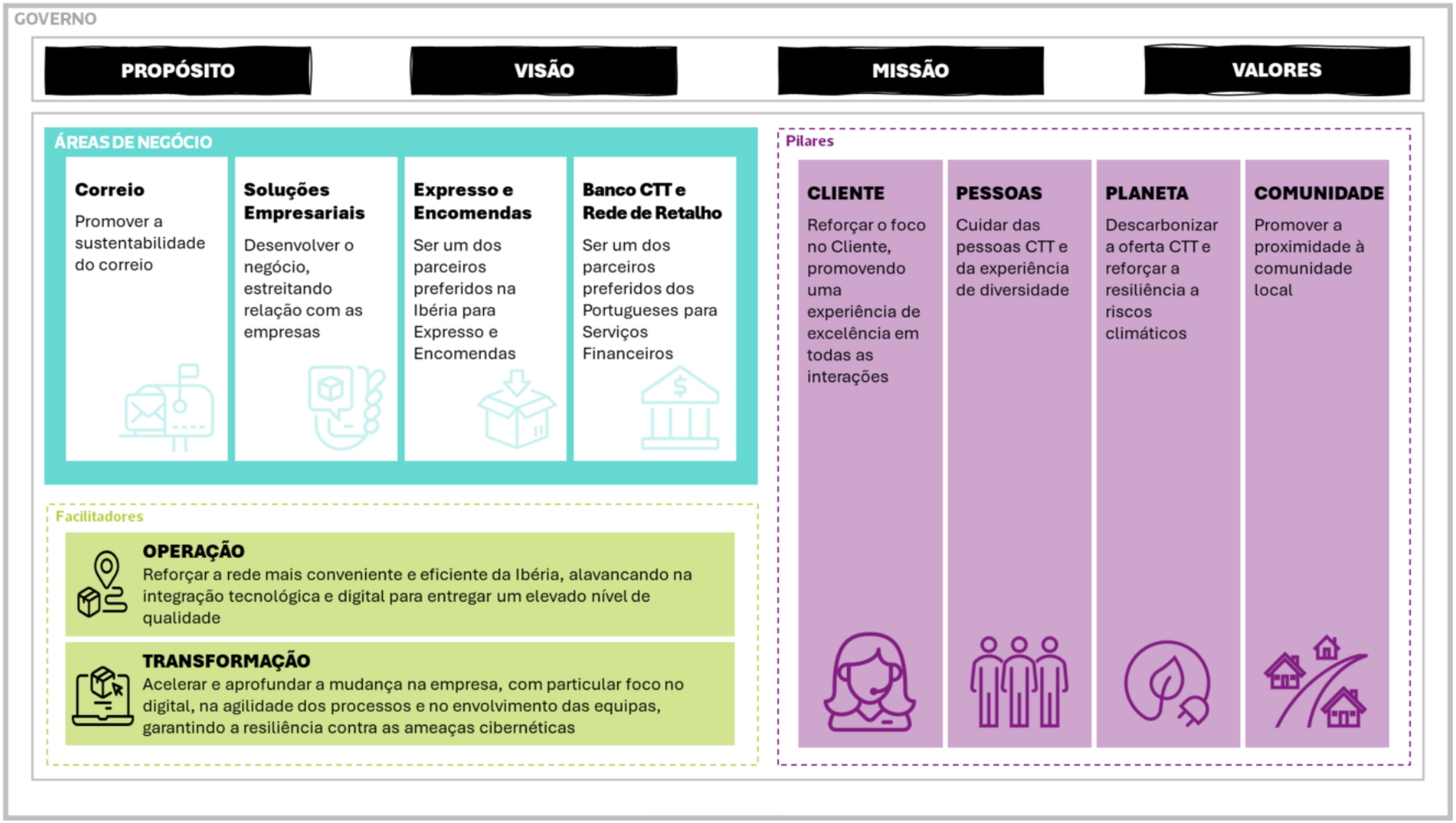
Adicionalmente, o alinhamento entre os eixos estratégicos e a gestão ativa dos impactos, riscos e oportunidades materiais, visa reforçar a resiliência da empresa garantindo a capitalização dos efeitos positivos, como as oportunidades, e controlo dos impactos negativos à atividade, antecipando cenários adversos e impulsionando a sua mitigação.

Num contexto de transformação, a estratégia dos CTT permite enfrentar os inúmeros desafios que impactam o negócio. Desde já, no que diz respeito aos ciclos de inovação, à atração e retenção de clientes, ao surgimento de novos concorrentes e à resposta a ameaças digitais, que trazem riscos prementes e atuais.

Os desafios ambientais são também significativos, pois o crescimento da atividade exige um maior consumo, especialmente energético, o que desafia os objetivos ambiciosos de redução de emissões de gases de efeito estufa, bem como as soluções e tecnologias de eletrificação e descarbonização existentes.

No campo social, a necessidade de fortalecer e capacitar os seus recursos humanos é essencial ao crescimento e transformação da Empresa, não só como consequência do declínio de algumas atividades de negócio, o que impacto determinadas funções, como também da atual escassez de talento no mercado de trabalho para outras, como por exemplo, para funções mais analíticas.

De igual modo, ao nível da cadeia de valor existem desafios associados não só ao alinhamento desta com os objetivos de sustentabilidade do grupo CTT e seus princípios éticos, de integridade e de respeito pelos direitos humanos, como também associados em resposta a regulamentação tendencialmente mais exigente em matéria de controlo e devida diligência nas geografias em os CTT operam.


GOVERNO
PROPÓSITO
VISÃO
MISSÃO
VALORES
ÁREAS DE NEGÓCIO
Correio
Promover a sustentabilidade do correio
Soluções Empresariais
Desenvolver o negócio, estreitando relação com as empresas
Expresso e Encomendas
Ser um dos parceiros preferidos na Ibéria para Expresso e Encomendas
Banco CTT e Rede de Retalho
Ser um dos parceiros preferidos dos Portugueses para Serviços Financeiros
Facilitadores
OPERAÇÃO
Reforçar a rede mais conveniente e eficiente da Ibéria, alavancando na integração tecnológica e digital para entregar um elevado nível de qualidade
TRANSFORMAÇÃO
Acelerar e aprofundar a mudança na empresa, com particular foco no digital, na agilidade dos processos e no envolvimento das equipas, garantindo a resiliência contra as ameaças cibernéticas
Pilares
CLIENTE
Reforçar o foco no Cliente, promovendo uma experiência de excelência em todas as interações
PESSOAS
Cuidar das pessoas CTT e da experiência de diversidade
PLANETA
Descarbonizar a oferta CTT e reforçar a resiliência a riscos climáticos
COMUNIDADE
Promover a proximidade à comunidade local

PROPÓSITO - A NOSSA ESSÊNCIA

Entregar o futuro ligando pessoas e empresas de forma sustentável

	Para Empresas	Para Pessoas
VISÃO ONDE QUEREMOS ESTAR	Ser o parceiro de referência das empresas, desenvolvendo o *e-commerce* e simplificando a sua presença física e digital	Ser a marca de confiança das pessoas nos envios e nos serviços financeiros e seguros
MISSÃO COMO VAMOS CHEGAR LÁ	Inovar constantemente, oferecendo soluções de logística e serviços de suporte, com qualidade, focados nas necessidade dos clientes	Simplificar a vida das pessoas na comunicação física, poupança, crédito e seguros

VALORES – A NOSSA IDENTIDADE

Foco no cliente Temos o cliente no centro de tudo o que fazemos. Servimo-lo com qualidade e respondemos às suas necessidades, ambicionando superar as suas expetativas.

Proximidade
Estamos próximos e aproximamos. Ligamos pessoas e empresas. Trabalhamos com o foco nas necessidades e expetativas dos nossos clientes.

Sustentabilidade
Agimos de forma responsável nas dimensões social, ambiental e económica, com todos com quem nos relacionamos. Protegemos o nosso futuro e o das novas gerações.

Confiança
Desenvolvemos a nossa atividade com seriedade e consistência, construindo relações de confiança que geram credibilidade junto de todos os *stakeholders*.

Compromisso
Trabalhamos com empenho, brio e diligência, de forma resiliente, para atingir os nossos objetivos face a todos os *stakeholders*.

Sustentabilidade económica

No âmbito económico, o desempenho do Grupo CTT tem seguido um caminho consistente com vista à concretização das metas propostas a atingir em 2025 (receitas entre 1100M€ e 1250M€ e EBIT entre 100M€ e 120M€). O ano de 2024 foi mais um marco de transformação e crescimento, impulsionado pela implementação de diversas iniciativas de alto impacto para o negócio, das quais destacamos:

Na área do **correio**, a estratégia para promover a sustentabilidade do negócio tem sido delineada com base em quatro eixos principais: a atuação comercial com foco tanto na retenção como na recuperação de clientes relevantes; a melhoria da eficiência e qualidade, em que foram implementadas diversas iniciativas resultando numa melhoria de alguns indicadores de qualidade, como a demora de encaminhamento no território continental; o desenvolvimento de soluções de serviços de valor acrescentado, como a implementação da solução de rastreamento para o correio normal e azul e, por último, a atualização dos preços de acordo com o valor previsto para o triénio 2023-2025.

Correio: Promover a Sustentabilidade do Correio	
Papel	Atuação
• Continuar a ser uma fonte importante de receita • Forte sinergia operativa com Expresso e Encomendas e com as redes de retalho • Presença em clientes *corporate* e institucionais	• Ajustar preços de forma a garantir sustentabilidade do serviço • Utilizar maior flexibilidade na política de preços para mitigar *churn* • Aumentar penetração de serviços digitais, com maior efeito de retenção • Incorporar tecnologia e ajustar processos para aumentar eficiência e qualidade de serviço

Na área de negócio de **Soluções Empresariais,** seguindo a estratégia de desenvolver o negócio, estreitando as relações com as empresas, o ano foi marcado pelo relançamento do ViaCTT e a sua presença na App CTT. O ViaCTT é uma solução que centraliza comunicações de diferentes entidades de forma organizada e sem spam, contando, em 2024, com cerca de 100 entidades ativas. Adicionalmente, foi um ano potenciado pela extensão do portefólio dos pagamentos proporcionando uma oferta mais completa e competitiva de serviços de pagamento. E, por último, o lançamento da campanha “Histórias com Impacto”, que consistiu em várias ações de comunicação recorrendo a testemunhos reais para destacar as vantagens e o potencial do Correio Publicitário enquanto ferramenta de comunicação.

Soluções Empresariais: Desenvolver o negócio, estreitando relações com as empresas	
Papel	Atuação
• Elo adicional de relação com empresas, reforçando ligação • Serviços sinérgicos com digitalização de correio • Desenvolvimento de soluções inovadoras, em particular na área de BPO • Fonte de crescimento adicional	• Desenvolver soluções integradas, em particular nas áreas de processos, comunicação e pagamentos • Servir de alavanca para a presença mais extensa nos clientes empresariais • Aumentar penetração de serviços de comunicação complementares ao correio (eg Via CTT)

Na área de **Expresso e Encomendas** (CEP), 2024 foi um ano de afirmação no mercado ibérico, com um aumento significativo do tráfego anual (+41% t.v.h), fortemente impulsionado pelo crescimento em Espanha (60% t.v.h). Os progressos na consolidação ibérica, foram um dos grandes marcos do ano, tendo-se refletido numa uniformização de abordagens, processos e experiências. Foi também um ano de desenvolvimentos com impacto na experiência de cliente, tais como: o lançamento do *Safeplace*,

opção para os clientes receberem as suas encomendas num local próximo da sua residência quando não estão em casa; o desenvolvimento das primeiras fases da otimização das janelas horárias de entrega, com o estabelecimento de janelas de 2 a 6 horas e a expansão da Rede Collectt e da sua utilização, totalizando em 2024 uma rede com 20 mil pontos ibéricos (+6 mil pontos t.v.h) e com uma utilização superior em 85% face ao ano anterior. Ainda, no final de 2024, a Amazon passou a disponibilizar aos seus clientes em Portugal esta rede como uma opção de ponto de entrega e recolha para as suas encomendas. A expansão do negócio de Logística foi também um ponto alto desta unidade de negócio, tendo a área sido expandida para a totalidade de 50 mil m^2 com a incorporação de uma nova localização. Assim, em 2024, o número de envios efetuados a partir dos centros logísticos CTT aumentou, face ao ano anterior, em 75%.

Contudo, 2024 fica verdadeiramente marcado pela aquisição da Cacesa e pela parceria celebrada com a DHL. Por um lado a Cacesa, como empresa especialista e líder de mercado em desalfandegamento de tráfego extra-comunitário, em particular fluxos asiáticos, estando presente em 15 países, permite reforçar a presença dos CTT na cadeia de valor de e-commerce internacional. Por outro lado, a parceria com a DHL é um marco histórico no processo de transformação dos CTT num operador logístico de e-commerce integral, potenciando o reconhecimento da marca na Ibéria. Esta parceria celebra-se com a troca de participações entre as duas empresas e a aquisição integral da operação da DHL Parcel Portugal (B2C e B2B) pelos CTT. Desta parceria resultam sinergias relevantes de conhecimento de mercado B2B e B2C, culminando numa operação mais eficiente em cada um dos segmentos. Em resumo, desta parceria resultará uma operação cujos os dados conjugados são os seguintes: mais de um milhão de objetos/dia, cerca de 23 mil PUDOs e cerca de 150M envios entregues anuais.

Expresso e Encomendas: Ser um dos parceiros preferidos na Ibéria para Expresso e Encomendas	
Papel	Atuação
• Eixo central do posicionamento do Grupo – ser o operador logístico de e-commerce líder na Ibéria • Principal motor de crescimento de receita e rentabilidade do Grupo • Dínamo de inovação e transformação do Grupo, pela exposição ao sector do comércio eletrónico	• Acelerar rumo à liderança ibérica, juntando à dinâmica orgânica, as sinergias da aquisição da Cacesa e da Joint Venture com DHL • Expandir a presença na cadeia de valor do e-commerce, de forma a oferecer serviços cada vez mais integrados • Atacar o segmento cross border, com parceria DHL • Investir fortemente na experiência de cliente, em especial no out-of-home delivery (OOH) e digital (Super Portal B2B, Super App B2C) • Inovar na oferta de e-commerce, em serviços complementares e segmentos de crescimento futuro (eg devoluções e envios C2C/re-commerce) • Reforçar o esforço na inovação e transformação operacionais, com foco na eficiência e qualidade de serviço

Na área de **Serviços Financeiros e Retalho**, a estratégia para a rede continuou a ser implementada, respondendo ao objetivo de ser um dos parceiros preferidos dos portugueses nos serviços financeiros. No âmbito da dívida pública, 2024 foi um ano importante para a aproximação aos valores de colocação normais, com várias iniciativas internas e externas que impactaram positivamente o número de subscrições. Destaca-se, ao nível externo, a digitalização da subscrição e do reforço dos certificados de Aforro com o lançamento do Aforro Digital no *site* e na App CTT, resultando num volume de colocação online que ultrapassou o acumulado pelo resto do mercado desde a liberalização. Adicionalmente, o conceito de plataforma de multisserviço foi potenciado com um forte crescimento de

receita generalizado do pack expresso, dos seguros e do plano de saúde CTT e ainda, com o desenvolvimento do novo conceito de loja, implementado, em 2024, em duas lojas do Grupo – Cascais e Maia. Este novo layout, é composto por zonas especializadas de atendimento: rápido, consultivo e Banco CTT e de espaços self-service. O ano de 2024, foi também um ano de continuação do reforço dos espaços de self-service em toda a rede de lojas, contabilizando com 243 cacifos disponíveis 24/7, poupando consideráveis tempos de atendimento e potenciando o nível de satisfação dos clientes.

Para o **Banco CTT**, 2024 foi a continuação de um crescimento sólido e consistente, superando a meta de 850 000 clientes e alcançando o Top 3 em Portugal em termos de recomendação de clientes, em resultado de um NPS (*Net Promoter Score*) superior a 40. Este crescimento contínuo, foi potenciado pela estratégia definida que destaca o aumento da capacidade tecnológica, o reforço do serviço digital e o aumento do serviço presencial. Em 2024 foi também formalizada a parceria estratégica já anunciada com a Generali.

Banco CTT e Rede de Retalho: Ser um dos parceiros preferidos dos Portugueses para Serviços Financeiros	
Banco CTT	
Papel	Atuação
• Alavanca de crescimento futuro, contribuindo para portefólio mais diversificado • Operação rentável com relevância para resultados do Grupo • Forte sinergia com a Rede de Retalho CTT	• Crescer a base de clientes vinculados, tornando-se banco primário para a maioria dos seus clientes • Atingir o nível de poupança por cliente similar ao dos bancos incumbentes • Acelerar crescimento do consumer finance, com foco no crédito pessoal e cartões de crédito • Potenciar experiência, com nova plataforma digital e lojas especializadas (store in store CTT)
Rede de Retalho	
Papel	Atuação
• Proximidade a clientes particulares e pequenos negócios, sem paralelo em Portugal • Plataforma multisserviços, potenciadora de parcerias (ex. Banco CTT) • Infraestrutura de suporte à estratégia de selfcare e conveniência • Fonte de rentabilidade incremental para o Grupo	• Aumentar eficácia comercial, com foco nos segmentos Particular e Pequenos Negócios, potenciando proximidade e conhecimento dos clientes (e-commerce, soluções empresariais) • Simplificar a experiência de clientes, com self-service e maior integração omni-canal (phygital) • Crescer negócios em parceria, através da capacidade de colocação da rede (Seguros, Planos de Saúde)

Sustentabilidade social

Durante o ano de 2024, os CTT continuaram o seu percurso de implementação de medidas com vista a alcançar as metas e compromissos de sustentabilidade relacionados com as Pessoas CTT, as Comunidades e os seus Clientes, assumidos no âmbito da estratégia 2022-2030.

Ao nível das Pessoas CTT, os CTT desenvolveram inúmeras iniciativas focadas no **bem-estar, desenvolvimento de talento, na diversidade, inclusão e conciliação,** destacando-se:

- Programa de Prevenção Rodoviária e o Projeto Telemetria, para prevenir e reduzir a sinistralidade rodoviária;

- Programa de liderança *Fast Track* e *Young talent* para promoção, valorização e desenvolvimento de carreiras e de liderança dos colaboradores;
- *Reboot* CTT para a valorização e requalificação de talento e desenvolvimento de competências;
- Plano para a Igualdade 2025;
- Renovação da certificação efr;
- Programa de benefícios flexíveis adequados a todas as gerações do coletivo de colaboradores abrangidos;
- Medidas de apoio à habitação, como o Crédito habitação bonificado.

Estas iniciativas permitiram ao Grupo CTT ser reconhecido como a **empresa mais atrativa** para trabalhar em Portugal no setor dos Transporte de Mercadorias e Logística, de acordo com o *ranking* Randstad Employer Brand Research 2024 e a Merco - Monitor Empresarial de Reputação Corporativa.

No que respeita aos principais indicadores sociais, em 2024, registaram-se 974 **acidentes laborais** (+12,6% t.v.h), dos quais 42% correspondem a acidentes rodoviários, não existindo óbitos associados.

Em relação à **paridade de género**, especificamente na gestão de topo e intermédia da Empresa, a percentagem de mulheres em posições de liderança diminuiu ligeiramente, situando-se em 38,4% (-1,5 p.p. do que no final de 2023), e estando abaixo das metas definidas para 2025 (40-60% de representação dos géneros). Esta descida, resultou do aumento da representatividade do género masculino nos diretores de 2.ª linha em função. A Empresa irá continuar a endereçar esta tendência, com vista ao alcançar da meta de paridade definida para 2025.

Ao nível da formação e desenvolvimento de competências, durante o ano de 2024, as ações de formação aos colaboradores totalizaram 211 974,60 horas de formação.

As competências internas dos colaboradores assumem igualmente um papel importante na sociedade, uma vez que, aliadas à utilização de competências de negócio dos CTT, contribuem para **apoiar as comunidades envolventes** através de partilha de informação e da colocação das operações dos CTT ao dispor das mesmas. Neste âmbito e a título de exemplo, destacam-se, de seguida, duas parcerias realizadas em 2024.

Através de uma parceria com a Serviin, os CTT passaram a disponibilizar um canal de atendimento dedicado aos clientes da Comunidade Surda. Este serviço inovador de vídeo interpretação em língua gestual portuguesa (LPG) tratou 223 contactos, que o reconhecem como mais-valia para a sua vida quotidiana e valorizam a remoção de barreiras de comunicação. Ter um impacto positivo local é também fomentar a **acessibilidade e a inclusão nos serviços prestados** pelos CTT.

Uma menção também para a parceria dos CTT com a Koiki, um prestador de serviços de distribuição de Expresso e Encomendas que recorre a parcerias com instituições de apoio social para empregar pessoas em situações de desemprego prolongado, em exclusão social e/ou risco de pobreza (“koikis”). Desde o início da parceria, os koikis distribuíram 10 780 objetos dos CTT.

Em adição, os CTT realizaram ainda projetos para apoiar o desenvolvimento educacional e profissional de jovens através de **ações de voluntariado** e de parcerias com as organizações Junior Achievement e EPIS. Em 2024, foi possível apoiar 1 700 alunos com a participação de 190 voluntários que dedicaram cerca de 1 000 horas.

O número de horas realizadas pelos trabalhadores em atividades de voluntariado correspondeu a 5 118 horas em 2024 (+3 284 face a 2023), sinalizando o maior **investimento em iniciativas** que redobram os laços dentro das equipas, garantindo um impacto efetivo e imediato **junto das comunidades**.

Ainda no sentido de promover um impacto social positivo nas comunidades, os CTT investiram 1,0% do EBIT recorrente em iniciativas de cariz social em 2024 (+0,4 p.p. face a 2023).

Os CTT primam igualmente pela proximidade local através da capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho, **promovendo a proximidade de produtos e serviços às comunidades locais nas geografias onde operam**. A rede de contacto com o público inclui 2 362 pontos de acesso em funcionamento em 2024, integrando 569 lojas CTT e 1 793 postos de correio. A estes, adicionam-se 3 902 percursos de carteiros. Estas redes, únicas em Portugal, garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição e reafirmam a presença dos CTT enquanto plataforma de conveniência e multisserviço.

Ainda no âmbito dos produtos e serviços, a contínua aposta na melhoria da oferta de produtos e serviços aos clientes, incluindo a diversificação e disponibilização de novos canais de atendimento e atenção ao cliente, permitiram aos CTT reter e atrair novos clientes, não só pela oferta mais alargada e adaptada de serviços, mas também pelo cuidado de assegurar a sua satisfação. Em 2024, a melhoria da oferta consistiu na dinamização do Pack Expresso, na personalização da experiência dos clientes, inclusão de assistentes virtuais e no desenvolvimento do Projeto Safeplace, das Lojas Novo Conceito, Marcos Especiais, entre outros.

Sustentabilidade ambiental

No que diz respeito ao desempenho ambiental no ano de 2024, o Grupo CTT reforçou o investimento e prosseguiu com o plano de transição definido para atingir uma **redução das emissões de gases com efeito de estufa** (GEE) absolutas (âmbitos 1, 2 e 3) de 55% até 2030, comparativamente a 2021. De notar que este compromisso foi validado externamente **pela Science-Based Target initiative** (SBTi) e se encontra alinhado com a ambição de limitar o aumento da temperatura global em 1.5ºC.

Para este efeito, os CTT têm estado focados em garantir que a frota de última milha dos CTT seja composta por 50% de veículos ecológicos até 2025 e 100% até 2030. No final de 2024, o Grupo CTT contava com 1 100 veículos elétricos em operação, um crescimento de 77,4% face a 2023, atingindo o marco de 35,0% (+14,9 p.p. que em 2023) de veículos elétricos para distribuição de objetos na última milha. Destaca-se que 40 destes novos veículos elétricos adquiridos operam em Espanha, os primeiros deste tipo a operar nesta geografia pelos CTT.

Salienta-se igualmente o reforço na infraestrutura de carregamento com a instalação de 581 carregadores em 121 instalações, que além de permitir aumentar a eletrificação dos centros de entrega, possibilitou fechar o ano com 20 centros de entrega 100% elétricos.

Ao nível dos consumos energéticos é importante salientar que **100% da eletricidade adquirida pelos CTT provém de fontes renováveis**. Ademais, o Grupo CTT continuou a expandir o seu parque de centrais de produção de energia solar, contando com 23 instalações instaladas em todo o território nacional português.

Em resultado deste esforço, os CTT reduziram as suas emissões de âmbito 1 em -10,3 %. Esta redução contou ainda, em menor escala, com o efeito de um projeto piloto implementado para utilização de HVO nas viaturas pesadas de mercadorias próprias.

Para as emissões de GEE indiretas, de âmbito 3, o desempenho reflete uma tendência inversa, tendo aumentado em 16,8% devido ao acréscimo de emissões na categoria 4 - transporte e distribuição a

montante e, principalmente, ao aumento de atividade Expresso, com especial impacto em Espanha onde se registou um aumento de tráfego de 59,6%.

Além da mitigação ativa das emissões de GEE resultantes das suas atividades, os CTT realizaram iniciativas de compensação carbónica de parte das suas emissões derivadas da atividade própria de transporte e distribuição da oferta Correio Verde. Para tal, financiaram projetos de "Conservação dos Bosques" em Portugal e o "Amapá REDD+ Project", no Brasil, no âmbito da promoção da gestão florestal sustentável.

Ainda na temática da floresta, o Grupo CTT comemorou o lançamento da 11.ª edição da campanha "Uma Árvore Pela Floresta" marcado pela disponibilização de um novo *kit* físico, um saco de pano (*totebag*) ecológico, feito de algodão orgânico, que vale uma árvore autóctone a ser plantada em zonas protegidas e áreas florestais classificadas do território português.

Adicionalmente, os CTT promovem ainda iniciativas de economia circular, onde 90% dos produtos pertencentes à oferta de correio, encomendas e expresso já incorporam materiais reciclados ou reutilizados, demonstrando o compromisso da Empresa para atingir a meta de incorporação deste tipo de materiais em 100% desta oferta até ao final da década.

Por último, as iniciativas e progressos feitos ao longo do ano de relato permitiram aos CTT reforçar o seu posicionamento como líderes em matéria de sustentabilidade, quer a nível nacional, quer setorialmente, pontuando no 5.º lugar do *rating* do International Post Corporation - IPC, designado *Sustainability Measurement and Management System*. No rating Carbon Disclosure Project (CDP), a Empresa manteve o seu nível de Liderança, na vertente *Climate Change*, com a pontuação de A-.

2.3 Gestão de riscos

Descrição do processo de gestão de risco

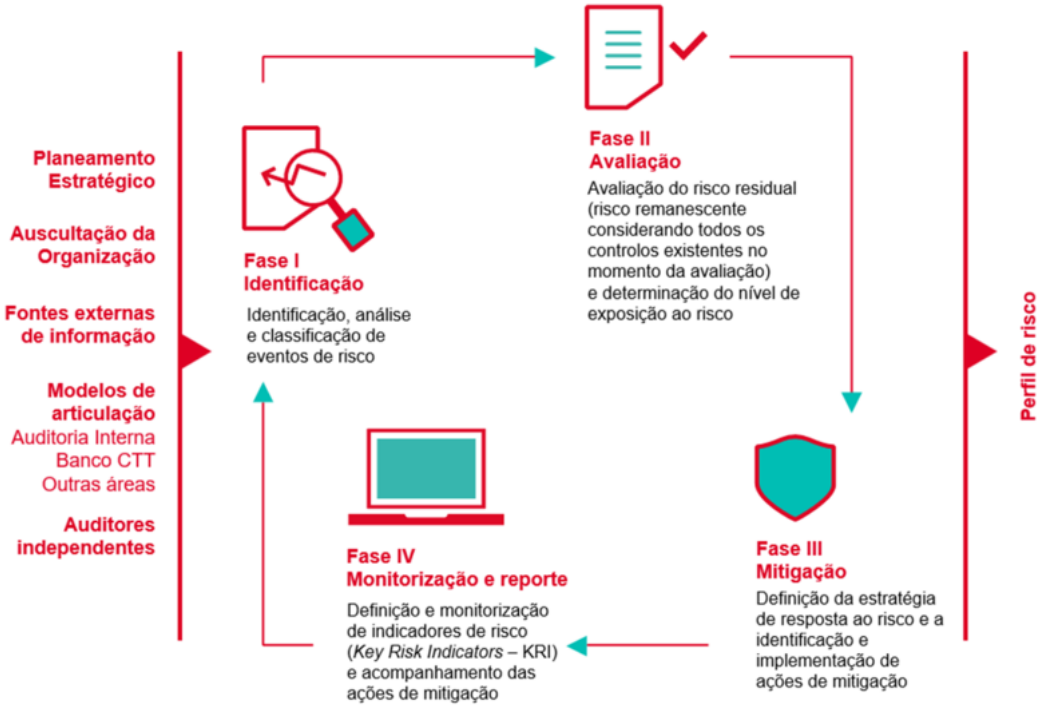
Os riscos decorrentes da atividade dos CTT são geridos tendo em conta a forma descrita no **Regulamento do Sistema de Gestão do Risco** aprovado pelo Conselho de Administração. Este documento, além de estabelecer normas, princípios e procedimentos orientadores da gestão do risco, define funções, responsabilidades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

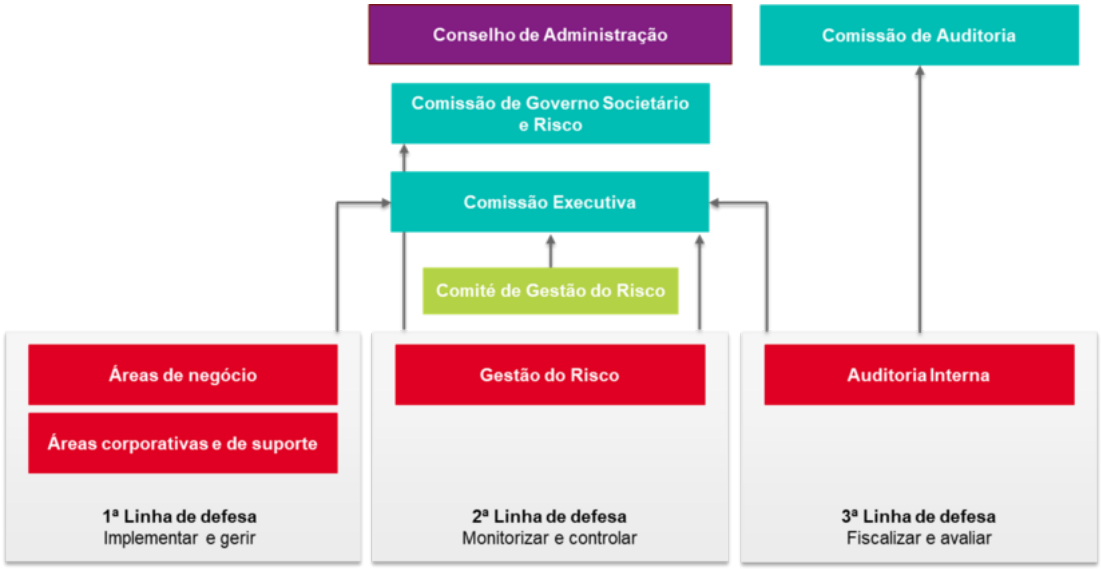
Gestão do risco

Sistema integrado de gestão do risco



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 melhores práticas e alinhado com a Política de Controlo Interno do Grupo CTT:



O **Conselho de Administração** estabelece a orientação de risco do Grupo CTT, em particular aprovando os objetivos/limites e as principais políticas de risco, assegura a eficácia do sistema de gestão de risco e avalia anualmente o cumprimento da orientação de risco, aprovando os necessários ajustamentos.

A **Comissão de Auditoria** fiscaliza a eficácia e adequação do sistema de gestão de risco, avaliando anualmente tal sistema e propondo à Comissão Executiva as medidas destinadas a melhorar o seu funcionamento. Também avalia, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, a política de risco pronunciando-se sobre os planos de trabalho e os recursos alocados à função de gestão de risco e acompanhando periodicamente os seus trabalhos.

A **Comissão de Governo Societário e Risco** assessora o Conselho de Administração e a Comissão de Auditoria em todas as questões de gestão de risco e monitoriza continuamente as atividades desenvolvidas, nomeadamente os principais indicadores de risco inerentes à atividade dos CTT, o nível de exposição efetiva e a sua potencial evolução, bem como a eficácia dos planos de mitigação dos principais riscos. Aconselha ainda o Conselho de Administração sobre a política e estratégia de riscos, gerais atuais e futuros e sobre a apetência ao risco.

A **Comissão Executiva** gere 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 gestão das estratégias e políticas de gestão do risco, monitorizando a sua execução.

A função de **Gestão do Risco** é responsável pela coordenação centralizada do Sistema de Gestão do Risco dos CTT e o planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos suportados no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco da Empresa.

A função de **Auditoria Interna** avalia a qualidade e eficácia do Sistema de Gestão do Risco e identifica e carateriza eventos de risco no âmbito das atividades de auditoria realizadas.

As **áreas de negócio** e as **áreas corporativas e de suporte** operacionalizam as políticas e procedimentos de gestão do risco aprovados e propõem ações de mitigação para os principais riscos identificados.

Identificação de riscos e resposta CTT

De acordo com alguns princípios gerais relacionados com a natureza, as causas e a forma como são geridos, os riscos nos CTT estão divididos em três categorias principais: estratégicos, operacionais e financeiros.

- **Riscos estratégicos:** resultam essencialmente de fatores externos que, explorando constrangimentos e fragilidades internas, podem impactar negativamente o desempenho económico, a competitividade e/ou a resiliência a médio prazo da empresa. Incluem-se nesta categoria riscos relacionados com a interrupção do negócio, com as forças competitivas do mercado, com a procura de produtos e serviços e com a operação num ambiente fortemente regulado. O nível de exposição aos riscos estratégicos é acompanhado e discutido ao longo do ano em sede de Comité de Gestão do Risco.

- **Riscos operacionais:** resultam de falhas na execução dos processos de negócio, nomeadamente no cumprimento de padrões e regulamentos, e podem causar danos financeiros ou reputacionais elevados e afetar a resiliência do negócio a médio prazo. Incluem-se nesta categoria riscos relacionados com o incumprimento de obrigações estatutárias, regulamentares e legais, com a propriedade, operação, desenvolvimento, capacidade e dependência dos sistemas de informação na atividade da empresa, com fatores ambientais, sociais e de governo (ESG), com as práticas laborais e a cultura organizacional e

com falhas de qualidade do serviço prestado ao cliente. O nível de exposição aos riscos operacionais é monitorizado mensalmente através de um conjunto de *Key Risk Indicators* (KRI).

- **Riscos financeiros:** resultam de fatores exógenos e/ou internos que podem comprometer a gestão eficiente dos recursos financeiros, alterando a situação líquida da empresa de forma material e inesperada. Estão incluídos nesta categoria os riscos de taxa de juro, de liquidez, de capital, de responsabilidades com benefícios a empregados, de reporte financeiro, entre outros. O nível de exposição aos riscos financeiros é monitorizado pelo menos trimestralmente através de um conjunto de *Key Risk Indicators* (KRI). Uma visão mais detalhada sobre a gestão especifica de riscos financeiros é apresentada na nota 17 do Capítulo 8 (Demonstrações Financeiras Consolidadas e Individuais) deste relatório.

Na tabela seguinte destacam-se alguns dos riscos mais relevantes a que os CTT se encontram expostos:

Risco	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais mitigadores
		Ano corrente	Antecipado	
Desastres naturais CATEGORIA: Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE: ⬆	O aumento da frequência e da severidade de fenómenos meteorológicos extremos constitui uma preocupação pelos seus efeitos potencialmente devastadores e pelos prejuízos financeiros, diretos e indiretos, daí resultantes. Neste cenário, emerge também como desafio a necessidade de adaptação (ou mesmo realocação) de edifícios e infraestruturas dos CTT de modo a prepará-los convenientemente para estas ocorrências, assegurando o bem-estar e segurança de pessoas e a proteção de recursos físicos.	Impacto referente aos danos patrimoniais e aos custos associados com a interrupção da atividade resultantes das cheias que ocorreram na região de Valência no final do mês de outubro. Outros fenómenos extremos ocorridos em Portugal não tiveram impacto financeiro relevante.	Atendendo a que fenómenos meteorológicos extremos tenderão no futuro a aumentar quer de frequência quer de severidade, antecipamos um aumento do efeito financeiro do risco nos próximos anos.	• Análise da resiliência da Empresa face a riscos climáticos; • Desenvolvimento de planos de continuidade de negócio das operações e contingência dos edifícios operacionais; • Manutenção de edifícios e dos sistemas de climatização; • Relocalização de edifícios para regiões menos suscetíveis a eventos climáticos extremos. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para concretizar a oportunidade podem ser consultadas em Alterações Climáticas.*
Ritmo da transição energética CATEGORIA: Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE: ⬌	O compromisso de descarbonização dos CTT poderá ser desafiado por um conjunto de fatores externos e conduzir deste modo a um acréscimo inesperado de custos. Em particular, a resposta do mercado ao nível das soluções disponibilizadas poderá não ser suficiente ou não dar resposta total às necessidades de aceleração que se exijam, seja por indisponibilidade de veículos elétricos novos, seja por falta de peças para manutenção de veículos entretanto adquiridos ou por insuficiência de postos de carregamento. Também a intermitência e dificuldade de armazenamento de energias renováveis poderá colocar o sistema elétrico sob pressão e causar grandes flutuações nos preços.	Impacto referente aos custos adicionais incorridos face ao planeado no âmbito do processo de descarbonização.	Os compromissos de redução carbónica assumidos para 2030 poderão vir a ser desafiados por vários fatores, inclusive pelo crescimento do comércio eletrónico. Neste cenário poderão ter de ser realizados investimentos adicionais tendo em vista o cumprimento dos objetivos definidos pelo que o efeito financeiro do risco poderá aumentar a médio prazo.	• Plano de transição para a mitigação das Alterações Climáticas; • Investimento em infraestruturas de carregamento elétrico próprio face às lacunas de cobertura atual; • Procura por soluções alternativas à eletrificação para a frota pesada. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para concretizar a oportunidade podem ser consultadas em Alterações Climáticas.*

Risco	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais mitigadores
		Ano corrente	Antecipado	
Saúde e segurança CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A ocorrência de acidentes de trabalho constitui um risco significativo num universo de trabalhadores tão vasto e disperso geograficamente como o dos CTT. Se nas áreas operacionais os CTT estão particularmente expostos ao risco de sinistralidade rodoviária, já ao nível das lojas e demais pontos de contacto com o público, requerem preocupação as situações de violência física e/ou psicológica (nomeadamente assaltos) de que os trabalhadores dos CTT possam ser alvo.	Impacto referente referente ao acréscimo de custos com o pagamento de prémios pelas apólices de acidentes de trabalho.	Não obstante o compromisso assumido pelos CTT de redução da sinistralidade laboral, nomeadamente a sinistralidade rodoviária e, em particular, nos motociclos, o crescimento expectável do volume de tráfego de encomendas irá originar uma maior circulação de veículos pelo que será de prever um aumento de acidentes e um consequente aumento gradual do efeito financeiro do risco.	• Formação e sensibilização aos trabalhadores em saúde e segurança no trabalho; • Plano de Prevenção Rodoviária (PPR) e da mortalidade laboral • Metas anuais de redução do número de acidentes com causa rodoviária, por quilometro percorrido, e de redução em 5% os acidentes laborais e dias perdidos anualmente. ***Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco rosco podem ser consultadas em Mão-de-obra própria.***
Incidentes de cibersegurança CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	O cibercrime apresenta-se como um dos desafios económicos e de segurança nacional mais sérios que os governos em todo o mundo enfrentam. Atendendo à cada vez maior dependência das tecnologias de informação nos negócios dos CTT, a segurança e proteção de informação é, pois, um tema de enorme relevância. Motivo de particular preocupação é o crescimento em volume e grau de sofisticação dos incidentes de cibersegurança.	Impacto referente ao pagamento de serviços especializados (ex. resposta a incidentes, auditoria forense, etc...) no âmbito de ataques às infraestruturas dos CTT.	Suportados em tecnologias de inteligência artificial generativa, os ataques cibernéticos tenderão a tornar-se mais personalizados e sofisticados, aumentando o seu potencial de causar danos e indisponibilidade das atividades dos CTT. Neste cenário, o efeito financeiro do risco tenderá a aumentar.	• Monitorização ativa da criminalidade informática • modelo de governo para segurança da informação e normativo de políticas de segurança da informação • Formação e sensibilização aos colaboradores ***Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Privacidade de dados e segurança da informação.***

Legenda

Risco	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais mitigadores
		Ano corrente	Antecipado	
Disrupção dos modelos de negócio CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	Com os ciclos de inovação cada vez mais curtos e o rápido desenvolvimento tecnológico e digital das empresas, é possível que venham a surgir novos modelos de negócio com potencial de disromper os atuais sob os quais assenta a atividade dos CTT levando a uma perceção por parte do público de obsolescência e ineficiência dos serviços e produtos oferecidos.	Impacto referente à perda de receita resultante do surgimento no mercado de modelos de negócio disruptivos.	Apesar de até à data ainda não terem sido identificados novos modelos de negócio que possam constituir uma ameaça efetiva aos modelos em que assenta a atividade principal dos CTT, é possível que eles possam surgir num horizonte mais alargado elevando assim o potencial efeito financeiro do risco.	• Agenda de Inovação CTT; • Desenvolvimento de novos produtos e serviços • Desenvolvimento de inovação e eficiência operacional • Desenvolvimento de ferramentas de inovação corporativa *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Transformação do negócio.*
Aquisição e retenção de clientes CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A dependência de uma área de negócio específica por um número muito limitado de clientes poderá resultar em perdas de receita significativas quando existe uma mudança nos padrões de consumo. Neste contexto, nota-se uma cada vez maior preocupação e consciencialização por parte dos clientes quanto à pegada ecológica dos produtos/ serviços e aos princípios da economia circular podendo estes fatores condicionar as suas escolhas levando-os a optar por outras empresas.	Impacto referente à diminuição de receita resultante da perda (total ou parcial) do volume de negócios com clientes relevantes.	A transferência de tráfego de um grande cliente CTT para outro operador é uma possibilidade que não se poderá excluir no futuro tendo em conta as dinâmicas do mercado. Nesse cenário o efeito financeiro do risco poderá aumentar substancialmente, pese embora o esforço de mitigação que tem vindo a ser desenvolvido nomeadamente na diversificação de clientes e na resposta a requisitos específicos dos clientes no âmbito da sustentabilidade.	• Diversificação e melhoria da oferta CTT; • Inquérito de satisfação e auscultação das necessidades dos clientes. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Satisfação e experiência do Cliente.*

Legenda

Risco	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais mitigadores
		Ano corrente	Antecipado	
Qualidade do serviço CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	Operando num mercado fortemente concorrencial, o crescimento e a sustentabilidade dos CTT estão fortemente dependentes da oferta de serviços com níveis de qualidade elevados. A ocorrência de falhas operacionais ou outros eventos anómalos, seja no tratamento, seja na distribuição de objetos, poderá afetar negativamente a perceção dos clientes quanto à qualidade de serviço dos CTT e resultar em reclamações e processos de indemnização.	Impacto referente ao pagamento de indemnizações a clientes por falhas na prestação do serviço.	Prevendo-se a continuação do crescimento do mercado Ibérico de comércio eletrónico nos próximos anos, não é expectável que o acréscimo de tráfego permita reduzir (em valor absoluto) o montante de indemnizações pagas a clientes por falhas na prestação do serviço, pelo que o efeito financeiro do risco tenderá a aumentar. Ainda assim, os CTT estão fortemente empenhados em continuar a reduzir o rácio de valor indemnizado por objeto tratado.	• Programa de melhoria contínua e correção de falhas operacionais; • Selo de Qualidade da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) • Inquérito de satisfação aos clientes. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Satisfação e experiência do Cliente.*
Obrigações do Serviço Universal Postal CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	Enquanto entidade concessionária do Serviço Postal Universal (SPU) em Portugal até 31 de dezembro de 2028, os CTT estão sujeitos a um conjunto de obrigações das quais se destacam os critérios de definição dos preços, os indicadores de qualidade de serviço e os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços. A violação de qualquer uma destas obrigações poderá resultar na aplicação do regime sancionatório previsto, nomeadamente a aplicação de multas.	Impacto referente ao pagamento de contraordenações e multas aplicadas pela ANACOM no âmbito da prestação do Serviço Postal Universal.	Atendendo aos processos ainda em curso de impugnação de multas aplicadas pela ANACOM por alegados incumprimentos de obrigações do SPU e caso as decisões judiciais que venham a ser proferidas não sejam favoráveis aos interesses dos CTT, é possível perspetivar, a médio prazo, um aumento do efeito financeiro deste risco.	• Monitorização diária dos indicadores de densidade de EP, M&CC e ofertas mínimas de serviços; • Reporte trimestral à ANACOM. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Envolvimento com a Comunidade.*

Legenda

Risco	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais mitigadores
		Ano corrente	Antecipado	
Conduta de terceiros CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	O incumprimento por parte de fornecedores e parceiros da legislação e regulação em vigor ou dos valores e regras de ética e conduta definidos contratualmente com os CTT poderá impactar a imagem e reputação da empresa e minar o capital de confiança depositado na marca. Adicionalmente, os CTT são solidariamente responsáveis pelas violações das disposições legais, relativas à segurança e saúde dos trabalhadores subcontratados, cometidas durante o exercício da atividade nas suas instalações, assim como pelo pagamento de eventuais coimas.	Impacto referente ao pagamento de coimas aplicadas pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) enquanto entidade solidariamente responsável.	Atendendo ao esforço que os CTT têm vindo a desenvolver no sentido de promover práticas laborais justas e seguras, incluindo o respeito pelos direitos humanos ao longo de toda a sua cadeia de valor e, em especial, junto dos fornecedores subcontratados de transporte e distribuição, é expectável que o efeito financeiro deste risco tenda a diminuir nos próximos anos.	• Código de Ética extensível a todas as partes interessadas da cadeia de valor dos CTT; • Aplicação da Política de Compras Responsáveis para a qualificação de fornecedores; • Canal de Ética para reporte de denúncias; • Inspeções regulares relacionadas com fraude e cobranças. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Conduta empresarial.*
Instabilidade económica CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	As incertezas relacionadas com fatores geopolíticos nomeadamente guerras e conflitos, tensões políticas e sociais, processos eleitorais, desaceleração económica da China, atentados terroristas ou flutuações nos preços das energias fósseis, entre outros, poderão impactar negativamente as perspetivas macroeconómicas, os mercados e os investimentos e, consequentemente, os resultados financeiros dos CTT.	Impacto referente ao acréscimo de custo com combustíveis face ao inicialmente previsto para 2024.	Ainda que a incerteza associada à evolução dos fatores geopolíticos torne difícil o exercício de antecipar os seus efeitos nos resultados financeiros dos CTT a médio e longo prazos, no que diz respeito especificamente às flutuações dos preços dos combustíveis fósseis perspetivamos que o seu impacto tenderá a diminuir uma vez que a dependência dos CTT face a este tipo de energias será cada vez menor fruto do processo de transição energética em curso.	• Substituição da frota a combustão por elétrica; • Projeto Bairros Solares. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Alterações Climáticas.*

Legenda

Risco	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais mitigadores
		Ano corrente	Antecipado	
Legislação laboral CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	No âmbito da relação laboral, a violação de normas ou o incumprimento de deveres previstos na lei são sancionados através de contraordenações laborais, com aplicação de coimas, e, nos casos mais graves, de crimes de natureza laboral. Enquanto entidade empregadora, uma das maiores em Portugal, os CTT estão assim expostos à aplicação deste regime sancionatório.	Impacto referente ao pagamento de coimas aplicadas pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e aos custos associados a decisões judiciais no âmbito de processos laborais	Atendendo ao histórico de multas aplicadas pela ACT e ao volume de processos laborais pendentes a aguardar decisão judicial, não é expectável que o efeito financeiro do risco venha a sofrer alterações significativas a médio prazo.	• Monitorização ativa do número de contratos temporários e identificação de melhores condições; • Controlo de sucessão contratual e conformidade legal. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Mão-de-obra própria.*
Escassez de talento CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	O fenómeno da escassez de talento tem-se vindo a acentuar nos últimos anos induzido pela transformação digital, pelo surgimento de novos modelos de negócio ou, mais recentemente, pela adoção da IA e automação nas empresas. Perante este cenário as organizações são obrigadas a um esforço permanente de antecipação e renovação do conjunto de competências técnicas e humanas essenciais para a sua sustentabilidade e crescimento. Com o mercado laboral em défice face à elevada procura por perfis específicos, a formação e (re)qualificação de colaboradores perfila-se como uma estratégia essencial para responder a este risco a que os CTT também estão expostos.	Impacto referente ao investimento em requalificação de colaboradores.	Atendendo a que a adoção de novas tecnologias tornará obsoletas determinadas funções atuais e que a alteração do próprio negócio conduzirá à necessidade por novas competências que tenderão a ser escassas e disputadas no mercado laboral, antecipamos que o efeito financeiro deste risco deverá a aumentar a médio prazo.	• Desenvolvimento de um modelo de avaliação do impacto da formação recorrendo a métricas-chave e a ferramentas de monitorização internas; • Pivots de formação com um papel mais ativo na promoção e gestão da formação; • Desenvolvimento de parcerias estratégicas de colaboração com instituições de ensino e especialistas; • Estimular o envolvimento dos colaboradores, recorrendo a metodologias inovadoras que reforcem a participação em formações. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar o risco podem ser consultadas em Mão-de-obra própria.*

Legenda

2.4 Gestão de oportunidades

2.4.1 Descrição do processo de gestão de oportunidades

Com base neste processo integrado, os CTT garantem que a gestão das oportunidades impulsiona o crescimento da empresa e contribui para a criação de valor para todas as partes interessadas e para a promoção de um impacto positivo no contexto socioeconómico e ambiental. Em 2025, será estruturado e estabelecido o modelo de governo para garantir o acompanhamento adequado do processo descrito.

Os CTT integram a identificação, avaliação e gestão de oportunidades no seu processo global de gestão, alinhando estas práticas com a sua estratégia empresarial e os seus objetivos de sustentabilidade. Este processo é conduzido de forma transversal e colaborativa, assegurando que as oportunidades identificadas caracterizam as dinâmicas do mercado, as necessidades dos clientes CTT, as exigências regulatórias e as tendências tecnológicas e ambientais. O processo das oportunidades é descrito pelas seguintes fases:

- **Identificação:** reconhecimento de oportunidades potenciais ao negócio com base na evolução do mercado, avanços tecnológicos, tendências do setor e mudanças regulatórias, envolvendo as partes interessadas (stakeholders do negócio) de modo a atender as suas necessidades e expectativas promovendo a criação de valor conjunta. Esta fase culmina numa reflexão estratégica anual, envolvendo os diversos níveis hierárquicos responsáveis pelo tópico, definindo os principais ângulos de ação.

- **Quantificação do mercado e negócio:** avaliação do impacto e viabilidade da oportunidade em termos financeiros, sociais e ambientais, assegurando o alinhamento com as prioridades estratégicas do Grupo CTT.

- **Planeamento e Implementação:** inclusão das oportunidades aprovadas nos planos estratégicos e operacionais da Empresa, garantido o alinhamento com os diferentes intervenientes de modo a dar resposta aos compromissos estabelecidos para o desenvolvimento da iniciativa.

- **Monitorização baseada em indicadores de desempenho:** gestão dos resultados intermédios através do acompanhamento de KPIs previamente definidos.

Com base neste processo integrado, os CTT garantem que a gestão das oportunidades impulsiona o crescimento da empresa e contribui para a criação de valor para todas as partes interessadas e para a promoção de um impacto positivo no contexto socioeconómico e ambiental. Em 2025, continuará a ser estruturado e fortalecido o modelo de governo para garantir o acompanhamento adequado do processo descrito.

2.4.2 Identificação de oportunidades e resposta CTT

Oportunidade	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais amplificadores
		Ano corrente	Antecipado	
Mitigação das Alterações Climáticas CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA FUTURA	Os consumidores estão cada vez mais conscientes das alterações climáticas e valorizam empresas que migram para fontes de energia renováveis e de baixo carbono. Para os CTT, a descarbonização oferece uma vantagem competitiva, atraindo e retendo clientes e talento, além de melhorar a eficiência operacional e reduzir custos. Os investidores tendem também a valorizar mais adequadamente as empresas que tenham um perfil sustentável.	No balanço global, o impacto nesta oportunidade materializa-se como . Este resultado, reflete-se pelos custos significativos ocorridos, resultantes da eletrificação de 35% da rede própria de *last mile* e respetivos investimentos (<1M€) para garantir a operacionalidade eficiente da rede. Como resultado, em 2024, foram percorridos perto de 10Mkm em entregas verdes (+16% que no ano anterior). Em termos de poupança, foi um ano com efeitos baixos, sendo cerca de 60% desta, derivada de soluções energéticas mais eficientes instaladas nos edifícios, destacando-se os painéis fotovoltaicos e os LED's.	O balanço global dos horizontes seguintes mantém-se, devido aos altos custos, necessários à evolução da eletrificação da rede. No CP será também iniciado um piloto de HVO para veículos pesados (*Hydrotreated Vegetable Oil*). A poupança, estabiliza-se no intervalo de efeito anualizado significativo desde o CP, sendo potenciada à medida que a capacidade energética do grupo melhora, um dos grandes focos para o CP. Em suma, é esperado que a oportunidade se materialize como real num período posterior à análise, alinhando-se com as conclusões presentes estudos europeus quando refletidas as especificidades de Portugal e o alto consumo dos circuitos urbanos em que a frota CTT circula.[23]	• O vetor da eletrificação traz ganhos financeiros, dado que o Custo Total de Propriedade (TCO) dos veículos elétricos (VE) se tornará inferior ao dos veículos de combustão; • Os Bairros Solares trazem ganhos financeiros associados ao consumo de eletricidade e reduzem a dependência dos CTT de combustíveis fósseis; • Os Certificados de Garantia de Origem para assegurar a aquisição de energia verde para 100% das necessidades; • O fornecimento e instalação de carregadores para veículos elétricos; • Capacitação energética do grupo ***Mais informações relacionadas com as iniciativas para concretizar a oportunidade podem ser consultadas em Alterações Climáticas.***

[23] Mckinsey (2022) - Getting to carbon-free commercial fleets

Oportunidade	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais amplificadores
		Ano corrente	Antecipado	
Gestão de relações com clientes CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA FUTURA 	A contínua aposta na melhoria da oferta de produtos e serviços aos clientes, incluindo a diversificação e disponibilização de novos canais de atendimento e atenção ao cliente, permite aos CTT aumentar a satisfação e melhorar a experiência dos seus clientes, alcançar públicos-alvo mais alargados e, consequentemente, obter impactos financeiros positivos na geração de receitas e redução de *churn*.	As melhorias implementadas no ano corrente, resultaram num efeito global , pois foi um ano de significativos investimentos, especialmente no desenvolvimento do portal b2b e da app ctt. Em contrabalanço, o efeito da receita foi significativo, tendo o Pack Expresso (pré-pago de preço reduzido face aos preços unitários expresso) um impacto relevante para o resultado.	O CP e MP são altamente potenciados pelo desenvolvimento e crescimento do Pack Expresso e dos Envios C2C. Neste período, prevê-se a concretização de uma experiência ibérica única para a área Expresso. No LP, o balanço global efetiva-se em , com um aumento médio de receita anual semelhante ao MP. É neste horizonte, em que os custos aumentam para altos, mas também que a poupança se caracteriza como significativa.	• Alargar a oferta ao canal digital. • Desenvolvimento de um interface intuitivo para gestão em tempo real da ocupação da rede de pontos, relevante para o C2C. • Apostar em campanhas de comunicação para os clientes. • O desenvolvimento das plataformas digitais para acoplar mais serviços, nomeadamente financeiros e de logística. ***Mais informações relacionadas com as iniciativas para concretizar a oportunidade podem ser consultadas em Satisfação e experiência dos clientes.***
Inovações tecnológicas CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA FUTURA 	O desenvolvimento de projetos inovadores focados na criação de novos produtos e serviços e na eficiência operacional da organização têm potencial de promover uma otimização no uso de recursos e um menor impacto no ambiente e constituem também uma oportunidade fortalecer e diferenciar a oferta dos CTT, melhorar a experiência do cliente e aumentar a sua eficiência operacional, traduzindo-se num potencial aumento do volume de negócios e na redução de custos.	No ano corrente, os efeitos financeiros globais decorrentes dos processos e inovações com vista à promoção da eficiência operacional foram , contribuindo fortemente para este valor a Rede Collectt com os efeitos positivos de serviço de ponto de entrega (receita-custos) e a implementação de projetos que refletem em poupanças, neste primeiro ano, <1M€ no âmbito do data capture, da inteligência artificial e da automação e robótica. Este ano também foi caracterizado pelo desenvolvimento de um programa de telemetria com resultados de poupança esperados no ano seguinte.	No CP perspetivam-se a investimentos (<1M€) nesta oportunidade ao nível da inteligência artificial e do data capture, potenciando assim as poupanças geradas. É no MP que esta oportunidade atinge um efeito global , com grande representatividade neste valor a evolução da Rede Collectt e das receitas associadas.	• Aumentar a Rede Collectt nos locais preferenciais dos clientes. • Implementar Gen AI escalável, sensores avançados e IA para análise de dado. • Desenvolver Mobi CTT e atualizar sistemas de *sorting*. • Criar um governo de dados de AI garantindo a ingestão de novos dados para a criação novos use cases e a conformidade com normas. • Centralizar dados para análise em tempo real, otimizar operações. • Colaborar com instituições académicas e *startups* para co-desenvolvimento de soluções inovadoras. ***Mais informações relacionadas com as iniciativas para concretizar a oportunidade podem ser consultadas em Transformação do negócio.***

Legenda

Oportunidade	Descrição	Efeito financeiro		Resposta CTT - principais amplificadores
		Ano corrente	Antecipado	
Desenvolvimento da oferta de produtos e serviços CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA FUTURA 	A diversificação e criação de novas linhas de negócio com boas coberturas geográficas, incluindo novas referências de produtos CEP, *up & cross selling* e parcerias com terceiros, aliados a preços atrativos e bons índices de qualidade de serviço, promovem uma maior e mais competitiva oferta e uma melhor experiência do cliente e trazem oportunidades para os CTT melhorarem os seus resultados globais e aumentarem o seu volume de negócios.	A oportunidade materializa-se no ano corrente com um efeito global , sendo um resultado de um equilíbrio entre receita, poupança, investimentos e custos de nível significativo.	O curto prazo, será caracterizado pela evolução continua das novas linhas de negócio e fortemente potenciado pela introdução de novos serviços no âmbito da logística e de pagamentos. Deste modo, no médio prazo a oportunidade evolui para um efeito global , sendo um período de consolidação e alavancagem dos novos negócios.	• Desenvolvimento da oferta para apoiar a transição digital das empresas. • Incremento de recursos e parcerias para alavancar o crescimento do negócio. • Investimento em novas tecnologias adequadas à evolução da atividade. • Aposta em programas de incentivos e em formação contínua, para garantir a evolução da cobertura de mercado. ***Mais informações relacionadas com as iniciativas para concretizar a oportunidade podem ser consultadas em Transformação do negócio.***

Legenda

2.5 Gestão de impactos

2.5.1 Descrição do processo de gestão de impactos

Consciente que sua atividade gera diversos impactos na sociedade e no ambiente e da importância de adotar uma abordagem de gestão eficaz, os CTT estão comprometidos em criar valor no longo prazo para os seus acionistas, colaboradores, para as comunidades e demais partes interessadas. O processo de gestão de impactos está integrado nas várias áreas de negócio e conta com o envolvimento regular de diversas áreas corporativas e operacionais para identificar, monitorizar e mitigar (em caso de impactos negativos) ou promover (no caso de impactos positivos) os impactos que decorrem da atividade dos CTT. Para tal, são implementadas as seguintes as etapas:

- **Identificação e priorização de impactos:** a análise de dupla materialidade constitui uma importante ferramenta de identificação e priorização dos impactos, que, com o apoio das partes interessadas, são analisados e revisitados, numa base frequente, mantendo as prioridades alinhadas com os impactos mais críticos.

- **Definição de estratégias e objetivos:** com base nos resultados da análise de dupla materialidade, os CTT definem estratégias e objetivos que visem a mitigação de impactos negativos e a promoção de impactos positivos, alinhados com os compromissos ESG assumidos pela Empresa e melhores práticas em matéria de desenvolvimento sustentável.

- **Implementação:** para a implementação dos objetivos definidos são planeadas iniciativas e integradas nos processos, operações e decisões estratégicas do Grupo CTT, garantindo assim o alinhamento de toda a Empresa na gestão eficaz dos impactos. Para este alinhamento e integração são desenvolvidas políticas e ações de sensibilização interna.

- **Monitorização e avaliação:** de modo a garantir a eficácia das ações implementadas é realizado o acompanhamento regular do progresso das mesmas, através de grupos de trabalho internos ou por métricas de monitorização de desempenho (KPI), e posteriormente reportado aos órgãos de governo dos CTT.

Além deste processo, os CTT contam ainda com as certificações do referencial ISO 14001, 9001, 27001 EIC e 45001 no âmbito de Sistemas de Gestão ambiental, qualidade, segurança da informação e saúde e segurança ocupacionais, respetivamente. Estas certificações, em conjunto com o processo de gestão de impactes, permitem aos CTT reforçarem os seus compromissos e liderar com responsabilidade, minimizando os impactos negativos que decorrem das suas atividades e em simultâneo, criando valor para a sociedade a fim de garantir a sustentabilidade das gerações futuras.

2.5.2 Identificação de impactos e resposta CTT

Impacto	Descrição[24]	Efeito na sociedade e ambiente		Resposta CTT - principais alavancas
		Ano corrente	Antecipado	
Mitigação das Alterações Climáticas CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE ↑	A emissão direta e indireta de gases com efeito de estufa resultante da atividade dos CTT e da sua cadeia de valor contribui para dos efeitos das alterações climáticas, como o agravamento do aquecimento global, impactando negativamente o planeta e a sociedade (-). Os CTT, operadores postais e de expresso, concentram grandes volumes de objetos para entrega através de rotas otimizadas para a eficiência, de uma rede logística centralizada e de uma rede de contacto com os clientes alargada e de grande conveniência (lojas, pontos parceiros e *lockers*), o que promove um impacte carbónico mais reduzido por entrega quando comparado com o transporte individual dos consumidores para recolher os seus produtos no modelo tradicional de retalho (+). De igual modo, a disponibilização e comercialização na rede retalho de ofertas direcionadas para segmentos de mercado com apetência por serviços com características ambientais, como sumidouros de carbono/reflorestação, contribui de forma positiva para promover a consciência da necessidade de cuidar da casa comum e para combater o efeito global das alterações climáticas (+).	Agravamento do aquecimento global pela emissão de gases com efeito de estufa associados às atividades de transporte e distribuição, com prejuízos no ambiente e na sociedade.	Promoção de atividades e projetos que contribuem para a mitigação dos efeitos das alterações climáticas sensibilização das populações para estes temas através da rede de retalho dos CTT; Redução direta e indireta de emissões de GEE pela implementação de medidas de descarbonização, eletrificação da atividade da sua cadeia de valor dos CTT e pela otimização e eficiência das redes de logística, aumentando a resiliência do setor.	• Meta de redução da pegada carbónica global em 55% até 2030 face a 2021; • Estratégia de descarbonização dos CTT que inclui planos de ação e investimento, a curto, médio e longo prazo, para as frotas própria e subcontratadas e para a aquisição e produção de eletricidade de origem renovável; • Iniciativas de reflorestação que promovem os sumidouros naturais de CO_2 e a mitigação de emissões de GEE nas respetivas geografias. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar as alterações climáticas podem ser consultadas em Alterações Climáticas.*

[24] (+) impacto positivo; (-) impacto negativo

Impacto	Descrição[25]	Efeito na sociedade e ambiente		Resposta CTT - principais alavancas
		Ano corrente	Antecipado	
Emissões de poluentes atmosféricos e qualidade do ar CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A atividade de transporte e distribuição dos CTT realizada com veículos movidos a combustíveis fósseis emite poluentes atmosféricos que impactam negativamente a qualidade do ar e consequentemente a saúde (respiratória e cardiovascular) das populações (-).	Utilização de recursos não renováveis e degradação da qualidade do ar pela emissão de poluentes atmosféricas.	Redução acentuada da emissão de poluentes atmosféricos pela eletrificação da frota, contribuindo para a melhoria da qualidade do ar nas cidades e minimizando o impacto ao nível da saúde das populações.	• Plano de eletrificação da frota própria e subcontratada; • Operar exclusivamente com veículos próprios "verdes" na última-milha até 2030; • Promover a descarbonização da frota rodoviária subcontratada até 2030; *Mais informações relacionadas com as iniciativas para mitigar a emissão de poluentes atmosféricos podem ser consultadas em Poluição.*
Gestão de energia CATEGORIA Estratégico NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A utilização de energia fóssil emite GEE e promove a extração e utilização de recursos finitos com reservas limitadas, contribuindo para a escassez dos mesmos e maior pressão sobre os mercados energéticos (-). A aposta na produção e utilização de eletricidade de fontes exclusivamente renováveis, contribui para a economia da utilização de recursos naturais, reduzir a dependência energética dos combustíveis fósseis dos CTT e a sua pegada carbónica (+).	Impactos nos ecossistemas pela extração e utilização de recursos finitos com reservas limitadas, contribuindo para a escassez dos mesmos; Maior pressão sobre os mercados energéticos, resultando no aumento dos preços com impacto na sociedade.	Maior sustentabilidade energética das atividades pela produção e consumo de eletricidade proveniente de fontes renováveis, impulsionando nos setores energéticos a produção de eletricidade a partir de energias alternativas e maior acessibilidade à utilização das mesmas na comunidade envolvente.	• Projeto Bairros solares em parceria com a EDP, que promovem a produção de energia verde para autoconsumo nas instalações dos CTT e na comunidade envolvente; • Aquisição anual de 100% de eletricidade de origem renovável através de certificados de Garantia de origem; • Implementação de medidas de eficiência energética; • Redução do consumo de combustíveis. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para a gestão dos consumos energéticos podem ser consultadas em Alterações Climáticas.*

Legenda

[25] (+) impacto positivo; (-) impacto negativo

Impacto	Descrição[26]	Efeito na sociedade e ambiente		Resposta CTT - principais alavancas
		Ano corrente	Antecipado	
Saúde e segurança no trabalho CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A atividade de transporte e distribuição dos CTT realizada com recurso a veículos rodoviários é naturalmente exposta a acidentes de viação, envolvendo tanto os colaboradores dos CTT, os seus distribuidores e os prestadores de transporte subcontratado, como também na sociedade, por via do impacto da sinistralidade em terceiros (-). Além disso, a atividade dos CTT, em especial a atividade dos segmentos de negócios de Expresso e Encomendas e de Correio e Outros pela sua natureza associada ao transporte de bens por conta de clientes, está exposta a acidentes de trabalho e/ou desgaste físico que pode impactar negativamente a saúde dos colaboradores e dos assalariados dos CTT (-).	Diminuição da saúde e qualidade de vida dos colaboradores, assalariados e da cadeia de valor; e comunidade local devido a lesões causadas pela sinistralidade rodoviária e laboral.	Menor ocorrência e/ou gravidade de acidentes e lesões na mão-de-obra própria, trabalhadores da cadeia de valor e comunidade envolvente pelo investimento na prevenção e capacitação em matéria de saúde e segurança laboral e rodoviária.	• Formação aos trabalhadores em saúde e segurança no trabalho; • Programa de prevenção rodoviária (PPR); • Reduzir 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilometro percorrido; • Prevenção da mortalidade laboral; • Ambição de redução em 5% os acidentes laborais e dias perdidos anualmente. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para promover a saúde e segurança podem ser consultadas em Mão-de-obra própria e em Trabalhadores da cadeia de valor.*
Emprego seguro CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A contínua diversificação do negócio, em resposta ao declínio do principal setor de atividade dos CTT, permite assegurar os postos de trabalho atuais e, eventualmente, expandir de forma sustentável a força de trabalho, além de promover a colocação de colaboradores em funções de maior valor acrescentado (+).	Colaboradores com maior confiança na Empresa, estabilidade e realização na sua vida profissional.	Aumento da empregabilidade e estabilidade da vida profissional na sociedade em geral, promovendo o aumento do seu poder económico.	• Diversificação do negócio como mecanismo chave para o emprego seguro e retenção de talento; • Plano de progressão de carreiras; • Acordos de Empresa (AE); • Desenvolvimento e valorização de talento através de programas de *upskilling* e *reskilling*. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para a promoção do emprego seguro podem ser consultadas em Mão-de-obra própria.*

Legenda

[26] (+) impacto positivo; (-) impacto negativo

Impacto	Descrição[27]	Efeito na sociedade e ambiente		Resposta CTT - principais alavancas
		Ano corrente	Antecipado	
Igualdade, diversidade e inclusão CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A promoção da igualdade de género em posições de liderança permite uma maior diversidade e potencia melhorias nas tomadas de decisão, possibilitando uma maior abertura a estratégias e ideias inovadoras, a geração de novos negócios e uma melhor compreensão das necessidades e preferências de um público mais amplo (+). A promoção da diversidade e inclusão permite criar uma cultura mais tolerante e inclusiva na Empresa, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Além disso, o recrutamento inclusivo permite atrair talentos de diversas origens, habilidades e perspetivas, resultando numa cultura mais diversificada e rica em competências, mais capacitada para responder aos desafios da organização e maior qualidade nos processos de tomada de decisão (+).	Igual acessibilidade de oportunidades; Ambiente de trabalho e cultura da Empresa mais inclusivos e diversos, promovendo a tolerância e a não discriminação	Mundo de negócios mais diverso, promovendo uma sociedade mais inclusiva e integrada.	• Plano para a Igualdade CTT; • Sensibilização e capacitação em matéria de Diversidade e Inclusão; • Práticas de recrutamento inclusivo. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para a promoção do emprego seguro podem ser consultadas em Mão-de-obra própria.*
Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE	A implementação de medidas e de benefícios para os colaboradores que permitam uma melhor conciliação e equilíbrio entre a vida profissional e familiar tem o potencial impacto de melhorar o bem-estar e satisfação dos colaboradores e da sua família (+).	Maior satisfação e bem-estar dos colaboradores e respetivas famílias pela utilização de benefícios e programas disponibilizados pelos CTT nas vertentes de flexibilidade temporal e espacial e apoio à família dos colaboradores.	Colaboradores motivados e satisfeitos, com condições de evolução de carreira sem prejudicar o equilíbrio na sua vida familiar e pessoal.	• Certificação EFR; • Formação em conciliação e medidas associadas; • Plano de benefícios SOU CTT. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para a promoção do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional podem ser consultadas em Mão-de-obra própria.*

Legenda

[27] (+) impacto positivo; (-) impacto negativo

Impacto	Descrição[28]	Efeito na sociedade e ambiente		Resposta CTT - principais alavancas
		Ano corrente	Antecipado	
Acesso a habitação adequada CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE 	A facilitação do acesso a habitação adequada, nomeadamente através da disponibilização de condições especiais de crédito habitação, é crucial para promoção da qualidade de vida dos trabalhadores, afetando a saúde, segurança e bem-estar e pode contribuir positivamente na retenção de talento dos colaboradores ou ser um aspeto diferenciador e facilitador nos processos de recrutamento (+).	Maior satisfação e bem-estar dos colaboradores e respetivas famílias pelo acesso a melhores condições no acesso a habitação	Colaboradores e respetivas famílias com maior qualidade de vida.	• Crédito Habitação Bonificado; • Projeto de apoio ao financiamento e de construção de casas para os trabalhadores em Moçambique • Plano de benefícios SOU CTT. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para a promoção do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional podem ser consultadas em Mão-de-obra própria.*
Proximidade a produtos e serviços CATEGORIA Operacional NEGÓCIOS IMPACTADOS ABRANGÊNCIA TENDÊNCIA CORRENTE 	A capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho dos CTT, permitem o acesso da população, incluindo em zonas remotas, aos serviços postais e de expresso e encomendas, serviços financeiros e bancários, incluindo de poupança e de pagamentos, e ao recebimento de subsídios e outras prestações sociais (+). A adaptação da oferta CTT às necessidades de cidadãos portadores de deficiência permite melhorar a qualidade de vida dos mesmos através da acessibilidade conveniente aos serviços (+). De igual modo, o uso das competências de negócio e internas dos CTT em benefício das comunidades vulneráveis inseridas nas geografias onde a empresa opera, reforça o impacto social positivo da empresa e a proximidade às comunidades e promove a motivação e a retenção de talento (+).	Redução do isolamento social das comunidades rurais pelo acesso a diversos serviços devido à capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho dos CTT; Comunidades envolventes mais capacitadas face às suas vulnerabilidades através da partilha de competências dos CTT com as mesmas.	Redução de desigualdades sociais de grupos com necessidades especiais e vulneráveis pelo igual acesso a serviços e por iniciativas e programas de impacto social. Aumento da qualidade de vida dos cidadãos com necessidades especiais pela oferta adaptada de serviços.	• Capilaridade CTT em 100% dos municípios e áreas rurais; • Oferta acessível e adaptada à necessidade dos cidadãos portadores de deficiência; • Programas de voluntariado e impacto social desenvolvidos pelos colaboradores dos CTT. *Mais informações relacionadas com as iniciativas para a proximidade a produtos e serviços de podem ser consultadas em Envolvimento com a comunidade.*

Legenda

[28] (+) impacto positivo; (-) impacto negativo

03

Negócios CTT

3.1 Logística
3.2 Banco e Serviços Financeiros
3.3 Perspetivas futuras

3. NEGÓCIOS CTT

Em 2024, os rendimentos operacionais[29] dos CTT atingiram 1 107,3 M€ (+122,1 M€; +12,4% t.v.h[30]). Esta evolução reflete um desempenho recorde de Expresso e Encomendas (E&E), um crescimento significativo do Banco CTT (que superou já os objetivos para 2025) e uma recuperação no 4º trimestre dos segmentos de Correio e Outros e Serviços Financeiros. Em 2024, o segmento E&E foi o que mais contribuiu para as receitas dos CTT, um operador logístico de comércio eletrónico na Península Ibérica.

- A Logística atingiu 949,6 M€ em 2024 (+19,6% t.v.h), tendo representado 86% dos rendimentos totais dos CTT.

- O E&E alcançou 479,0 M€, registando um aumento de 40,6% t.v.h, marcado por recordes no tráfego (+40,9% t.v.h), receita e margem.

- O Banco atingiu 129,9 M€, graças a um forte crescimento de volumes de negócio, ultrapassando já o objetivo de 7 mM€ anunciados no CMD2022 para 2025. Atingiu também uma rentabilidade recorde, com RoTE[31] de 13%, ficando no topo do intervalo do objetivo para 2025.

- Os Serviços Financeiros atingiram 27,7 M€, marcados por uma queda significativa no nível das colocações de dívida pública devido à imposição de limites na sua colocação. A remoção desses limites no último trimestre do ano, ditou a forte recuperação das colocações no 4T24 (+209,8% t.v.h).

A normalização da colocação de dívida pública, permitiu atingir no 4T24 um EBIT recorrente recorde de 30,5 M€ (+56,5% t.v.h), com uma margem de 9,7%. No ano, situou-se em 85,1 M€ (-2,7% t.v.h).

- A Logística atingiu 44,3 M€, (+46,4% t.v.h), tendo este desempenho sido impulsionado pelo E&E, com 36,1 M€ (+82,9% t.v.h), sustentado pela alavancagem operacional resultante do expressivo aumento de tráfego (>141m objetos entregues).

- O Banco e Serviços Financeiros registou 40,8 M€ (-28,7% t.v.h). O Banco CTT atingiu os 26,6 M€ com uma expansão de 26,2% t.v.h. Os Serviços Financeiros (-60,6% t.v.h) refletiram o menor volume de colocações de dívida pública nos primeiros nove meses do ano.

O fluxo de caixa operacional situou-se em 93,9 M€ em 2024 (comparativamente com 114,4 M€ verificado em 2023). É de salientar que no 4T24 se verificou uma forte geração de caixa (64,8 M€, +26,6 M€ face ao 4T23). Excluindo Banco CTT, o fluxo de caixa operacional cresceu 6,7% para 70,3 M€ (no 4T24 alcançou 68,9 M€, +49,5 M€ face ao 4T23).

O resultado líquido[32] atingiu 45,5 M€ em 2024. Representou assim uma queda de 15,0 M€ face a 2023, apesar de uma diferença de apenas 2,4 M€ no EBIT recorrente, devido a: (i) aumento de itens específicos (-1,6 M€) decorrentes da conclusão da transação da Generali, aquisição da Cacesa e parceria com a DHL; (ii) menores resultados financeiros (-1,2 M€); (iii) variação em impostos (-8,2 M€); e (iv) interesses minoritários (-1,6 M€).

[29] Excluindo itens específicos.
[30] t.v.h - taxa de variação homóloga.
[31] RoTE (retorno sobre o capital tangível) recorrente acumulado que exclui itens específicos, sendo normalizado assumindo capital tangível de 15% dos RWAs, compatível com o objetivo divulgado no CMD 2022. Com a atual estrutura de capital, o RoTE é de 10,0% para o FY24.
[32] Atribuível a detentores de capital.

Milhões €

	2023	2024	Δ	Δ%	4T23	4T24	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais[23]	**985,2**	**1 107,3**	**122,1**	**12,4%**	**269,8**	**315,0**	**45,2**	**16,8%**
Logística	794,1	949,6	155,6	19,6%	227,2	271,0	43,8	19,3%
Expresso e Encomendas	340,6	479,0	138,4	40,6%	111,1	148,5	37,4	33,7%
Banco e Serviços Financeiros	191,1	157,6	(33,5)	(17,5%)	42,6	44,0	1,4	3,4%
Gastos operacionais	**833,3**	**947,0**	**113,6**	**13,6%**	**233,5**	**265,3**	**31,8**	**13,6%**
EBITDA[23]	**151,9**	**160,3**	**8,4**	**5,5%**	**36,3**	**49,7**	**13,4**	**37,0%**
Depreciações e amortizações	64,3	75,1	10,8	16,8%	16,8	19,2	2,4	14,4%
EBIT recorrente	**87,6**	**85,1**	**(2,4)**	**(2,7%)**	**19,5**	**30,5**	**11,0**	**56,5%**
Logística	30,3	44,3	14,0	46,4%	9,6	17,4	7,7	80,4%
Expresso e Encomendas	19,7	36,1	16,4	82,9%	7,7	12,0	4,4	57,0%
Banco e Serviços Financeiros	57,3	40,8	(16,4)	(28,7%)	9,9	13,1	3,3	33,1%
EBIT	**77,8**	**73,8**	**(4,0)**	**(5,1%)**	**20,7**	**25,8**	**5,1**	**24,7%**
Resultado líquido do período[25]	**60,5**	**45,5**	**(15,0)**	**(24,7%)**	**25,0**	**17,8**	**(7,2)**	**(28,8%)**

	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Capital próprio	253,3	308,2	55,0	21,7%
Dívida líquida	(39,0)	(68,1)	(29,2)	(74,8%)
Dívida líquida c/ Banco CTT em MEP	177,3	205,8	28,5	16,0%
Dívida líquida/EBITDA (12m) c/ BCTT em MEP	1,4	1,6	0,2	14,0 %

3.1 Logística

Os rendimentos operacionais de Logística atingiram 949,6 M€ em 2024 (+155,6 M€; +19,6% t.v.h). Este desempenho resultou do crescimento de Expresso e Encomendas (+40,6% t.v.h). Assim, E&E superou o negócio de Correio e Outros, tornando-se a área mais relevante para os CTT, também em receitas.

Milhões €

Logística	2023	2024	Δ	Δ%	4T23	4T24	Δ	Δ%
Receitas	794,1	949,6	155,6	19,6%	227,2	271,0	43,8	19,3%
Gastos operacionais	706,9	838,7	131,8	18,7%	202,8	236,8	34,0	16,8%
EBITDA	87,2	110,9	23,7	27,2%	24,5	34,3	9,8	39,9%
EBIT recorrente	30,3	44,3	14,0	46,4%	9,6	17,4	7,7	80,4%
EBIT	20,6	33,1	12,5	60,5%	10,8	12,7	1,9	18,0%

3.1.1 Expresso e Encomendas

Os **rendimentos operacionais** de Expresso e Encomendas bateram recordes, atingindo 479,0 M€ em 2024 (+138,4 M€; +40,6% t.v.h), com entrega de mais de 141 milhões de objetos (+40,9% t.v.h). Os resultados confirmam a confiança depositada por parte dos clientes, refletindo a qualidade do serviço oferecido pela empresa, sendo este um fator diferenciador face à concorrência e que contribui para o contínuo incremento de tráfego confiado aos CTT.

2024 ficou marcado pela uniformização do negócio de Espanha e Portugal e pela criação de uma oferta ibérica, nomeadamente através de homogeneização do portefólio de produto, abordagem comercial, segmentação de clientes e metodologia de preços. Fortaleceu-se também a articulação comercial entre Portugal e Espanha na gestão de grandes contas internacionais. Esta uniformização é crucial, dado que grande parte dos clientes atua em toda a Península Ibérica e tem, por isso, preferência por um serviço integrado que abranja toda a região económica.

A expansão do segmento E&E é fruto da crescente adoção do *e-commerce* e do ganho de quota de mercado, a qual reflete os investimentos feitos na expansão e capacidade da rede, na extensão e diferenciação do portefólio dos serviços oferecidos e na qualidade de entrega. De modo a dar continuidade ao seu plano estratégico de crescimento e expansão, o grupo CTT anunciou no final do ano de 2024 a compra da empresa espanhola Cacesa e uma parceria com a DHL.

A CACESA é especializada no desalfandegamento de comércio eletrónico internacional, através de uma plataforma altamente automatizada e com um modelo baseado em software próprio que permite um crescimento rentável e escalável. Está presente em 15 países, sendo Espanha, Itália, Bélgica e Polónia os seus principais mercados.

Do ponto de vista estratégico, num contexto em que os *marketplaces* estão progressivamente a integrar mais atividades, esta aquisição está plenamente alinhada com o objetivo dos CTT se afirmarem como operador logístico de comércio eletrónico líder na Península Ibérica, uma vez que irá (i) aumentar a presença dos CTT nos fluxos de e-commerce internacionais, que se espera que cresçam a dois dígitos nos próximos anos; (ii) reforçar a posição dos CTT no desalfandegamento, que é um passo crítico no *fulfilment* entre fronteiras e nos serviços de inventário de localização avançada; (iii) reforçar a proposta de valor dos CTT para os seus clientes com um âmbito de serviços mais abrangente; (iv) expandir a presença geográfica dos CTT em toda a Europa, proporcionando assim a possibilidade de expansão no segmento de última milha com foco em rotas com elevada rendibilidade e margem; (v) capturar sinergias operacionais relevantes com baixo risco de materialização; e (vi) acelerar a transformação do negócio dos CTT com um enfoque crescente na logística do e-commerce e nas atividades CEP.

A parceria estratégica com a DHL está direcionada para abordar as oportunidades de crescimento nos mercados de e-commerce e distribuição de encomendas em Espanha e Portugal que, em conjunto, formam o quarto maior mercado da Europa[33], e para gerar eficiências operacionais.

Para materializar a parceria, (i) a CTT Expresso adquirirá integralmente a DHL Parcel Portugal; (ii) os CTT adquirirão uma participação indireta de 25% na DHL Parcel Iberia e (iii) a DHL irá adquirir uma participação de 25% na CTT Expresso. Ambas as Partes concederão uma à outra a opção de aumentar, no futuro e sujeita ao cumprimento de certas condições, as suas participações até 49% nas respetivas empresas.

Em Espanha, a CTT Express, a filial espanhola da CTT Expresso, vai concentrar-se nos serviços B2C, enquanto a DHL eCommerce em Espanha irá ocupar-se das operações B2B, criando redes altamente eficientes para o processamento de encomendas e distribuição de última milha, melhorando a experiência do cliente em toda a Península Ibérica.

No segmento internacional/transfronteiriço, um dos principais motores do crescimento futuro do e-commerce, esta parceria irá alavancar os fluxos intra-Europa e oriundos dos EUA através da combinação da experiência internacional da DHL com a vasta rede ibérica de e-commerce de última milha dos CTT. No mercado B2C ibérico a combinação da reconhecida marca DHL em Espanha com a competitiva operação B2C dos CTT irá impulsionar a penetração em grandes clientes ibéricos.

A *Joint Venture* combinará (i) a rede da CTT Expresso, a empresa líder na distribuição de encomendas em Portugal e a de mais rápido crescimento em Espanha, que inclui 20.000 pontos de entrega (PUDOs) na rede colleCTT, 22 *hubs* e 260 centros de distribuição em toda a Península Ibérica, juntamente com mais de 1.000 cacifos de encomendas de marca Locky e (ii) a presença da DHL eCommerce em Espanha, com mais de 3.000 pontos de entrega, 7 *hubs* e 73 centros de distribuição. A integração de ambas as redes aumentará a conveniência dos clientes, permitindo-lhes, por exemplo, entregar e receber encomendas em pontos de entrega de qualquer um dos parceiros. Está planeada a

[33] Euromonitor International, dados de 2023.

expansão conjunta da rede *out-of-home* através da instalação de 10.000 novos cacifos nos próximos anos.

Suportado no forte crescimento do tráfego e alavancagem operacional, o **EBIT recorrente** gerado pelo negócio de E&E aumentou de 19,7 M€ em 2023 para 36,1 M€ em 2024 e a margem aumentou de 5,8% para 7,5% (+1,7 pp t.v.h).

Portefólio sustentável

O serviço Ciclo CTT, solução lançada em parceria com a Loop Co. e a FNAC, tem por objetivo promover a venda de produtos recondicionados dos seus clientes, contribuindo assim para a diminuição da pegada carbónica e para a promoção da reutilização de artigos, mantendo o valor e utilidade dos mesmos. Desde o arranque do serviço foram transportados e recondicionados mais de 355 equipamentos eletrónicos

Os CTT reforçaram os esforços de incorporação de materiais reciclados na sua oferta de expresso e encomendas, em Portugal e Espanha, atingindo já o compromisso de 100% no uso deste tipo de materiais na oferta CTT.

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

3.1.2 Correio e Outros

Os **rendimentos operacionais** de Correio e Outros atingiram 470,6 M€ no ano de 2024 (+17,1 M€; +3,8% t.v.h), com um crescimento significativo no 4º trimestre do ano (+5,5% t.v.h). Este crescimento decorreu fundamentalmente do desempenho da receita do correio endereçado (+9,2 M€; +2,6% t.v.h), das soluções empresariais (+6,3 M€; +14,0% t.v.h) e dos pagamentos (+2,0 M€; +10,4% t.v.h).

Em 2024, o negócio de correio beneficiou do tráfego gerado pelas eleições legislativas em março. Excluindo este efeito, a receita de correio endereçado teria um crescimento de 0,4% t.v.h e os rendimentos operacionais de Correio e Outros teriam crescido 2,1% t.v.h.

A variação média global de preços do Serviço Universal[34] em 2024 foi de +8,91% t.v.h. Os rendimentos de correio beneficiaram de um incremento da receita média por objeto, fruto do aumento de preço e de evolução do *mix*, tendo compensado a queda de tráfego de correio.

Em 2024, as soluções empresariais atingiram um rendimento operacional de 51,0 M€, tendo-se explorado a complementaridade entre o mundo físico e o mundo digital, de maneira a melhorar a experiência do cliente. Os negócios de *business process outsourcing* (BPO) e soluções de *contact center* continuaram a crescer, em resultado da angariação e implementação de novos clientes em diferentes setores.

O **EBIT recorrente** de Correio e Outros atingiu no 4T24 a margem mais elevada (4,4%) desde 2022, impulsionado por um aumento expressivo dos rendimentos operacionais (+5,5% t.v.h), graças à queda menos acentuada do tráfego, implementação eficaz do programa de controlo de custos e recuperação da colocação de dívida pública. Em 2024, registou no entanto uma diminuição para 8,2 M€, penalizado por inflação de custos, a qual não foi integralmente compensada pelo aumento de receita na medida em que o aumento de preços apenas compensou a quebra de tráfego do correio, e pela diminuição das subscrições de dívida pública que se observou nos primeiros 9 meses deste ano.

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

Portefólio sustentável

Para as soluções de correio são privilegiadas opções de maior sustentabilidade, sobretudo ao nível da seleção dos materiais a utilizar.

O correio verde é uma oferta 100% ecológica, que aposta na conveniência aliada à proteção ambiental, garantindo a compensação carbónica das emissões diretas decorrentes do tratamento, transporte e distribuição dos seus produtos e que não foram possíveis evitar, sem custos adicionais para os clientes. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 96,8 gramas de CO_2e decorrentes da atividade direta da Empresa. Neste sentido, os CTT procedem à aquisição de créditos de carbono financiando dois projetos: um nacional, de "Conservação dos bosques" que visa criar e cuidar de bosques de espécies autóctones, árvores e arbustos originais da flora portuguesa, com vista à valorização destas espécies e à recuperação da floresta portuguesa; e outro internacional, localizado no Brasil e chamado "Amapá REDD+ Project", que visa a proteção florestal e a prevenção da desflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa amazónica, promovendo a gestão florestal sustentável. Os envelopes de Correio Verde são também produzidos com o papel 100% reciclado. Apesar de uma quebra (-10,8%), a gama eco do correio verde contabilizou cerca de 4,7 milhões de objetos vendidos.

A gama de serviços de marketing direto "eco" fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental. Visa 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. A gama eco contabilizou cerca de 6,7 milhões de objetos, um peso relativo de 26,8% no tráfego nacional do Direct Mail.

Neste momento, 83,7% da oferta de correio já incorpora materiais reciclados e reutilizados, ficando mais próximo de concretizar o compromisso de chegar à totalidade da oferta até 2030.

Filatelia

Os CTT obtiveram 41 grandes prémios de *design* filatélico entre 1962 e 2024, aos quais se juntam mais 10 prémios de qualidade gráfica e conteúdos dos livros. Com 51 destes galardões atribuídos, na sua grande maioria por júris internacionais independentes, a Filatelia dos CTT é considerada a mais premiada da Europa e uma das mais premiadas do mundo.

Emissões filatélicas comemorativas 2024	
• *200 Anos da Fábrica de Porcelana Vista Alegre* • Caretos de Podence • 25 de Abril – 50 Anos • 25 de Abril – Conjunta Angola, Cabo Verde e Portugal • Camões • EUROMED – Desportos do Mediterrâneo • Açores em Festa • Mosteiro de Alcobaça • Arroz Português	***Acontecimentos Nacionais e Internacionais***
• Europa – Fauna e Flora Subaquáticas • Pinhal do Rei	***Ambiente e Sustentabilidade***

Livros filatélicos
• Arroz Português – Uma Viagem Gastronómica
• Portugal em Selos

Etiquetas Automáticas
• 100 Anos Organização Mundial de Saúde Animal
• Bombeiros de Portugal

Selos Personalizados
• 75 Anos da Sociedade Portuguesa de Cardiologia
• 45 Anos Serviço Nacional de Saúde
• Prevenção Cancro da Mama
• Faro – Património Histórico
• Moura – Património Histórico
• Pesqueiras do Rio Minho
• 140 Anos Jardim Zoológico
• Portimão – Cidade Centenária

Em 2024, destaca-se a emissão de 3 emissões impressas em papel 100% reciclado não revestido que combina ainda com os rigorosos critérios ambientais da certificação Blue Angel:

- A emissão “25 de Abril - 50 anos”;
- A emissão “Emissão Europa (Fauna e Flora)” e
- A emissão “Pinhal do Rei”.

Poderá descobrir mais sobre o plano de emissões filatélicas e sobre o plano editorial dos CTT em: https://www.ctt.pt/particulares/filatelia/

3.2 Banco e Serviços Financeiros

Os rendimentos operacionais do Banco e Serviços Financeiros atingiram 157,6 M€ nos 12M24 (-33,5 M€; -17,5% t.v.h). Este desempenho, quando comparado com período homólogo, está fortemente impactado pelo comportamento dos títulos de dívida pública, continuando o Banco CTT a crescer em ativos e clientes. Os volumes de colocação de dívida pública aumentaram significativamente a partir de outubro, refletindo a mudança no limite máximo de aplicação em Certificados de Aforro por subscritor (de 50 mil € para 100 mil €) e a forte proatividade comercial dos CTT.

Milhões €

Banco e Serviços Financeiros	2023	2024	Δ	Δ%	4T23	4T24	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais	191,1	157,6	(33,5)	(17,5%)	42,6	44,0	1,4	3,4%
EBIT recorrente	57,3	40,8	(16,4)	(28,7%)	9,9	13,1	3,3	33,1%
Margem EBIT recorrente	30,0 %	25,9 %	(4.1 p.p.)		23,2 %	29,8 %	6.6 p.p.	

3.2.1 Banco

Os **rendimentos operacionais** do Banco CTT atingiram 129,9 M€ em 2024 (+1,4 M€; +1,1% t.v.h) com uma margem financeira que se cifrou nos 98,0 M€ (-0,8 M€; -0,8% t.v.h). Excluindo o impacto do fina da parceria do cartão Universo, o crescimento dos rendimentos operacionais teria sido 11,8%, com uma expansão da margem financeira de 13,3%. Os juros recebidos aumentaram 44,3 M€ face a igual período do ano anterior, beneficiando do crescimento dos volumes de negócio. Os juros pagos aumentaram 45,1 M€ face a igual período de 2023, devido ao aumento dos depósitos de clientes.

No final do ano 2024, o número de contas à ordem ascendia a 681 mil (mais 34 mil face a dezembro de 2023).

Os depósitos de clientes (consolidado Banco CTT) situaram-se em 4 043,7 M€ em 2024 (+30,8% face a dezembro de 2023). Assistiu-se a um aumento de 56,4% dos depósitos a prazo e de 9,9% dos depósitos à ordem, face a dezembro de 2023.

Os juros recebidos do crédito automóvel atingiram 60,9 M€ nos 12M24 (+7,8 M€; +14,7% t.v.h), ascendendo a uma carteira líquida de imparidades de 937,5 M€ (+9,0% face a dezembro de 2023). A produção de crédito automóvel situou-se em 272,5 M€ nos 12M24 (+0,8% t.v.h).

Os juros recebidos de crédito à habitação situaram-se em 30,8 M€ no período (+7,6 M€; +32,6% t.v.h). Este crescimento beneficiou da evolução positiva das taxas Euribor desde o 1S23. A carteira de crédito habitação líquida de imparidades ascendeu a 800,6 M€ nos 12M24 (+10,0% face a dezembro de 2023). A produção de crédito à habitação situou-se em 187,5 M€ nos 12M24 (-24,7 M€; -11,6% t.v.h).

De destacar ainda a carteira de investimentos do Banco que registou um aumento de 43,5 M€ em juros recebidos em 2024 face a 2023, devido à aplicação de maiores montantes em títulos de dívida soberana. Os outros juros recebidos registaram um aumento de 7,0 M€ para o qual contribuiu essencialmente o excedente de liquidez no Banco de Portugal.

As comissões recebidas desta área de negócio atingiram 29,8 M€ nos 12M24 (+2,6 M€; +9,5% t.v.h). Destacam-se as seguintes contribuições positivas no ano: (i) das comissões recebidas de contas e cartões, que ascenderam a 13,2 M€ (+0,5 M€; +4,0% t.v.h); (ii) do crédito habitação que ascenderam a 1,4 M€ (+1,0 M€; +249,0% t.v.h); e (iii) dos seguros que ascenderam a 4,4 M€ (+0,9M€; +24,5% t.v.h).

A 31 de dezembro de 2024, o rácio de transformação era de 43,1%.

A dotação líquida para imparidades e provisões de crédito ascendeu em 2024 a 13,0 M€ (face a 25,5 M€ em 2023, -12,5 M€, -48,9% t.v.h) e um custo do risco de 0,7% (face a 1,3% em 2023). O valor de 2024 é positivamente influenciado pelo fim da parceria do cartão de crédito Universo e pela mais-valia decorrente da venda de carteira mal parada de crédito automóvel (o custo do risco excluindo esta mais-valia seria de 0,9%).

O **EBIT recorrente** ascendeu a 26,6 M€ (+26,2% t.v.h) principalmente graças ao forte crescimento de volumes de negócio, nomeadamente em depósitos e empréstimos imobiliário e automóvel, à evolução das taxas de juro médias e à redução dos custos do risco de crédito.

O objetivo principal do Banco CTT é expandir os volumes de negócios, baseando-se no crescimento estável da sua base de clientes e no aprofundamento das relações com estes. Para tal, tem realizado investimentos em sistemas e recursos humanos, de modo a fomentar a que cada cliente amplie a gama de produtos que possui com o Banco CTT.

O Banco CTT encontra-se bem posicionado para atingir os objetivos de 2025, tendo inclusive já ultrapassado alguns dos divulgados em setembro 2023:

- Atingir 700 mil a 750 mil contas abertas (face às 681 mil no final de 2024);
- Crescer em recursos captados e em crédito concedido para um volume de negócio acima dos 7 mM€ (objetivo já ultrapassado, tendo atingido 7,0 mM€ no final de 2024);
- Melhorar a rendibilidade, com resultados antes de impostos entre 25 M€ e 30 M€ (objetivo também já atingido, tendo atingido 26,4 M€ nos 12M24).

Portefólio sustentável

A oferta de soluções de poupança e investimento sustentáveis do Banco CTT inclui o produto Crédito Habitação Sustentável, que privilegia a compra de casas energeticamente eficientes com condições especiais no crédito habitação, o Crédito Pessoal Energias Renováveis com vista à melhoria da eficiência energética da casa, com condições especiais para a aquisição de painéis solares e outros equipamentos, e o Crédito Auto Novo Elétrico com condições especiais de financiamento na aquisição. Faz ainda parte o produto "Banco CTT Investimento Sustentável", comercializado em parceria com a Zurich, um seguro ligado a um fundo de investimento para empresas e instituições que incorporam princípios e objetivos alinhados com a Agenda 2030 das Nações Unidas.

Os novos cartões de débito Banco CTT enviados aos clientes são produzidos em 100% com plástico reciclado. Neste âmbito, destaca-se a participação do Banco CTT no Movimento Merece, que promove a recolha e valorização dos resíduos de cartões bancários expirados e inutilizados, transformando-os em mobiliário urbano e convertendo também essa recolha num considerável número de árvores plantadas. Desde o início da parceria já conseguimos reciclar cerca de 95 mil cartões.

Este ano, foi lançado um novo critério para a isenção da comissão de manutenção de conta: além de ter um cartão débito ativo é necessário aderir ao extrato e outras comunicações em formato digital. Esta medida conta com 74% dos clientes que aderiram ao extrato digital.

3.2.2 Serviços Financeiros

Os rendimentos operacionais dos Serviços Financeiros atingiram 27,7 M€ em 2024 (-34,9 M€; -55,7% t.v.h). Este desempenho desfavorável sucedeu sobretudo nos primeiros 9M24, tendo-se assistido no último trimestre a uma forte recuperação da subscrição de dívida pública, dada a mudança nos limites por aforrista.

Os títulos de dívida pública (certificados de aforro e certificados do tesouro poupança crescimento) apresentaram rendimentos de 13,5 M€ em 2024 (-31,0 M€; -69,7% t.v.h).

No primeiro semestre de 2023, os títulos de dívida pública atingiram níveis máximos históricos de colocação, induzidos pela maior atratividade do produto quando comparado com os depósitos bancários. A alteração das condições de comercialização em junho de 2023 reduziu a atratividade deste produto para o aforrista, devido à redução das taxas de juro, e limitou a capacidade de comercialização, devido à diminuição drástica dos limites máximos de aplicação por subscritor.

No início de outubro de 2024, houve uma alteração nas condições de comercialização dos Certificados de Aforro anunciadas pelo Governo, tendo o limite máximo de aplicação por subscritor aumentado de 50 mil € para 100 mil € na série F e de 250 mil € para 350 mil € no acumulado da série E e F. Esta mudança nos limites despoletou um aumento significativo de subscrições no trimestre, com os rendimentos dos certificados de aforro a atingirem os 6,3M€ (maior valor alcançado desde o 2T23).

Os CTT realizaram campanhas de marketing ao longo dos últimos meses, destacando a atratividade dos Certificados de Aforro quando comparados com outras alternativas.O ano de 2024 marca também o lançamento, em julho, do Aforro Digital que registou uma evolução muito positiva, destacando-se pelo número total de 32 591 clientes que associaram a sua conta Aforro à App CTT. O número total de

operações realizadas na App CTT também foi significativo, totalizando 183 838 operações. Além disso, a média diária do valor subscrito na App CTT apresentou um crescimento notável e sustentado, partindo de cerca de 70 mil euros diários em julho para os 326 mil euros diários em dezembro, refletindo a confiança e o interesse dos clientes no produto. Em 2024, o valor total subscrito foi superior a 29 milhões de euros. Esta tendência positiva foi ainda mais reforçada em janeiro de 2025, com um crescimento acentuado da média diária do valor subscrito para os 606 mil euros. Em janeiro de 2025, o valor total subscrito foi de 13,9 milhões de euros, representando 47% de todo o ano de 2024.

Em 2024, foram efetuadas subscrições no montante de 2 087,1 M€, dos quais metade no último trimestre, e portanto acima dos mil milhões de euros, equiparando-se à média trimestral verificada entre 2019 e 2021.

Para lá da distribuição de dívida pública, os CTT têm vindo a reposicionar a sua rede de retalho para a distribuição de serviços de outras entidades (*retail as a service*). Esta estratégia inclui a distribuição de: (i) dívida pública; (ii) produtos de seguros; (iii) planos de saúde; e (iv) outros serviços de conveniência para os cidadãos.

Neste contexto, os CTT reforçaram a dinamização comercial na área de seguros reais, incluindo auto, saúde, acidentes pessoais e outros, sendo este reforço assente na parceria de distribuição com a Generali, mas beneficiando também de acordos de distribuição com outras entidades, nomeadamente ao nível de planos de saúde.

Através dos planos de saúde são disponibilizados aos clientes descontos significativos numa vasta rede de prestadores de saúde privados. O elevado grau de satisfação com este produto reflete-se nas baixas taxas de desistência, criando assim uma base de rendimentos recorrente para os CTT. Tem-se registado também uma forte adesão por parte das PMEs, que desta forma conseguem providenciar um apoio aos cuidados de saúde dos seus colaboradores. No final de 2024, o número de utilizadores ultrapassava os 25 800, gerando estes uma receita média anual de 32 € por utilizador.

Numa perspetiva funcional da rede, a estratégia passa por disponibilizar os produtos e serviços de correio e de expresso e encomendas primordialmente em self-service. Há também um forte enfoque na omnicanalidade através da interligação entre a experiência virtual e pessoal, mas favorecendo a utilização de canais remotos, sobretudo para avaliação, preparação da compra e *servicing*.

Tendo em conta o enquadramento anteriormente referido, o **EBIT recorrente** em 2024 situou-se em 14,3 M€ (-60,6% t.v.h). No 4T24, em virtude da normalização da colocação da dívida pública, o EBIT recorrente atingiu 5,1 M€ (+44,7% t.v.h), representando 36% do total do ano.

3.3 Perspetivas futuras

Em 2024, os **CTT progrediram substancialmente no seu caminho de transformação, tornando-se num operador ibérico de *e-commerce***, tendo o segmento Expresso e Encomendas representado a maior parcela das receitas e EBIT recorrente. Foi atingido também tráfego recorde na P. Ibérica, impulsionado não só pelo crescimento do mercado de *e-commerce* ibérico, mas também por ganhos de quota de mercado. O aumento do tráfego entregue aos CTT por parte dos seus clientes, deve-se à elevada qualidade de serviço registada. Este é um fator diferenciador face à concorrência, que sustentará o crescimento futuro.

Os CTT divulgaram objetivos ambiciosos de crescimento do **Banco CTT**, tanto em número de contas de clientes, como em volume de negócio e rendibilidade. Em linha com estes objetivos, o Banco CTT atingiu já em 2024 as metas previstas no plano estratégico para 2025, em volume de negócios,

resultados antes de impostos (RAI) e rendibilidade (RoTE recorde de 13,0%[35]). O Banco CTT irá continuar a investir na melhoria da experiência (sistemas informáticos e força comercial), com o objetivo de aprofundar e intensificar a relação com o cliente e assim aumentar o envolvimento com os atuais e futuros clientes.

Nos **Serviços Financeiros**, foi aumentado o limite por subscritor de Certificados de Aforro de 50 mil € para 100 mil € em outubro, despoletando um aumento significativo de subscrições diárias deste produto. A nova funcionalidade da app dos CTT que possibilita a gestão dos certificados de aforro de forma digital e mais conveniente para os clientes tem registado uma grande adesão. Os CTT continuam a crescer em produtos de serviços de retalho tais como seguros (Generali) e planos de saúde.

No **Correio**, a estratégia passa por garantir a sustentabilidade do negócio e explorar oportunidades de digitalização, otimizando a experiência do cliente. Tal como em 2023, em 2024 foi implementado com sucesso um aumento de preço, de modo a contrabalançar a queda do tráfego devido à maior digitalização. Mantém-se assim o foco no controlo de custos e na venda de soluções empresariais aos clientes, potenciando o crescimento com soluções inovadoras e o reforço da relação com o cliente.

Em 2025 os CTT pretendem: (i) concluir as transações e completar com sucesso a integração das oportunidades de crescimento inorgânico que surgiram durante o ano de 2024, nomeadamente a aquisição da empresa espanhola de desalfandegamento Cacesa e a parceria estratégica com a DHL; (ii) investir organicamente no mercado ibérico de expresso e encomendas de modo a tirar proveito da crescente tendência de adoção de comércio eletrónico; (iii) continuar a impulsionar o crescimento do Banco CTT, com base na flexibilidade do balanço e em potenciais parcerias setoriais e de capital; (iv) prosseguir com o lançamento de novos serviços de receita recorrente, e assim aumentar a rendibilidade da rede de retalho; (v) dar continuidade às iniciativas de transformação, de modo a manter a produtividade do correio; (vi) procurar novas oportunidades de crescimento inorgânico, nomeadamente nos segmentos de logística e *fulfilment*.

Os CTT concentrar-se-ão em minimizar o impacto de riscos macro e setoriais relevantes e persistentes, nomeadamente incerteza geopolítica, inflação, custo da energia e matérias-primas, ou a imposição de tarifas que afetem o comércio global.

Neste contexto, os CTT reiteram os objetivos para 2025 divulgados no Capital Markets Day de 2022, antecipando receitas entre os 1,1mM€ e os 1,25mM€ (já atingido em 2024) e EBIT recorrente orgânico acima dos 100M€. O crescimento será impulsionado pelo forte expansão do segmento de Expresso e Encomendas, maior envolvimento com os clientes do Banco CTT e normalização da colocação de dívida pública.

Os CTT continuam empenhados nos seus princípios de alocação de capital e flexibilidade financeira, conforme anunciado em junho de 2022 durante o Capital Markets Day: (1) permitir aos CTT continuar a prosseguir os seus objetivos de investimento no crescimento empresarial e ser um *player* ibérico de referência em logística e e-commerce; (2) implementar uma política atrativa de remuneração acionista, constituindo uma fonte de rendimento adequada para os seus acionistas e (3) aliar, dentro de condições de mercado específicas, uma remuneração acionista recorrente baseada em dividendos a uma remuneração de acionistas casuística, com base na recompra e posterior cancelamento de ações. Neste contexto, os CTT continuarão a execução do programa de recompra de ações[36] em curso, de 25 M€, anunciado a 19 de julho de 2024, dos quais 19 M€ já foram adquiridos.

[35] RoTE (retorno sobre o capital tangível) recorrente acumulado que exclui itens específicos, sendo normalizado assumindo capital tangível de 15% dos RWAs, compatível com o objetivo divulgado no CMD 2022. Com a atual estrutura de capital, o RoTE é de 10,0% para o FY24.

[36] Este programa de recompra de ações, com um valor global de 25 M€, será implementado até dia 22 de julho de 2025, e tem como objetivos únicos: (i) a recompra de um máximo de até 8.500.000 ações, representativas de um valor nominal máximo de 4.250.000 € (que corresponde a 6,14% do capital social nesta data), não ultrapassando em qualquer caso o montante global máximo de investimento referido; e (ii) a redução de capital social até ao mesmo montante mediante extinção das ações próprias adquiridas.

No dia 20 de março de 2025, os CTT anunciaram a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2024 o pagamento de um dividendo de 17,0 cêntimos de euro por ação. Esta proposta representa um rendimento de dividendos de 3,1% e um rácio de distribuição de 52%. A proposta está sujeita a um conjunto de condições, nomeadamente condições de mercado, situação financeira e patrimonial dos CTT, bem como termos e condições legais e regularmente aplicáveis. Simultaneamente, os CTT anunciaram também a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2025, no âmbito do programa de recompra de ações iniciado em 2024 e que está a esta data a decorrer, o cancelamento de até 8 500 000 ações representativas de até 6,1% do capital social já adquirido, ou a serem adquiridas no âmbito do programa de recompra de ações, bem como reservas relacionadas.

04

Desempenho Económico e Financeiro

4. Desempenho económico e financeiro

Demonstração de resultados

Milhões €

	2023	2024	Δ	Δ%	4T23	4T24	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais	**985,2**	**1107,3**	**122,1**	**12,4 %**	**269,8**	**315,0**	**45,2**	**16,8 %**
Logística	794,1	949,6	155,6	19,6 %	227,2	271,0	43,8	19,3 %
Expresso e Encomendas	340,6	479,0	138,4	40,6 %	111,1	148,5	37,4	33,7 %
Correio e Outros	453,5	470,6	17,1	3,8 %	116,1	122,5	6,3	5,5 %
Banco e Serviços Financeiros	191,1	157,6	(33,5)	(17,5 %)	42,6	44,0	1,4	3,4 %
Serviços Financeiros	62,6	27,7	(34,9)	(55,7 %)	8,0	10,4	2,3	29,3 %
Banco CTT	128,5	129,9	1,4	1,1 %	34,5	33,6	(0,9)	(2,6 %)
Gastos operacionais	**897,7**	**1 022,1**	**124,5**	**13,9%**	**250,3**	**284,5**	**34,2**	**13.7%**
Gastos com pessoal	382,6	405,4	22,7	5,9%	99,8	106,4	6,6	6,6%
FSE	391,5	496,9	105,4	26,9%	120,4	147,9	27,4	22,8%
Imparidades e provisões	25,8	15,3	(10,5)	(40,8%)	5,3	2,3	(3,0)	(57,2%)
Outros gastos	33,4	29,4	(4,0)	(11,9%)	8,0	8,7	0,7	9,4%
Gastos operacionais (EBITDA)	**833,3**	**947,0**	**113,6**	**13,6%**	**233,5**	**265,3**	**31,8**	**13,6%**
Depreciações e amortizações	64,3	75,1	10,8	16,8%	16,8	19,2	2,4	14,4%
EBIT recorrente	**87,6**	**85,1**	**(2,4)**	**(2,7%)**	**19,5**	**30,5**	**11,0**	**56,5%**
Logística	30,3	44,3	14,0	46,4%	9,6	17,4	7,7	80,4%
Expresso e Encomendas	19,7	36,1	16,4	82,9%	7,7	12,0	4,4	57,0%
Correio e Outros	10,5	8,2	(2,3)	(22,0%)	2,0	5,4	3,4	170,5%
Banco e Serviços Financeiros	57,3	40,8	(16,4)	(28,7%)	9,9	13,1	3,3	33,1%
Serviços Financeiros	36,2	14,3	(22,0)	(60,6%)	3,5	5,1	1,6	44,7%
Banco CTT	21,1	26,6	5,5	26,2%	6,4	8,0	1,7	26,7%
Itens específicos	9,8	11,4	1,6	16,3%	(1,2)	4,7	5,9	492,4%
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	(17,4)	3,2	20,6	118,3%	(21,9)	0,5	22,5	102,5%
Gastos com estudos e projetos estratégicos	2,1	4,5	2,4	114,3%	0,5	3,1	2,6	518,8%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	25,1	3,7	(21,4)	(85,4%)	20,2	1,1	(19,2)	(94,7%)
EBIT	**77,8**	**73,8**	**(4,0)**	**(5,1%)**	**20,7**	**25,8**	**5,1**	**24,7%**
Resultados Financeiros (+/-)	(16,2)	(17,4)	(1,2)	(7,4%)	(4,6)	(4,3)	0,3	6,4%
Rendimentos financeiros líquidos	(16,2)	(17,4)	(1,2)	(7,4%)	(4,6)	(4,3)	0,3	6,4%
Gastos e perdas financeiros	(16,9)	(17,9)	(1,0)	(5,9%)	(4,6)	(4,5)	0,1	1,8%
Rendimentos financeiros	0,6	0,4	(0,2)	(32,7%)	0,0	0,2	0,2	»
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	0,0	0,0	0,0	(594,2%)	0,0	0,0	0,0	(463,2%)
Imposto sobre rendimento	1,1	9,3	8,2	749,4%	(8,9)	2,9	11,7	132,5%
Interesses não controlados	(0,1)	1,5	1,6	»	0,0	0,8	0,9	»
Resultado líquido do período[37]	60,5	45,5	(15,0)	(24,7%)	25,0	17,8	(7,2)	(28,8%)

[37] Atribuível a detentores de capital.

Rendimentos operacionais

Os **rendimentos operacionais[38] dos CTT** atingiram 1 107,3 M€ em 2024, mais 122,1 M€ (+12,4% t.v.h) comparativamente com 2023, refletindo o crescimento de Expresso e Encomendas (+138,4 M€; +40,6% t.v.h), a recuperação do Correio e Outros (+17,1 M€; +3,8% t.v.h), a estabilidade do Banco CTT (+1,4 M€; +1,1% t.v.h) e o decréscimo significativo dos Serviços Financeiros e Retalho (-34,9 M€; -55,7% t.v.h). É de salientar que, em 2024, já foi atingido o *guidance* anunciado no Capital Markets Day de 2022 para o ano de 2025.

Expresso e Encomendas foi, em 2024 e pela primeira vez, o negócio que mais contribuiu para as receitas do grupo CTT, ultrapassando o segmento de Correio e Outros. O Expresso e Encomendas já representa 43% dos rendimentos operacionais dos CTT (+8,7 p.p face a 2023).

Gastos operacionais

Em 2024 os gastos operacionais totalizaram 1 022,1 M€ (+124,5 M€; +13,9% t.v.h).

Os **gastos com pessoal** crescem 22,7 M€ (+5,9% t.v.h) no período, essencialmente devido ao aumento salarial (+13,5 M€), em particular do salário mínimo nacional. Estes aumentos, em virtude da situação económica atual, refletem um relevante esforço adicional da empresa. Por outro lado, o crescimento da atividade, nomeadamente no expresso e encomendas e nos negócios de *contact center* e gestão documental na área de soluções empresariais, justifica o remanescente da variação dos gastos com pessoal.

Os gastos com **fornecimentos e serviços externos** aumentam 105,4 M€ (+26,9% t.v.h), associado aos negócios em crescimentos, tal como, expresso e encomendas (+105,8 M€), essencialmente pelos gastos diretos dos serviços.

As **imparidades e provisões** diminuíram 10,5 M€ (-40,8% t.v.h.), em resultado da redução de imparidades no negócio banco (-12,5 M€), principalmente fruto da venda da carteira mal parada de crédito automóvel no final de 2023.

Os **outros gastos** diminuíram 4,0 M€ (-11,9% t.v.h), com um contributo significativo do negócio de retalho (-4,8 M€) por via do reposicionamento da rede para uma plataforma de serviços, descontinuando a comercialização de diversos produtos.

As **depreciações e amortizações** aumentaram 10,8 M€ (+16,8%), essencialmente, pelos investimentos em sistemas de informação (+2,9 M€), edifícios e instalações (+3,3 M€) e frota (+4,3 M€).

Os **itens específicos** ascenderam a 11,4 M€, devido essencialmente a: (i) reestruturações, incluindo acordos de suspensão de contratos de trabalho (+3,2M€); (ii) custos associados a projetos estratégicos (+4,5 M€); e (iii) custos de transação associados ao arranque do negócio de Real Estate (+1,2 M€).

EBIT recorrente

O **EBIT recorrente** situou-se em 85,1 M€ em 2024 (-2,4 M€; -2,7% t.v.h), com uma margem de 7,7%, refletindo o forte crescimento do Expresso e Encomendas (+16,4 M€; +82,9% t.v.h), do Banco CTT (+5,5 M€; +26,2% t.v.h), mas penalizado pelos decréscimos nos Serviços Financeiros e Retalho (-22,0 M€; -60,6% t.v.h) e no Correio e Outros (-2,3 M€; -22,0% t.v.h).

Em resultado deste desempenho, os CTT cumpriram o seu compromisso de alcançar um EBIT recorrente entre os 80 M€ e 90M€ e de aumentar o EBIT recorrente de Logística e Banco em mais de

[38] Excluindo itens específicos.

36% para >70 M€. Com efeito, o EBIT recorrente de Logística e Banco em 2024 alcançou 70,9 M€ (+38,1% t.v.h).

Em 2024, o EBIT recorrente do Expresso e Encomendas representou 36,1 M€ (+16,4M€, +82,9% t.v.h). O Expresso e Encomendas foi, em 2024 e pela primeira vez no ano completo, o negócio que mais contribuiu para o EBIT recorrente do grupo CTT e já representa 42% deste indicador (+19,8 p.p face a 2023). Este forte crescimento é fruto da evolução positiva do tráfego, rendimentos operacionais e alavancagem operacional, atingindo uma margem de 7,5% (+1,7 p.p. face a 2023).

No 4T24, o EBIT recorrente cresceu 56,5% t.v.h para 30,5 M€ (+11,0 M€ face ao 4T23), tendo todas as áreas de negócio contribuído para este forte crescimento.

Resultado Líquido

Em 2024, os resultados financeiros consolidados atingiram -17,4 M€ (-1,2 M€; -7,4% t.v.h).

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 17,9 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados de 5,9 M€ cujo decréscimo se deve, essencialmente, à redução da responsabilidade com o Plano de Apoio Social dos CTT ocorrida no ano de 2023, os juros suportados com os passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 5,3 M€ e os juros de financiamentos bancários no montante de 6,2 M€, cujo aumento decorre da contínua utilização dos programas Papel Comercial e linha de *Factoring*.

Os CTT obtiveram em 2024 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 45,5 M€ (-15,0 M€ face a 2023). A evolução do resultado líquido consolidado foi influenciada pelo decréscimo do EBIT recorrente (-2,4 M€ face a 2023) assim como pela evolução do imposto sobre o rendimento do período (+8,2 M€ face a 2023).

Os impostos registados em 2024 aumentaram para 9,3 M€ (+8,2 M€ face a 2023). É de salientar que em 2023 os impostos registados foram excecionalmente baixos, devido (i) à recuperação de imposto sobre o rendimento de anos anteriores, (ii) a impostos diferidos relacionados com a diferença temporária gerada na operação de *sale & leaseback* associado à transferência de um conjunto de imóveis para a CTT IMO Yield *e* (iii) aos valores relacionados com benefícios fiscais de anos anteriores e do próprio ano. É ainda de referir o crescimento da atividade de Expresso e Encomendas, em particular em Espanha.

Demonstração de fluxos de caixa

Milhões €

	2023	2024	Δ	Δ%	4T23	4T24	Δ	Δ%
EBITDA	151,9	160,3	8,4	5,5%	36,3	49,7	13,4	37,0%
IFRS16 c/impacto no EBITDA	(30,7)	(39,3)	(8,5)	(27,8%)	(7,8)	(10,1)	(2,3)	(29,7%)
Imparidades e provisões	24,8	14,3	(10,4)	(42,1%)	5,0	2,0	(2,9)	(59,5%)
Itens específicos*	(9,8)	(11,4)	(1,6)	(16,3%)	1,2	(4,7)	(5,9)	«
Investimento	(36,1)	(46,4)	(10,3)	(28,6%)	(19,5)	(20,2)	(0,8)	(4,0%)
Δ Fundo de Maneio	14,4	16,3	1,9	13,5%	23,0	48,1	25,1	109,3%
Cash Flow operacional	**114,4**	**93,9**	**(20,5)**	**(17,9%)**	**38,2**	**64,8**	**26,6**	**69,7%**
Benefícios aos empregados	(18,5)	(18,6)	(0,1)	(0,4%)	(5,8)	(5,0)	0,8	14,2%
Impostos	(1,6)	(12,5)	(10,9)	«	(2,6)	(5,6)	(3,0)	(112,1%)
Cash Flow livre	**94,4**	**62,8**	**(31,6)**	**(33,4%)**	**29,8**	**54,3**	**24,5**	**82,1%**
Dívida (capital + juros)	77,2	(86,4)	(163,6)	«	58,1	(11,3)	(69,4)	(119,4%)
Dividendos	(17,9)	(25,0)	(7,1)	(39,6%)	0,0	(1,6)	(1,6)	«
Aquisição de ações próprias	(10,2)	(20,7)	(10,6)	(104,0%)	(5,6)	(6,7)	(1,0)	(18,1%)
Alienação de edifícios	0,0	0,3	0,2	»	0,0	0,2	0,2	»
Investimentos em empresas	(1,7)	55,4	57,2	»	(1,5)	24,9	26,4	»
Variação de Caixa ajustada	**141,8**	**(13,6)**	**(155,4)**	**(109,6%)**	**80,8**	**59,8**	**(21,0)**	**(26,0%)**
Serv. Financ. e outros e Banco CTT9[39]	(237,4)	(31,4)	205,9	86,8%	(3,2)	44,2	47,4	»
Δ Outros saldos de Caixa10[40]	(9,3)	9,3	18,6	»	2,9	2,1	(0,8)	(26,8%)
Variação de Caixa	**(104,9)**	**(35,7)**	**69,2**	**66,0%**	**80,6**	**106,2**	**25,6**	**31,7%**

* Itens específicos com impacto no EBITDA.

Cash Flow

O Grupo gerou em 2024 um ***cash flow* operacional** de 93,9 M€ (-20,5 M€ face a 2023). A evolução do *cash flow* operacional beneficiou do desempenho positivo ao nível do EBITDA gerado (+8,4 M€ para 160,3 M€) e do fundo de maneio (+1,9 M€), não sendo, no entanto, suficientes para compensar o efeito do aumento do nível de investimento em 10,3 M€, para 46,4 M€ em 2024, da variação do IFRS16 com impacto no EBITDA (-8,5 M€) e das imparidades e provisões (-10,4 M€). A evolução do investimento deve-se essencialmente ao investimento realizado no negócio expresso e encomendas em Espanha, nomeadamente, nos equipamentos *sorters* e *mini-sorters* por forma a suportar o forte crescimento que se tem vindo a verificar ao nível da atividade e que se antecipa que continue para o futuro. Adicionalmente, o Grupo CTT manteve a aposta na melhoria dos seus sistemas de informação, em especial na área do Banco CTT, reforçando o investimento em sistemas informáticos de apoio ao negócio. A evolução da rúbrica IFRS16 com impacto no EBITDA deve-se essencialmente ao investimento na eletrificação da frota e em instalações, o que leva ao crescimento dos pagamentos relativos às responsabilidades com contratos de locação. A evolução das imparidades e provisões deveu-se principalmente à redução de imparidades no negócio banco.

Ao nível do fundo de maneio, é de notar a evolução positiva observada nas rubricas relacionadas com EBITDA (+13,5%) com particular destaque para a gestão mais eficiente das contas a receber, nomeadamente ao nível das cobranças, com reflexo positivo no prazo médio de recebimentos.

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

[40] 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.

No que se refere ao *cash flow* livre gerado em 2024, no valor de 62,8 M€ (-31,6 M€), este foi também influenciado pelo nível dos impostos pagos (12,5 M€). Os impostos pagos em 2023 foram excecionalmente baixos devido à recuperação de imposto sobre o rendimento do ano anterior e ao recebimento de valores relacionadas com benefícios fiscais de anos anteriores. É ainda de salientar que o montante de impostos pagos em 2024, aumentou devido à maior atividade de Expresso e Encomendas, nomeadamente em Espanha.

Demonstração da posição financeira consolidada

Milhões €

	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Ativo não corrente	2 354,7	2 519,9	165,2	7,0%
Ativo corrente	2 402,0	3 188,9	786,9	32,8%
Total do Ativo	**4 756,6**	**5 708,8**	**952,2**	**20,0%**
Capital próprio	**253,3**	**308,3**	**55,0**	**21,7%**
Total do passivo	**4 503,4**	**5 400,5**	**897,1**	**19,9%**
Passivo não corrente	689,6	603,9	(85,7)	(12,4%)
Passivo corrente	3 813,8	4 796,6	982,9	25,8%
Total capital próprio e passivo consolidado	**4 756,6**	**5 708,8**	**952,2**	**20,0%**

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2024 com a de 31.12.2023, destaca-se que:

O **ativo** atingiu 5,7 mM€ (+952,2 M€ face a 2023). Este crescimento deve-se essencialmente ao aumento (i) da rubrica de crédito a clientes bancários (+148,3 M€), (ii) da rubrica de ativos fixos tangíveis (+41,7 M€) e (iii) da rubrica de investimento em títulos ao custo amortizado (+1 329,7 M€) na sequência do investimento em títulos de divida publica e dívida supranacional por parte do Banco CTT. Este aumento foi parcialmente compensado pelo decréscimo da rubrica de outros ativos financeiros bancários (-570,9 M€) em resultado da diminuição das aplicações realizadas pelo Banco CTT em bancos centrais.

O **capital próprio** atingiu 308,3 M€ (+55,0 M€ face a 2023). A evolução desta rubrica reflete essencialmente: (i) o resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT gerado em 2024 no montante de 45,5 M€; (ii) o pagamento de dividendos no montante de 23,3 M€ ocorrido nos CTT, S.A. em 16 de maio de 2024; (iii) a aquisição de ações próprias no montante de 20,7 M€ ao longo do ano; (iv) a redução da rubrica de outras variações no capital próprio (-4,6 M€) em resultado do reconhecimento de variações atuariais relativas à avaliação de 2024; e (v) o aumento da rubrica de interesses não controlados (+59,1 M€) em consequência da alienação de 26,3% da CTT IMO Yield e do aumento de capital ocorrido no Banco CTT por parte da Generali, passando esta entidade a deter 8,71% do seu capital.

O **passivo** atingiu 5,4 mM€ (+897,1 M€ face a 2023). Este aumento reflete essencialmente (i) o aumento da rubrica de depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (952,8 M€), (ii) e o aumento da rubrica de contas a pagar (+105,0 M€) em parte explicado pelo aumento das subscrições de dívida pública no final do ano. Este aumento foi parcialmente compensado pela redução da rubrica títulos de dívida emitidos ao custo amortizado (-94,5 M€) na sequência de reembolsos efetuados e da redução da rubrica de financiamentos obtidos (-42,8 M€) em resultado essencialmente do efeito conjugado da amortização dos financiamentos e aumento dos passivos de locação.

Dívida líquida consolidada

A **dívida líquida** consolidada alcançou um valor negativo de 68,1 M€ em 2024 (ou seja, uma posição líquida de caixa). Esta rubrica evoluiu favoravelmente face a 2023 no montante de 29,2 M€. comparação da dívida líquida consolidada em 31.12.2024 com a de 31.12.2023, destaca-se:

A **caixa ajustada** decresceu 13,6 M€, em resultado do *cash flow* operacional gerado (+93,9 M€), do recebimento de 32,4 M€ na sequência da alienação de 26,3% da CTT IMO Yield e do recebimento de 25,0 M€ fruto do aumento de capital ocorrido no Banco CTT por parte da Generali, sendo estes mais do que compensados por (i) pagamentos de benefícios aos empregados (-18,6 M€), (ii) o pagamento de dividendos (-25,0 M€), (iii) a aquisição de ações próprias (-20,7 M€), (iv) pagamento de impostos (-12,5 M€) e amortização de financiamentos e juros pagos (-86,4 M€).

A **dívida de curto e longo prazo** decresceu 42,8 M€, essencialmente, devido ao efeito conjugado do aumento dos passivos de locação (+38,1 M€), da amortização dos empréstimos com o Novo Banco e BBVA/Bankinter (-14,1 M€) e da amortização do financiamento de curto prazo (-60,0 M€).

Milhões €

	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Dívida líquida	**(39,0)**	**(68,1)**	**(29,2)**	**(74,8%)**
Dívida CP & LP	**269,0**	**226,3**	**(42,8)**	**(15,9%)**
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	118,3	156,4	38,1	32,2%
Caixa ajustada (I+II)	**308,0**	**294,4**	**(13,6)**	**(4,4%)**
Caixa e equivalentes de caixa	**351,6**	**315,9**	**(35,7)**	**(10,2%)**
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	**315,2**	**270,2**	**(45,0)**	**(14,3%)**
Outros saldos de caixa	36,4	45,7	9,3	25,7%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	**(7,2)**	**24,2**	**31,4**	**»**

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

Milhões €

	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Ativo não corrente	713,0	783,1	70,1	9,8%
Ativo corrente	506,7	514,1	7,4	1,5%
Total do ativo	**1 219,6**	**1 297,2**	**77,6**	**6,4%**
Capital próprio	**253,4**	**281,0**	**27,6**	**10,9%**
Total do passivo	**966,2**	**1 016,2**	**50,0**	**5,2%**
Passivo não corrente	333,8	342,7	9,0	2,7%
Passivo corrente	632,4	673,5	41,0	6,5%
Total capital próprio e passivo consolidado	**1 219,6**	**1 297,2**	**77,6**	**6,4%**

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

Milhões €

	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	**177,3**	**205,8**	**28,5**	**16,0%**
Dívida CP & LP	**265,7**	**221,9**	**(43,7)**	**(16,5%)**
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	114,9	152,0	37,1	32,3%
Caixa ajustada (I+II)	**88,3**	**16,1**	**(72,2)**	**(81,7%)**
Caixa e equivalentes de caixa	**276,3**	**236,9**	**(39,4)**	**(14,2%)**
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	**276,3**	**236,9**	**(39,4)**	**(14,2%)**
Outros saldos de caixa	0,0	0,0	0,0	53,0%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	**(188,0)**	**(220,8)**	**(32,8)**	**(17,5%)**

Responsabilidades com benefícios aos empregados

Milhões €

	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Total das responsabilidades	**173,5**	**185,8**	**12,3**	**7,1%**
Cuidados de saúde	154,2	157,9	3,6	2,3%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,1	1,2	0,1	10,7%
Acordos de suspensão	11,4	16,3	4,9	42,7%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	4,7	4,9	0,2	4,9%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	0,0	10,7%
Plano de pensões	0,2	0,2	0,0	(5,6%)
Outros benefícios	1,7	5,1	3,5	205,9%
Impostos diferidos ativos	(49,4)	(50,6)	(1,2)	2,4%
Total das responsabilidades (líquidas de impostos diferidos)	**124,1**	**135,2**	**11,1**	**9,0%**

As **responsabilidades com benefícios aos empregados** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 185,8 M€ em dezembro de 2024, +7,1% do que em dezembro de 2023, discriminadas conforme o quadro acima. O aumento de 12,3 M€ nas responsabilidades brutas é devido a: (i) provisão para acordos de suspensão de contratos de trabalho no montante de 12,5 M€, dos quais 10,3 M€ resultam da transferência da rubrica de provisões para reestruturações, efetuada em 2023, na sequência da formalização ao longo de 2024 dos acordos de suspensão ; (ii) 5,9 M€ relativos aos gastos financeiros associados às responsabilidades totais; e (iii) 12,5 M€ relativos a movimentos que incluem principalmente diferenças na curva de experiência, essencialmente do plano de saúde, parcialmente compensados pelo pagamento de 18,6 M€ de responsabilidades.

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados estão associados impostos diferidos ativos no valor de 50,6 M€, o que leva a que o valor atual das responsabilidades com benefícios aos empregados líquidas de impostos diferidos ativos a elas associados seja de 135,2 M€.

05
Declarações de Sustentabilidade

5.1 Compromissos ESG e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
5.2 Informações gerais
5.3 Informações ambientais
5.4 Informações sociais
5.5 Informações de governance

5. DECLARAÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

5.1 Compromissos ESG e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

A estratégia de sustentabilidade dos CTT está suportada em compromissos que o Grupo já prossegue há vários anos e que visam cuidar dos colaboradores, minimizar o impacto ambiental resultante das atividades da Empresa, promover a proximidade às comunidades, assegurar uma boa experiência dos clientes e garantir a resiliência do negócio a longo-prazo.

Tendo como pilares estratégicos o Planeta, as Pessoas, a Comunidade e os Clientes, os CTT definiram um programa de ações e metas, específico e mensurável, que se encontra apresentado na tabela *infra* e permite a gestão ativa dos seus impactos, riscos e oportunidades materiais (IRO), bem como alcançar os seus compromissos. É de salientar que estes se encontram alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Ademais, os CTT são subscritores dos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, que se reportam a Direitos Humanos, Práticas Laborais, Práticas Ambientais e de Anti-corrupção, e adotam os referidos princípios na sua esfera de influência.

Na secção seguinte, são apresentados os IRO materiais dos CTT que resultaram da avaliação de dupla materialidade. Informações mais detalhadas sobre cada tópico, incluindo as políticas, ações, metas e dados de desempenho, podem ser consultadas nas secções temáticas subsequentes, em Informações ambientais, Informações sociais e Informações de governo.

Tabela dos compromissos ESG dos CTT[41]

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
ACELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA Reduzir a pegada carbónica de modo a evitar um aquecimento global superior a 1,5 ºC 	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha	2030 (50% até 2025)	35,0% (+14.9 p.p. que em 2023)	☑		
	Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável	2030	100% Energia Verde adquirida em certificado de Garantia de Origem	☑	Aumento de preços e regulamentação sobre o uso de energia fóssil Utilização de combustíveis fósseis	
	Aumentar a produção de energia fotovoltaica (UPAC+UPP)	2024	4136,4 Mwh (+15,0%)	☑	Produção de eletricidade de fontes renováveis nos edifícios Aumento do custo das energias renováveis por indisponibilidade e/ou por dificuldade de armazenamento	Política de Ambiente e Clima, Política de Integração de Fatores ESG no Processo de Análise e Decisão de Investimentos, Política de Compras Responsáveis, Política de Bem-Estar e Qualidade
	Aumentar o consumo de energia fotovoltaica	2025-2030	Meta nova	▬	Melhorias operacionais, reputacionais e resiliência do negócio associadas à descarbonização	
	Expandir a instalação de iluminação LED	Anual	Intervenção em 43 instalações, com área de 14.000 m2	☑	Disponibilidade de soluções de mercado para assegurar a transição energética e eletrificação da frota	
	Reduzir o consumo de combustíveis	-5% em 2024 -5% em 2025	'-7,4% face a 2023	☑	Diminuição da qualidade do ar pela emissão de poluentes atmosféricos	

[41] Todas as metas identificadas abrangem o Grupo CTT (atividades e regiões onde opera) e, em alguns casos, a sua cadeia de valor, estando devidamente assinaladas estas situações; estas metas são analisadas e acompanhadas semestralmente e revistas numa base anual.

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
ACELERAR A DESCARBONIZAÇÃO DA OFERTA CTT NA IBÉRIA Reduzir a pegada carbónica de modo a evitar um aquecimento global superior a 1,5 ºC 	Reduzir as emissões GEE absolutas (âmbitos 1,2 e 3) em 55%, em 2030, face ao ano de 2021 (SBT)[42]	-11% até 2024 -5% até 2025 -55% até 2030	+13,7%	☑		
	Mitigar as emissões de CO_2e âmbitos 1 e 2 , face ao ano 2021 (variação acumulada)[43]	+1% até 2024 -17% até 2025 -67% até 2030	-8,2%	☑	Agravamento do aquecimento global pela emissão de gases com efeito de estufa Concentração de objetos de correios, expresso e encomendas e eficiência na entrega Melhorias operacionais, reputacionais e resiliência do negócio associadas à descarbonização Disponibilidade de soluções de mercado para assegurar a transição energética e eletrificação da frota	Política de Ambiente e Clima Política de Compras Responsáveis Política de Integração de Fatores ESG no Processo de Análise e Decisão de Investimentos, Política de Controlo Interno
	Mitigar as emissões de CO_2e do âmbito 1 (variação anual)	-5% em 2024 -10% em 2025	-10,3%	☑		
	Mitigar as emissões de CO_2e da atividade rodoviária subcontratada face a 2021 (variação acumulada) [44]	'-6% até 2025	+15,3%	☒		
	Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT	Anual	353,23 toneladas de CO_2 compensadas para ofertas Correio Verde, em Portugal	☑		
	Reduzir as emissões de CO_2 (âmbitos 1, 2 e 3) em 30% em relação a 2013 (SBT)[45]	2013-2025	Meta substituída pela acima	☑		
	Reduzir a intensidade de carbono por item postal em 20% (âmbitos 1, 2 e 3), em comparação a 2013 (SBT)	2013-2025	Meta substituída pela acima	☒		
	Incorporar material reciclado e/ou reutilizado nas ofertas de correio, expresso e encomendas	80% em 2024 90% em 2025 100% em 2030	Incorporação de 90,1% (+7, p.p.)	☑		
	Realizar um novo estudo de cenário climático	2024	Realizado novo estudo de cenários climáticos de acordo com o IPCC, que inclui pelo menos um cenário de elevada severidade	☑	Reabilitação e adaptação de edifícios a eventos climáticos extremos Interrupção das operações devido a fenómenos climáticos extremos	
	Promover a reflorestação ativa do território nacional: Mais 6 500 kits Uma Árvore pela Floresta	Anual	Em 2024, foram vendidos 9734 *kits* das 10ª e 11ª edições. Desde o lançamento da campanha, foram vendidos 6871 *kits*.	☑	Promoção da reflorestação ativa	

[42] Meta baseada na ciência (1.5 ºC) considerando o âmbito de consolidação; emissões âmbito 2 baseadas no mercado; abrange a cadeia de valor dos CTT (montante e jusante).

[43] Emissões âmbito 2 baseadas no mercado

[44] Esta meta abrange a cadeia de valor dos CTT (a montante).

[45] Meta baseada na ciência (*well-below* 2ºC) não inclui emissões Corre e CTT Express em todos os âmbitos; no âmbito 3 apenas inclui emissões de transporte rodoviário, aéreo e deslocações pendulares

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030 	Reduzir 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilometro percorrido	Anual	Aumento de 23,4% face a 2023	☒	Sinistralidade rodoviária Sinistralidade laboral Acidentes de trabalho, doenças profissionais e danos reputacionais associados, aplicáveis à força própria de trabalho e aos trabalhadores na cadeia de valor	Política de Direitos Humanos Política de Bem-Estar e Qualidade, Política de Diversidade e Inclusão
	Aumentar a taxa de assiduidade para 93%[46]	2025	92,8% (+0,1 p.p.)	☑		
	Prevenção da mortalidade laboral (responsabilidade própria): 0 mortes	Anual	0 acidentes mortais	☑		
	Reduzir em 5% os acidentes laborais	Anual	974 ocorrências (+12,6% que no ano anterior)	☒		
	Reduzir em 5% os dias perdidos	Anual	'+12,6% dias perdidos por acidente e doença profissional que no ano anterior	☒		
	Acompanhar o desempenho de sinistralidade dos subcontratados rodoviários críticos[47]	Anual	Foi realizada a auscultação dos parceiros críticos de subcontratação rodoviária	☑	Sinistralidade rodoviária dos trabalhadores da cadeia de valor	
	Acionar plano de apoio em 100% das situações registadas	Anual	Meta nova	▬	Exposição a situações de violência física e psicológica	

[46] O conceito de absentismo considerado exclui ausências por licenças de parentalidade, férias, estudo, luto, atividade sindical ou outras ausências programadas.

[47] Esta meta abrange a cadeia de valor dos CTT (a jusante).

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030 	Acompanhar as condições de trabalho das empresas de contratação temporária	Anual	Foi realizada a auscultação das empresas de contratação temporária	☑	Contratação temporária de trabalhadores	Política de Direitos Humanos Política de Qualidade, Saúde e Segurança Política de Diversidade e Inclusão
	Acompanhamento e avaliação do acolhimento e integração dos colaboradores que fizeram requalificação para uma nova função (Programação) - Programa *Reboot* CTT	2025	Implementado o Programa Reboot em 2024 com a participação de 73 trabalhadores na fase pré-bootcamp (fase de seleção). Em 2025 serão selecionados os finalistas que serão acompanhados na integração das novas funções	☑	Segurança do emprego e estabilidade da força de trabalho associada à diversificação do negócio	
	Taxa de trabalhadores formados (efetivo CTT) de 90%	Anual	83,0 %	☑		
	Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações, para potenciar a experiência do trabalhador	Anual	Acolhimento e integração envolveu 847 participações e 11 141 horas (correspondentes a 26,6% das novas entradas em 2024)	☑		
	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito bienal	Anual	Previsto a disponibilização do *survey* de clima organizacional no primeiro semestre de 2025	☒	Capacitação dos colaboradores através da formação e do desenvolvimento do programas de talento	
	Criar e implementar o novo programa de *onboarding* para integração dos novos trabalhadores	2025	Foi implementado a 1ª fase do novo programa de *onboarding*.	☑		
	Capacitação de 70% das chefias operacionais em competências de liderança	2025-2026	Meta nova	▬		
	Capacitação e desenvolvimento (*Upskilling*) de 20% dos colaboradores da rede de lojas em competências comerciais	2025	Meta nova	▬		
	Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores, desde 2022	2025	2,4% dos trabalhadores dos CTT têm deficiência (+0,1 p.p. que em 2023) Contratação de 10 trabalhadores com deficiência	☑	Promoção da diversidade e recrutamento Inclusivo	
	Manter a certificação como Empresa Familiarmente Responsável	Anual	Manutenção concretizada	☑	Promoção do equilíbrio entre vida pessoal, familiar e profissional dos colaboradores Promoção do acesso a condições de habitação adequada aos trabalhadores	

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
CUIDAR DAS PESSOAS CTT E DA EXPERIÊNCIA DE DIVERSIDADE Ser um empregador de referência, alavancado numa cultura centrada nas pessoas, até 2030 	Atingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%)	2025	38,4% (-1,5 p.p.)	☒		Política de Direitos Humanos Política de Diversidade e Inclusão Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho
	Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT	Anual	Publicado o Plano para 2025	☑	Melhorias nos processos de tomada de decisão pela promoção da igualdade de género em posições de liderança Promoção da diversidade e recrutamento Inclusivo	
	Criar e implementar o novo programa de formação sobre Igualdade de oportunidades e não discriminação, direcionado ao recrutamento, às chefias e ao público interno em geral	2023-2025	Foram desenvolvidas iniciativas no 1.º semestre para o público em geral. Lançamento de um curso obrigatório sobre o Código de Ética para toda a organização	☑		
PROMOVER A PROXIMIDADE À COMUNIDADE LOCAL Reforçar a presença ibérica e o envolvimento ativo dos colaboradores em ações de impacto positivo nas comunidades 	Promover 11 ações de voluntariado empresarial e de apoio social empresarial	Anual	Realizadas 45 ações	☑		Código de Ética Política de Direitos Humanos Política de Diversidade e Inclusão
	Promover a participação ativa dos trabalhadores até três dias de voluntariado por ano	2025	Média anual, por participante CTT: 4,1 horas (-0,3 que em 2023). Realizadas 5118 horas de voluntariado (+94,5%) por 896 (+423) trabalhadores	☑	Partilha de valor e proximidade com as comunidades	
	Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social	2025	1,0 % do EBIT Recorrente, em 2024. Investimento total: 886.297,32€ (+45,3% que no ano anterior)	☑		
	Alargar a parceria Serviin às Lojas CTT	2025	Em 2024 foi realizado o levantamento das necessidades de adaptação às lojas CTT para a realização de atendimento a pessoas surdas	☑	Melhoria de acessibilidade a serviços para pessoas com deficiência	
	Manter capilaridade CTT para uma estação de correio para cada concelho	Anual	Realizado	☑	Capilaridade, granularidade e universalidade da redes logística e de retalho Incumprimento do contrato de prestação do serviço postal universal	

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
ENTREGAR A MELHOR OFERTA E QUALIDADE AOS CLIENTES CTT Melhorar a experiência e satisfação dos clientes pela personalização e conveniência das redes 	Manter a taxa de resolução ao 1.º Contacto, nas linhas de Apoio ao/à Cliente, acima de 90%	Anual	93,2% (+ 0,2 p.p. face a 2023)	☑		Código de Ética Política de Direitos Humanos Política de Diversidade e Inclusão
	Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40%	2026	30% (+2,0 p.p face a 2023)	☑	Indemnizações e penalidades por falhas operacionais	
	Tempo Médio de Resposta a Reclamações do Serviço Universal Objetivo nacional: <= 15 dias Objetivo internacional: <= 56 dias	Anual	Âmbito nacional: 6,7 dias Âmbito internacional: 18,9 dias	☑		
	Manter o grau de satisfação (resposta ao inquérito CSAT) nos canais de Apoio ao/à Cliente acima de 60%	Anual	63,3% (+ 3,3 p.p face a 2023)	☑		
	Criar e implementar a nova plataforma "*Programatic Advertising*" para gestão de campanhas de publicidade	2025	Meta nova	▬		
	Aumentar em 30% o número de clientes ativos nas plataformas digitais super app e super portal	2025	Em 2024, as plataformas digitais super app e super portal registavam respetivamente 20 mil e 340 clientes ativos	☑	Atratividade dos CTT perante públicos-alvo mais alargados e satisfação dos clientes em virtude de diversificação e melhoria da oferta e da experiência de cliente	
	Aumentar em 5 pontos o NPS das Lojas Novo Conceito, a abrir em 2025, face ao valor do NPS ano anterior	2025	Meta nova	▬		
	Incorporar 70% da interpretação dos comentários pela AI Generativa nos comentários dos *Touchpoint*	2025	Meta nova	▬		

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
TRANSFORMAR O NEGÓCIO POR MEIO DA DIVERSIFICAÇÃO E INOVAÇÃO 	Aumento das receitas em novos produtos e serviços	Anual	Durante o ano de 2024 foram desenhadas e implementadas novas soluções na oferta CTT, que serão, em 2025, analisadas face à evolução dos indicadores económicos	☑		
	Aumento da produtividade e diminuição dos custos operacionais	Anual	Em 2024 o Grupo CTT continuou com o investimento e desenvolvimento de tecnologias que têm por base o uso de Inteligência Artificial, permitindo, em especial, a maior produtividade no atendimento aos clientes	☑	Investimento em projetos inovadores que permitam fortalecer a oferta dos CTT, melhorar a experiência do cliente e aumentar a sua eficiência operacional Aumento da rapidez dos ciclos de inovação e transformação Aumento da competitividade e das receitas através do desenvolvimento da oferta e da criação de novas linhas de negócio Dependência de serviços e clientes para proteção das receitas	Código de Ética Política de Integração de Fatores ESG no Processo de Análise e Decisão de Investimentos Política de Compras Responsáveis
	Otimizar os sistemas de informação promovendo eficiência operacional e inovação	Anual	Em 2024 destaca-se o início da implementação da *Iberian Platform*, que visa unificar e otimizar os sistemas de informação, operações e processos entre Portugal e Espanha, garantindo uma operação eficiente e de alta qualidade	☑		
	Aumento da satisfação dos Clientes	Anual	Durante o ano de 2024 foram desenhadas e implementadas novas soluções na oferta CTT em prol da maior satisfação dos clientes. Em 2025 o Grupo CTT irá analisar este resultado pelo acompanhamento dos canais de contacto e pelos inquéritos NPS	☑		

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa 	Manter a subscrição dos 10 princípios do Global Compact das Nações Unidas (UNGC)	Anual	Assegurada a manutenção da adesão ao UNGC e à iniciativa Business Ambition for 1,5º C	✅		
	Pontuar na posição de Leadership no Carbon Disclosure Project - Climate Change	Anual	Posição Leadership A-	✅		
	Pontuar 90% no rating de proficiência de sustentabilidade (SMP) do programa SMMS - Sustainability Measurement System, do IPC	2030	Pontuação de 85% 5.º lugar a nível mundial	☑	Danos reputacionais devido a práticas não éticas por parte de órgãos sociais, colaboradores, fornecedores e parceiros	Política de Ambiente e Clima Política de Compras Responsáveis Política de Diversidade e Inclusão
	Reforçar o alinhamento do programa ESG em reuniões com a Gestão de Topo - Comité de Sustentabilidade	Anual (reuniões bimestrais)	Os Comités ESG (Board e Steering) reuniram 4. Foram também realizadas 1 reunião da CGSAN e 1 reunião da CAUD com agenda ESG. Adicionalmente, os temas ESG foram levados regularmente a discussão e análise da CEA durante todo o ano.	✅		
	Introduzir incentivos ESG nos objetivos de 50% da gestão de topo e intermédia	Anual	Introduzido um objetivo de desempenho ESG transversal a todas as direções	✅		
	Promover canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas	Anual (atividade regular)	Comunicação segmentada dos resultados. Canais de contacto com *stakeholders* usados com frequência.	✅		
	Formar 90% dos trabalhadores/as no programa ambiental "Planeta Verde"	2020-2025	2759 formandos concluíram, no total, a formação com sucesso (26% do efetivo a 31 de dezembro de 2024)	☑	Utilização de combustíveis fósseis	

Compromissos e objetivos estratégicos ESG	Metas CTT	Horizonte temporal	Realização 2024		IROs CTT	Políticas CTT
CRIAR UM MODELO DE GOVERNAÇÃO DE REFERÊNCIA Assegurar o envolvimento das pessoas CTT na cultura e objetivos estratégicos da Empresa 	Divulgar o novo Código de Ética CTT a todos os trabalhadores	2023-2024	Código de Ética publicado *online* e enviado para a casa de cada colaborador	✓	Danos reputacionais devido a práticas não éticas por parte de órgãos sociais, colaboradores, fornecedores e parceiros	Código de Ética Política de Bem-Estar e Qualidade, Política de Denúncia de infrações
	Manter a certificação das operações CTT	Anual	Manutenção concretizada	✓		
	Manter a certificação das empresas subsidiárias	Anual	Manutenção das certificações da CTT Expresso, CTT Express e Contacto	✓		
	Manutenção da certificação corporativa (referenciais ISO 14001, 9001, 45001)	Anual	Manutenção concretizada	✓		
	Manter ou melhorar o posicionamento no *ranking* Letter-mail Interconnect Remuneration Agreement Europe, do IPC, K+1	Anual	18.ª posição (mesma posição face ao ano anterior)	✓		
	Manter o resultado no Global Monitoring System, da UPU, *inbound* acima do objetivo	Anual	92,7% (-0,7% face a 2023)[48]	✓		
ASSEGURAR A RESILIÊNCIA DA ORGANIZAÇÃO CONTRA AMEAÇAS DIGITAIS 	Atingir o nível *advanced* no *rating scorecard* em todas as empresas do Grupo CTT	2025	O Grupo CTT passou de um nível intermédio em todas as empresas, para um nível *advanced* em todas exceto uma	✓	Exigências no domínio da cibersegurança e incidentes associados	Política Geral de Segurança da Informação
	Aumentar o nível de maturidade nas capacidades de deteção e resposta através dos serviços *Security Operation Center* (SOC) e estratégia de *Data Lost Protection* (DLP)	2025	O Grupo CTT iniciou em 2024 os trabalhos de implementação da estratégia DLP e lançou uma consulta pública para a adjudicação de serviços SOC. Em 2025, o foco dos CTT será a concretização da implementação dos serviços e da estratégia	✓		
	Realizar uma simulação de ataque (*tabletop*) estabelecida no plano de continuidade de negócio	2025	Em 2024 foi desenhada a simulação, que será, em 2025, realizada, conforme o plano de continuidade de negócio dos CTT	✓		

[48] Valor provisório.

5.2 Informações gerais

Base de elaboração

Os CTT alinharam o seu relato de sustentabilidade com as exigências da diretiva europeia de Relato de Sustentabilidade Corporativo (CSRD) e os requisitos das normas europeias de relato de sustentabilidade (ESRS) associados. A organização reconhece a importância da sua adoção, por trazerem maior clareza, consistência e comparabilidade à divulgação de informações de sustentabilidade, e garante a divulgação de todas as informações necessárias e relevantes para o efeito.

Este processo de relato teve por base os resultados da análise de dupla materialidade realizada pelos CTT, que contou com o contributo de partes interessadas e foi fundamental para identificar os impactos, riscos e oportunidades relevantes para as atividades da empresa e sua cadeia de valor em matéria de sustentabilidade. De notar que a cadeia de valor dos CTT, por ter um papel relevante nesta matéria, é considerada ao longo do presente relatório, incluindo nas políticas, ações e metas dos CTT, sempre aplicável.

Neste sentido, é objetivo dos CTT fornecer às suas partes interessadas informações transparentes, confiáveis e comparáveis sobre o desempenho de sustentabilidade da Empresa numa base consolidada para o período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024, de acordo com os mesmos princípios e âmbito das demonstrações financeiras e com as normas ESRS, não tendo sido omitidas informações devido a questões de propriedade intelectual ou a negociações em curso. Os limites deste relatório incluem todas as entidades sobre as quais os CTT têm controlo operacional. As políticas, ações e metas selecionadas estendem-se também à cadeia de valor, sempre que relevante.

Os indicadores incluídos nas dimensões Ambiente, Social e Governo foram avaliados como materiais de acordo com a análise de dupla materialidade dos CTT e identificados para divulgação ao abrigo das ESRS com o apoio do Apêndice E da norma ESRS 1.

Os dados para este relatório foram obtidos através de vários sistemas internos de informação e validados por meio de um processo de revisão interna e externa. De notar que os resultados reais podem diferir daqueles projetados, uma vez que este relatório contém declarações prospetivas que poderão estar sujeitas a riscos e incertezas e também pela indisponibilidade de informação e processamento automatizado de parte dos dados, o que pode impactar a qualidade dos resultados Face a estas situações, os CTT trabalham regularmente para melhorar este processo e fornecer as informações mais rigorosas às suas partes interessadas, através da implementação de mecanismos de controlo e da revisão periódica de informações quantitativas e qualitativas pelas áreas internas e órgãos de governo responsáveis. Além dos controlos internos, a informação que constitui este relato de sustentabilidade do Grupo CTT é verificada pelo auditor externo independente Ernst & Young, que emite um relatório de garantia limitada detalhado em Relatórios de auditoria, relatório e parecer da comissão de auditoria e relatório independente de garantia limitada de fiabilidade.

Por último, os CTT optaram por apresentar parte da informação respondente à norma ESRS 2 (informações gerais) de forma incorporada nos capítulos Enquadramento estratégico e Governo Societário, por serem temas naturalmente interligados e devidamente integrados, permitindo uma melhor leitura e compreensão das atividades dos CTT. Estas informações encontram-se devidamente identificadas ao longo do presente relatório e no Índice CSRD.

Divulgações em relação a circunstâncias específicas

Horizonte temporal

De forma a garantir que os horizontes temporais considerados resultam em informações relevantes, a definição de médio e longo-prazo foi adaptada para a identificação e gestão de riscos, oportunidades e impactos, de forma a melhor corresponder à realidade dos seus efeitos previstos. Assim, os CTT consideram os seguintes intervalos:

- curto-prazo: duração de um ano após o período de relato, correspondendo ao ano de 2025;
- médio-prazo: duração entre o final do curto-prazo e os dois anos seguintes, correspondendo aos anos de 2026 e 2027;
- longo-prazo: duração entre o final do médio-prazo e os três anos seguintes, correspondendo aos anos de 2028, 2029 e 2030.

Além disso, no que respeita à análise de cenários climáticos, no capítulo 5.3.1, foram definidos outros horizontes temporais para que a análise tivesse uma melhor expressividade. Assim, para o curto-prazo foi considerada a década de 2020, para o médio-prazo foi considerada a de 2030 e para o longo-prazo considerou-se a década de 2040.

Fontes das estimativas e incerteza dos resultados, incluindo a cadeia de valor

A respeito do cálculo das emissões de GEE de âmbito 3, os fatores de emissão utilizados provêm diretamente dos fornecedores ou de bases de dados reconhecidas, sendo que, neste último caso, as mesmas remetem para fatores de emissão de aplicação mais genérica que os anteriores.

Não sendo possível apurar consumos energéticos por tipologia de veículos da frota própria à data de produção do relatório, o inventário de poluentes atmosféricos para este segmento da frota foi efetuado tendo por base o perfil energético do ano 2023.

Alterações na preparação ou apresentação de informações sobre sustentabilidade

Durante o ano de 2024, foram implementadas diversas melhorias para garantir uma maior abrangência do inventário carbónico, destacando-se as seguintes:

1. Âmbito 1

- As emissões relativas à utilização de veículos próprios dos carteiros passa a estar incluída no âmbito 1, ao invés do âmbito 3, uma vez que os CTT detêm o controlo operacional sobre esta atividade, sendo consideradas emissões diretas;
- Foi alterada a fonte dos fatores de emissão em uso relativa à combustão estacionária e às emissões resultante da atividade efetuada em veículos dos carteiros, que passa a ser a DEFRA ao invés do *WRI GHG emissions factor compilation.*

2. Âmbito 2

- Foram alteradas as fontes dos fatores de emissão em uso relativas ao consumo de eletricidade (baseados na localização), para a APREN, em Portugal, e para a Red Eletrica, em Espanha, por apresentarem valores mais recentes que as anteriores.

3. Âmbito 3

- Realizado o inventário das emissões de GEE para as categorias 1, 2, 3, 5, 11, 12, 14 e 15 do âmbito 3 e incluído neste exercício de divulgação;

- O cálculo das emissões de GEE das categorias 4, 6 e 7 de âmbito 3 passou suportar-se na metodologia *Well to Wheel*, em vez de *Tank to Wheel*; adicionalmente, as fontes dos fatores de emissão para estas categorias foram também revistas, fazendo agora uso de base-dados mais recentes e, sempre que possível, específicas de prestadores de serviço dos CTT (por exemplo, de companhias de transporte nacionais).

- Para a categoria 4 de âmbito 3, passou a considerar-se a classe EURO dos veículos em uso pelos transportadores rodoviários subcontratados em todas as geografias e incluíram-se as emissões resultantes do serviço de carga.

Como resultado das melhorias no inventário carbónico, os resultados da pegada carbónica foram atualizados retroativamente para o período de 2023-2021 (até ao ano base da meta carbónica baseada na ciência para 2030) e, consequentemente, sofreram um acréscimo face ao anteriormente divulgado no anterior relatório integrado.

De notar que foi definido um limiar de significância de 5% para o inventário das categorias de emissões de GEE (máximo recomendado pela SBTi), abaixo do qual o grupo não considera relevante proceder ao cálculo e/ou a alterações retroativas dos montantes divulgados.

Modelo de governo de sustentabilidade

O modelo de governo ESG emana do Conselho de Administração, sendo liderado pelo Presidente da Comissão Executiva, apoiado pela Direção de Sustentabilidade e pelos Comités de Sustentabilidade[49] criados neste âmbito específico, sendo que um desses comités provém do Conselho de Administração e o outro da gestão executiva, conforme detalhado nos pontos 21.3 e 21.6 do capítulo 6). O Presidente Executivo é o principal responsável pelas questões de sustentabilidade, e também pela execução das diversas políticas, com o apoio das áreas da Empresa materialmente competentes e, eventualmente, dos referidos comités. Os processos, controlos e procedimentos gerais de governo que os CTT têm em vigor para monitorizar, gerir e supervisionar tópicos em matéria de sustentabilidade são descritos no capítulo 6. Governo Societário.

O Conselho de Administração define metas e orientações, e também aprova as políticas, que estão divulgadas no w*ebsite* dos CTT (www.ctt.pt/grupo-ctt/sustentabilidade/).

Os processos de monitorização e melhoria contínua internos, bem como os mecanismos de informação e comunicação, permitem acompanhar, monitorizar e melhorar o desempenho ambiental e social do Grupo CTT, com vista à prossecução dos objetivos estratégicos e metas assumidos na matéria. A gestão dos IROs é realizada conforme detalhado no capítulo 2. Enquadramento Estratégico, para permitir a mitigação de impactos negativos e dos riscos, e a promoção de impactos positivos e das oportunidades inerentes às atividades desenvolvidas. O acompanhamento e resultados destes processos são regularmente abordados pela Comissão Executiva e pelo Comité de Orientação de Sustentabilidade, que apoia a tomada de decisões e gere discussões relacionadas, por exemplo, com o processo de implementação da CSRD, o exercício da dupla materialidade, a política e a definição de metas de carbónicas e de sustentabilidade.

[49] Mais informações sobre o Conselho de Administração e os órgãos administração e fiscalização dos CTT, incluindo a sua composição e diversidade, funções, responsabilidades e independência, conhecimentos especializados e competências, consultar o capítulo 1.4. dedicado à organização da empresa, no capítulo 6.2.2 Administração e Supervisão e no Anexo I – Curricula.

No modelo de governo e processos de sustentabilidade, toma ainda espaço a Comissão de Governo Societário e de Risco que, entre outras responsabilidades detalhadas no ponto 21.4 do capítulo supramencionado, tem o pelouro de fiscalização dos riscos. Ademais, é relevante mencionar que o relato de sustentabilidade está integrado no sistema de controlo interno dos CTT. Em colaboração com as funções envolvidas nos processos de relato são analisados os riscos relacionados com a integridade e precisão dos dados, estimativas e cálculos. Estes são avaliados com base na materialidade dos indicadores e na complexidade do processo. A Comissão de Auditoria monitoriza o processo de relato integrado, incluindo a preparação da informação de sustentabilidade, tal como detalhado no capítulo 6.2.3 Fiscalização.

Ainda no sentido de garantir o alinhamento da Empresa com os objetivos estratégicos de sustentabilidade assumidos, os CTT dispõem de uma política de remuneração para os administradores, conforme descrito no capítulo 6.4 Remunerações.

Dupla materialidade

Processo e impactos, riscos e oportunidades materiais

A Diretiva da União Europeia relativa à divulgação de informações sobre sustentabilidade das empresas (*Corporate Sustainability Reporting Directive* ou CSRD) é peça central na operacionalização do Pacto Ecológico Europeu e estabelece um novo paradigma no que diz respeito às obrigações de divulgação de informações das empresas. A Diretiva prevê a obrigação de reporte dos impactos relacionados com as atividades das empresas, incluindo a respetiva cadeia de valor, e o seu alinhamento com as regras internacionais, e também se articula com o Regulamento Taxonomia da UE. A CSRD foi complementada pela Comissão através da aprovação de um Regulamento Delegado sobre as Normas Europeias de Comunicação de Informações sobre Sustentabilidade (*European Sustainability Reporting Standards* ou ESRS) relativas às questões ambientais, sociais e de governação, designadamente alterações climáticas, biodiversidade e direitos humanos.

Nos CTT, teve início um exercício que visou a preparação da Empresa para os requisitos exigidos por estas novas normas europeias, no que respeita aos impactos que a sua atividade é suscetível de causar no ambiente e na sociedade (perspetiva *inside-out*) e, ao mesmo tempo, aos riscos e oportunidades financeiras que a componente externa representa para a empresa (perspetiva *outside-in*). Esta obrigação de reportar informação de natureza ESG implicou a realização de um estudo de dupla materialidade, visando a identificação e classificação dos tópicos materiais e respetivos impactos, riscos e oportunidades.

A avaliação foi realizada através de um processo faseado que culminou na definição de uma matriz de dupla materialidade e posterior validação da classificação final e da estratégia de reporte. Numa primeira fase, foi feita a definição de tópicos e subtópicos de ESG, com base numa análise de *benchmark* a empresas do sector, nos resultados do anterior exercício de auscultação de partes interessadas (finalizado em 2021), nas normas ESRS e nos temas materiais de acordo com *ratings* de referência ESG, no caso MSCI e SASB. Durante este exercício, foi conduzida uma análise de definição dos impactos, riscos e oportunidades (IRO), com o envolvimento das áreas internas associadas a cada subtópico e subsidiárias do Grupo CTT, que contribuíram para identificar, definir e categorizar os tópicos potencialmente materiais para os CTT.

Os impactos identificados foram utilizados para determinar a materialidade de impacto preliminar, que considerou como critérios a severidade dos impactos causados (avaliada segundo critérios de escala, âmbito e irremediabilidade, este último apenas para impactos negativos) e a probabilidade de ocorrência. Ao nível dos riscos e oportunidades identificados, foram considerados os critérios de magnitude potencial dos efeitos financeiros causados e, também, a probabilidade de ocorrência.

Depois de ter sido produzida uma matriz preliminar com os resultados provisórios do exercício de dupla materialidade, foi realizado um *workshop* de calibração com diretores das áreas dos CTT mais envolvidas na agenda ESG, ainda antes da revisão com a gestão de topo, consubstanciada na discussão do posicionamento dos CTT face aos tópicos potencialmente materiais com a Comissão Executiva Alargada e com o Comité de Sustentabilidade. Este processo culminou, já no início de 2024, na aprovação da matriz de dupla materialidade e dos tópicos materiais dos CTT, ponderados a partir do limiar de materialidade definido para pontuações elevadas (avaliação superior a 3, numa escala até 5). Durante o atual período de relato, o exercício de dupla materialidade foi revisto com vista a integrar do exercício de dupla materialidade do Banco CTT[50] na análise e ajustar os efeitos e impactos dos IROs do grupo CTT.

O resultado do exercício de dupla materialidade, conduziu a um total de 36 IROs materiais para o Grupo CTT, dos quais 17 são impactos, 15 riscos e 5 oportunidades, nas dimensões ambientais, sociais e de governo, conforme detalhado na tabela seguinte. Estes IROs apresentam interdependências na medida em que os impactos podem gerar riscos, mas também criar oportunidades para os CTT, e vice-versa, os riscos identificados podem mitigar efeitos negativos ou até mesmo transformar desafios em vantagens competitivas, traduzindo-se em possíveis oportunidades. É neste sentido que os CTT monitorizam os seus IROs de forma conectada, apoiando a tomada de decisão do desenvolvimento do negócio pela mitigação das ameaças à sua continuidade e pela criação de valor a longo prazo.

[50] Foram realizadas análises distintas de dupla materialidade para o Banco CTT e o Grupo CTT, embora com metodologias alinhadas entre si. Ainda assim, é de destacar, como principal diferença metodológica, a definição de limiares de materialidade diferentes nos dois exercícios: limiar igual ou superior a 2,5 no primeiro caso e superior a 3 no consolidado.

Alterações Climáticas ESRS E1					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Adaptação às Alterações Climáticas	Reabilitação e adaptação de edifícios a eventos climáticos extremos	Risco		Operações diretas	**Descarbonizar a oferta CTT e reforçar a resiliência a riscos climáticos**
	Interrupção das operações devido a fenómenos climáticos extremos	Risco		Operações diretas e cadeia de valor (montante)	
Mitigação das Alterações Climáticas	Agravamento do aquecimento global pela emissão de gases com efeito de estufa	Impacto (-)		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	
	Melhorias operacionais, reputacionais e resiliência do negócio associadas à descarbonização	Oportunidade		Operações diretas	
	Disponibilidade de soluções de mercado para assegurar a transição energética e eletrificação da frota ativa	Risco		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	
	Concentração de objetos de correios, expresso e encomendas e eficiência na entrega	Impacto (+)		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	
	Promoção da reflorestação ativa	Impacto (+)		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	
Energia	Aumento de preços e regulamentação sobre o uso de energia fóssil	Risco		Operações diretas	
	Utilização de combustíveis fósseis	Impacto (-)		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	
	Produção de eletricidade proveniente de fontes renováveis	Impacto (+)		Operações diretas	
	Aumento do custo das energias renováveis por indisponibilidade e/ou por dificuldade de armazenamento	Risco		Operações diretas	
Poluição ESRS E2					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Poluição atmosférica	Diminuição da qualidade do ar pela emissão de poluentes atmosféricos	Impacto (-)		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	**Descarbonizar a oferta CTT e reforçar a resiliência a riscos climáticos**

Curto-prazo Médio-prazo Longo-prazo

Mão-de-obra própria ESRS S1					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Condições de trabalho	Sinistralidade rodoviária	Impacto (-)		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	**Cuidar das pessoas CTT e da experiência de diversidade**
	Sinistralidade laboral	Impacto (-)		Operações diretas	
	Acidentes de trabalho, doenças profissionais e danos reputacionais associados, aplicáveis à força própria de trabalho e aos trabalhadores na cadeia de valor	Risco		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	
	Contratação temporária de trabalhadores	Risco		Operações diretas	
	Segurança do emprego e estabilidade da força de trabalho associada à diversificação do negócio	Impacto (+)		Operações diretas	
	Promoção do equilíbrio entre vida pessoal, familiar e profissional dos colaboradores	Impacto (+)		Operações diretas	
Igualdade de tratamento e de oportunidades para todos	Capacitação dos colaboradores através da formação e do desenvolvimento do talento	Risco		Operações diretas	
	Melhorias nos processos de tomada de decisão pela promoção da igualdade de género em posições de liderança	Impacto (+)		Operações diretas e cadeia de valor (jusante)	
	Promoção da diversidade e recrutamento Inclusivo	Impacto (+)		Operações diretas e cadeia de valor (jusante)	
	Exposição a situações de violência física e psicológica	Risco		Operações diretas e cadeia de valor (jusante)	
Outros direitos relacionados com o trabalho	Promoção do acesso a condições de habitação adequada aos trabalhadores	Impacto (+)		Operações diretas	
Trabalhadores da cadeia de valor ESRS S2					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Condições de trabalho	Sinistralidade rodoviária dos trabalhadores da cadeia de valor	Impacto (-)		Cadeia de valor (montante e jusante)	**Cuidar das pessoas CTT e da experiência de diversidade**
Envolvimento com a Comunidade ESRS S3 [voluntário]					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Proximidade a produtos e serviços *Subtópico específico CTT*	Capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho	Impacto (+)		Operações diretas e cadeia de valor (jusante)	**Promover a proximidade à comunidade local**
	Incumprimento do contrato de prestação do serviço postal universal	Risco		Operações diretas	
	Melhoria de acessibilidade a serviços para pessoas com deficiência	Impacto (+)		Cadeia de valor (jusante)	
	Partilha de valor e proximidade com as comunidades	Impacto (+)		Operações diretas e cadeia de valor (jusante)	

Curto-prazo Médio-prazo Longo-prazo

Satisfação e experiência dos Clientes ESRS S4 [voluntário]					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Gestão de Relações com Clientes *Subtópico específico CTT*	Atratividade dos CTT perante públicos-alvo mais alargados e satisfação dos clientes em virtude de diversificação e melhoria da oferta e da experiência de cliente	Oportunidade		Operações diretas	**Entregar a melhor oferta e qualidade aos clientes CTT**
	Indemnizações e penalidades por falhas operacionais	Risco		Operações diretas	
Conduta empresarial ESRS G1					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Cultura empresarial, proteção de denunciantes, corrupção e suborno	Danos reputacionais devido a práticas não éticas por parte de órgãos sociais, colaboradores, fornecedores e parceiros	Risco		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	**Criar um modelo de governação de referência**
Privacidade de dados e segurança da informação Tópico específico CTT					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Cibersegurança	Exigências no domínio da cibersegurança e incidentes associados	Risco		Operações diretas e cadeia de valor (montante e jusante)	**Assegurar a resiliência da organização contra ameaças cibernéticas**
Transformação do negócio Tópico específico CTT					
Subtópico	**IRO**	**Categoria**	**Horizonte temporal**	**Relevância para os CTT**	**Objetivo estratégico**
Inovações tecnológicas	Investimento em projetos inovadores que permitam fortalecer a oferta dos CTT, melhorar a experiência do cliente e aumentar a sua eficiência operacional	Oportunidade		Operações diretas	**Transformar o negócio por meio da diversificação e inovação**
	Concorrência direta com potencial de disromper os setores de atividade	Risco		Operações diretas	
Desenvolvimento da oferta de produtos e serviços	Aumento da competitividade e das receitas através do desenvolvimento da oferta e da criação de novas linhas de negócio	Oportunidade		Operações diretas	
	Dependência de serviços e clientes para proteção das receitas	Risco		Operações diretas	

Curto-prazo Médio-prazo Longo-prazo

Gestão de impactos, riscos e oportunidades

Dada a natureza da atividade dos CTT, os principais impactos ambientais estão relacionados com o agravamento dos efeitos das alterações climáticas pela emissão de GEE, em especial pela utilização de combustíveis fósseis na frota. Além disso, surgem diversos riscos associados, como os desastres naturais que podem impactar as operações e regulamentação mais exigente sobre o uso de combustíveis fósseis. Ao longo dos últimos anos, os CTT têm investido na mitigação ativa destes impactos e riscos, através dos seus esforços, compromissos e oportunidades de redução de emissões, eletrificação da frota própria e subcontratada e produção de energia solar fotovoltaica. Contudo, este investimento tem sido reforçado pelo atual risco do mercado poder não conseguir acompanhar as necessidades da transição energética.

A oportunidade da transformação do negócio, que tem incidido na expansão das atividades do negócio Expresso e Encomendas em resposta ao declínio da atividade postal, tem provocado um aumento da exposição a riscos de sinistralidade rodoviária, tanto ao nível da mão-de-obra própria como subcontratada, resultando igualmente numa maior necessidade de contratação precária para suprimir as alturas de *peak season*, bem como na própria adaptação das funções desempenhadas. Neste âmbito, os CTT têm investido na saúde e segurança dos seus trabalhadores, sobretudo ao nível da prevenção da segurança rodoviária e na segurança do emprego dos mesmos através de programas de talento direcionados à formação de *reskilling* e *upskilling*, promovendo o desenvolvimento das competências internas.

Ainda ao nível dos negócios dos CTT, o compromisso de entregar a melhor oferta e qualidade aos seus clientes permite mitigar os riscos associados à ocorrência de falhas operacionais, pela constante procura de novas oportunidades de melhorar a oferta em prol da satisfação, que se traduzem em inúmeros projetos e iniciativas realizadas pelos CTT todos os anos, com um elevado investimento na inovação associada à sua oferta.

Além disso, os CTT primam pela proximidade e acessibilidade dos seus serviços a toda a comunidade, suportada pela capilaridade e granularidade da rede postal, assumindo um elevado compromisso de não só cumprir com as exigentes obrigações do contrato de prestação do serviço universal postal, incluindo os riscos que este serviço acarreta, mas também ao ir mais longe em promover um impacto social positivo nas comunidades envolventes.

De igual modo, a atividade em constante expansão e transformação, apresenta desafios ao nível da ética, integridade e direitos humanos na extensa cadeia de valor. Garantir a adoção de princípios e práticas éticas, alinhadas com os valores e compromissos dos CTT, por parte de todas as partes interessadas, tem sido fomentado através de da implementação de políticas, procedimentos e ações de formação para a disseminação interna e externa destas práticas.

A gestão dos IROs materiais dos CTT é assegurada pelos processos de gestão da Empresa, conforme descrito em Enquadramento estratégico, e pela definição de políticas, ações e metas para evitar, mitigar e remediar impactos negativos reais e potenciais, enfrentar riscos e/ou a explorar oportunidades materiais.

A definição de políticas, aplicáveis a toda a Empresa e à cadeia de valor é crucial para a gestão de IROs, pois permite orientar e alinhar a atividade com os objetivos estratégicos do Grupo nestas matérias, garantindo a aplicação das melhores práticas e, consequentemente preparar e aumentar a capacidade dos CTT de responder aos diversos desafios e incertezas da atualidade e do futuro.

Neste sentido, durante o exercício de 2024, o Grupo CTT procedeu a uma significativa revisão do seu quadro de políticas com relevância em matéria de ESG, reformulando políticas existentes e aprovando novas, com o objetivo de assegurar o alinhamento pelas Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais e pelos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos

Humanos, incluindo os princípios e os direitos estabelecidos nas convenções fundamentais identificadas na Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e na Carta Internacional dos Direitos Humanos. Ainda neste âmbito, foram clarificadas as responsabilidades das diversas áreas cobertas pelas políticas da Empresa, distinguindo os responsáveis pela decisão e revisão, execução, verificação e controlo e divulgação.

Deste processo importa destacar a criação das Políticas de Direitos Humanos, de Integração de Fatores ESG no Processo de Análise e Decisão de Investimentos e de Controlo Interno, nas quais se afirmam expressamente os princípios fundamentais do Grupo CTT em matéria ESG, como a proteção do Planeta e o combate às alterações climáticas, a responsabilidade social, a centralidade da cadeia de valor e a diligência devida.

Os processos de diligência devida do Grupo CTT envolvem um esforço de identificação, prevenção, atenuação e extinção dos efeitos negativos, reais ou potenciais, a curto, médio e longo prazos, decorrentes das suas próprias operações e das relações empresariais, estabelecidas ao longo da cadeia de valor. A Política de Compras Responsáveis materializa este processo, que visa obter garantias contratuais em como os parceiros empresariais se comprometem a assegurar o cumprimento do quadro normativo em vigor e se, e como, os CTT poderão considerar como incumprimento contratual a violação das regras e princípios.

Além disso, os CTT têm a expectativa de que as suas entidades fornecedoras promovam a difusão desta política junto dos seus trabalhadores e adotem compromissos similares aos constantes nesta política relativamente aos seus próprios fornecedores e subcontratados, a fim de garantir que estes não incorram em situação de violação de direitos humanos, regulamentos ambientais, sociais e laborais.

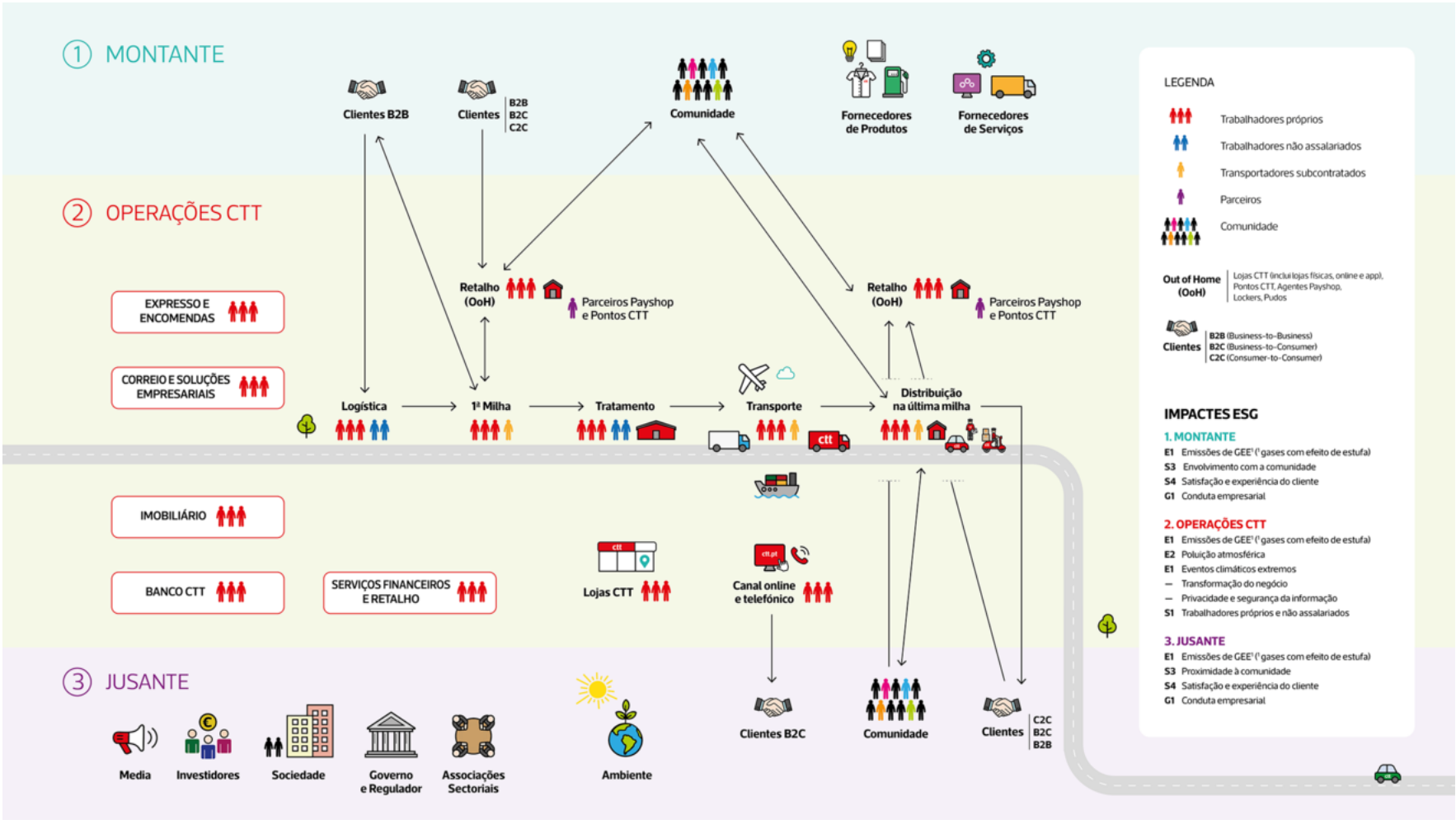
Este trabalho permitiu igualmente capacitar os CTT em matéria de diligência devida, estabelecendo uma base robusta ao nível dos seus elementos essenciais:

- Integrar o dever de diligência na governação, na estratégia e no modelo de negócios, através da Comissão de Governo Societário e Risco; Comissão de Ética e Comité de Sustentabilidade (Governo Societário);
- Dialogar com as partes interessadas afetadas em todas as etapas essenciais do dever de diligência, por meio dos diversos canais de envolvimento frequente e colaborativo, incidindo nas expectativas e necessidades das principais partes interessadas dos CTT (Cadeia de valor e envolvimento com partes interessadas);
- Identificar e avaliar os impactos negativos, através da análise de dupla materialidade e da sua revisão periódica, bem como dos processos de internos gestão de risco, oportunidades e impactos, permitindo monitorizar de forma ativa os IROs decorrentes das atividades da Empresa na cadeia de valor;
- Tomar medidas para dar resposta a esses impactos negativos, através do desenvolvimento de políticas, ações e metas (Informação ambiental, Informação social e Informação de governo);
- Acompanhar a eficácia destes esforços e comunicar interna e externamente, numa base trimestral, relativa às principais métricas dos CTT (Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).

A par deste exercício, o modelo de governo em matéria de sustentabilidade foi igualmente analisado, mantendo-se o papel do Conselho de Administração e em matéria de Sustentabilidade e de Controlo Interno.

Além da implementação das políticas do Grupo CTT por parte dos trabalhadores e, nos casos aplicáveis, também da cadeia de valor, são definidos e implementados planos de ações e metas, de curto e longo prazo, com o principal objetivo de promover a integração da sustentabilidade na estratégia e operações dos CTT e a gestão adequada dos impactes, riscos e oportunidades materiais. Nos capítulos seguintes dedicados às diversas temáticas de sustentabilidade são descritas, com maior profundidade, as políticas, ações e métricas de acompanhamento das mesmas (desenvolvidas no ano corrente e planeadas para o próximo ciclo de reporte), bem como as metas estabelecidas para cada um dos IROs materiais.

Cadeia de valor e envolvimento com partes interessadas



À luz do compromisso de entrega total, o Grupo CTT reconhece a importância de promover relações transparentes, colaborativas e de confiança com as suas partes interessadas mais relevantes, as quais se inserem em 10 principais categorias, identificadas através de um processo de mapeamento de acordo com os critérios de responsabilidade, influência e dependência.

Os CTT realizam um exercício alargado de auscultação a partes interessadas externos em conformidade com as diretrizes da Norma AA1000SES - *Stakeholder Engagement Standard* com alguma regularidade e sempre que alterações de negócio o justifiquem, embora em 2024 não o tenham efetuado, por em 2023 se ter efetuado uma auscultação interna alargada a todo Grupo CTT e externa a especialistas em matéria de sustentabilidade e grupos setoriais dos quais os CTT são membros, no âmbito do processo de Dupla Materialidade.

O objetivo é de manter a estratégia atualizada e apoiar os órgãos de administração e fiscalização no entendimento das necessidades e expectativas das partes interessadas, relativamente aos impactos da Empresa, e na definição e implementação de medidas em prol das mesmas (para mais informação ver secção Modelo de governo de sustentabilidade).

Em 2024, os CTT reforçaram este envolvimento com as suas partes interessadas através de um diálogo eficaz, ativo e transparente por diversos canais de comunicação próprios, conforme identificados na seguinte tabela.

Tabela 1 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com as partes interessadas e sua auscultação	Medidas adotadas
Acionistas e investidores	Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e não financeira, e de governo da empresa Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas Garantir o compromisso de assegurar a sustentabilidade da Empresa no longo prazo Garantir a criação de valor, através do alinhamento de interesses das diversas partes interessadas	*Reporting* trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios e contas semestrais e anuais, divulgados ao mercado e público em geral através do *website* dos CTT e da CMVM Participação em conferências, *roadshows*, reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado Esclarecimento de questões de acionistas e outros investidores através da linha telefónica e da *mailbox* disponibilizadas para o efeito	Comunicação permanente com analistas de mercado, procurando aumentar o número de analistas que fazem a cobertura da ação CTT Iniciativas pró-ativas, estruturadas e continuadas de procura e contacto com novos investidores com potencial interesse no caso de investimento dos CTT. Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através da participação em conferências, *roadshows*, reuniões, teleconferências e *webcasts* de divulgação de resultados e comunicação de *guidance* da gestão relativamente à estratégia empresarial Participação em *ratings* empresariais de ambiente e sustentabilidade
Clientes	Melhoria da capacidade de resposta e envolvimento com o cliente – *customer care* Processo de gestão de incidências mais eficaz e necessidade de melhoria das ferramentas de *self care*, de modo a simplificar o processo de resolução de problemas Incremento do detalhe de serviços, tais como *tracking* de encomendas, eventos de entrega, ligações de transporte Melhoria de comunicação com o cliente, mais próxima e frequente (*newsletters*, portais, *focus groups*, estudos de avaliação de satisfação, etc.) Necessidade de uma melhor gestão das expectativas do cliente, cumprindo os procedimentos e os eventos programados e comunicados Segurança dos objetos postais (responsabilidade) e das operações bancárias Cobertura geográfica e acessibilidade Responsabilidade e imagem ambiental	Canais de auscultação relacionados com qualidade de serviço Call center/linhas de atendimento, SMS/e-mail, redes sociais e *chatbot* Helena Inquéritos (NPS, satisfação aos Clientes Empresariais com relação comercial contratual e regular com os CTT, sobre os serviços de distribuição e de atendimento) Campanhas de informação e de apoio à comunidade e ambiente, publicidade e acessibilidade da informação Encontros descentralizados da Administração com clientes empresariais Sessões escolares e de autógrafos nas lojas CTT Criação de canal de comunicação para Surdos, através da plataforma Serviin: canal de vídeo interpretação em Língua Gestual Portuguesa	Melhoria da satisfação dos clientes Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente Mais de 4000 pontos ColeCTT em Portugal e mais de 20.000 pontos de Entrega CTT para entrega e recolha de encomendas em Portugal e Espanha 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)

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com as partes interessadas e sua auscultação	Medidas adotadas
Fornecedores	Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras) Cumprimento de prazos nos pagamentos Aumento do volume de novos fornecimentos Estreitamento de relações Registo de fornecedores para as diferentes categorias de compras Qualificação e avaliação de fornecedores	Portal de fornecedores -ctt.pt/grupo-ctt/a-empresa/fornecedores Reuniões periódicas de avaliação, para elaboração de planos de ação Informação e comunicação dos projetos da empresa Política de Compras Responsáveis – cláusulas contratuais Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria Plataforma eletrónica	Exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais Política de Compras Responsáveis – cumprimento dos objetivos Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes Convite a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados Acompanhamento da utilização da plataforma eletrónica
Concorrentes	Participação em iniciativas de interesse comum *Benchmarking* setorial Disponibilizar acesso à rede	Participação em fóruns Participação em exercícios de *benchmarking* Representação em organismos do setor postal	Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais Implementação de medidas que assegurem o acesso à rede em termos transparentes e não discriminatórios
Trabalhadores	Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) Remunerações adequadas Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional Boas condições de trabalho Recompensa no desempenho com base no mérito Gestão participativa Manutenção das medidas de apoio social Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade Maior conciliação trabalho-família Condições de aposentação	Reuniões de equipa Comunicação interna escrita (*newsletters*, suportes eletrónicos, cartas, Intranet, MyCTT) e personalizada Ações de Formação e sensibilização Fóruns Embaixadores efr Sistemas de sugestões Inquéritos de satisfação interna	Continuidade de programas de higiene e segurança, avaliação das condições de trabalho e formação sobre condução segura/defensiva/ecológica Participação em fóruns e Organizações para a Igualdade, Diversidade e Inclusão e adesão a compromissos públicos para a Igualdade e Diversidade Programas de talento (trainees, Ponto Zero - Empowering Women Career Program, “À Conversa Com Elas” e Pequeno-almoço com o CEO) Certificação empresa familiarmente responsável, medidas de flexibilidade e programa de Bem-Estar Benefícios e apoios aos trabalhadores (SouCTT Descontos, Crédito à Habitação Bonificado, Vale infância e Plano de Ação Social) Linha dedicada aos trabalhadores “Tou CTT” e equipa de assistentes sociais

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com as partes interessadas e sua auscultação	Medidas adotadas
Sindicatos/Comissão de Trabalhadores	Proximidade na relação com as ERCT com vista ao seu envolvimento Feedback e propostas de abordagem nas temáticas laborais Gestão da contratação coletiva Respeito pelas suas opiniões/posições Negociação transparente Consulta em matérias de responsabilidade empresarial Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Manutenção das medidas de apoio social aos trabalhadores e familiares	Reuniões, sessões de esclarecimentos, mails e comunicados Comunicação interna escrita (revista, suportes eletrónicos, cartas, Intranet) Comunicação de gestão relevante	Reuniões mensais e extraordinárias com a Comissão de Trabalhadores dos CTT e da CTT Expresso com a Gestão de Topo Reuniões regulares com os Sindicatos dos CTT e da CTT Expresso Reuniões com as Sub-Comissões de Trabalhadores e Associações Representativas Início das negociações com os Sindicatos em matéria de Carreiras e Progressões no âmbito do Acordo de Empresa (AE) CTT Início do Plano de Apoio Social dos CTT Auscultação aos Representantes dos Trabalhadores em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho e outras matérias relevantes
Comunidade	Cumprimento das obrigações do Serviço Público Presença no terreno e proximidade às populações Dinamização da economia local Capacidade de diálogo com parceiros locais Acessibilidade aos serviços Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais	*Website* dos CTT e presença nas redes sociais Presença na imprensa local e nacional e nas redes sociais Contacto direto com o carteiro e o atendedor Emissões filatélicas e edição de livros, entre outras peças. Temas: cultura, história, acontecimentos nacionais e internacionais, e bons hábitos de sustentabilidade Outros produtos CTT com uma vertente ESG, como o Correio Verde ou as Entregas Verdes (efetuadas com distribuição elétrica) e a utilização de materiais reciclados numa percentagem crescente dos produtos da oferta CTT	Comercialização do Pirilampo Mágico, *kits* "Uma Árvore Pela Floresta", de duas emissões filatélicas produzidas com papel 100% reciclado e uma emissão dedicada à abordagem dos CTT aos temas ESG 15 participações em ações de voluntariado de trabalhadores, dirigidas e de continuidade, em prol do ambiente e das pessoas Renovação das instalações das lojas CTT Iniciativas com apelo à participação pública, através dos projetos "Uma Árvore Pela Floresta" e ao "Pai Natal Solidário" Medidas direcionadas para a melhoria da eficiência energética na eletricidade e combustíveis, incluindo o reforço da mobilidade sustentável Aumento da taxa de valorização de resíduos Iniciativas de proteção da biodiversidade e sensibilização ambiental.
Comunicação social	Acesso a informação fiável e relevante Comunicação ao mercado	Assessoria de Imprensa *Press Releases* Conferências de imprensa Realização de reportagens	Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial

Partes Interessadas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com as partes interessadas e sua auscultação	Medidas adotadas
Reguladores	Níveis de serviço do Serviço Postal Universal Preços do Serviço Postal Universal Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços Cumprimento das regras de concorrência Estabelecimento de uma relação de maior proximidade e diálogo para melhorar a eficácia da regulação	Informação sobre serviços Participação em audiências e/ou consultas públicas de projetos de decisão Reporte regular de indicadores e pedidos de informação e esclarecimentos	Procedimento de recolha e organização da informação para cumprimento das obrigações de reporte Cumprimento das obrigações de serviço universal em matéria de qualidade, preços e cobertura da rede Manutenção de um sistema de contabilidade analítica e cálculo do custo líquido do serviço universal Monitorização da aplicação dos princípios e das regras comunitárias e nacionais de concorrência: procedimentos de verificação de conformidade de práticas comerciais Resposta aos pedidos de informação dos Reguladores
Outras Autoridades Legais	Manutenção a acessibilidade à rede postal (lojas e postos) Manutenção de relações de cooperação com todas as entidades locais Auditorias Reuniões de esclarecimento Cumprimento legislativo	Boas práticas da empresa Estratégia da empresa Relato regular	Prestação regular de informação Cumprimento dos requisitos legais e contratuais Protocolo com Associação Nacional de Freguesias

5.3 Informações ambientais

5.3.1 Alterações Climáticas

Os CTT têm uma posição forte nas dimensões de sustentabilidade, nomeadamente no que diz respeito ao seu desempenho ambiental devido à natureza da sua atividade, suportada principalmente pelo transporte e distribuição de correio, encomendas e entregas expresso. Neste sentido, a descarbonização das suas atividades tem estado no topo das prioridades e assim permanecerá nos próximos anos.

O Grupo CTT está comprometido em reduzir as suas emissões globais em 55% até 2030, face a 2021, em alinhamento com a ambição de limitar o aquecimento global a 1,5 ºC até 2030, considerando a agenda global 2030 das Nações Unidas e as prioridades das suas partes interessadas.

Para atingir este compromisso, os CTT definiram um plano de transição para a descarbonização, fortemente apoiado na eletrificação das suas frotas, com o objetivo de realizar a distribuição de última milha exclusivamente em veículos elétricos até 2030. Os esforços endereçados pelo Grupo CTT nesta temática, permitiram quadriplicar a sua frota elétrica desde 2021, tendo percorrido 8,5 milhões de quilómetros no último ano (+80% face ao ano anterior), para além dos 4,0 milhões de quilómetros percorridos a pé por ano.

Além disso, a Empresa adquire anualmente eletricidade verde para todos os seus consumos e tem também vindo a expandir a sua produção de energia solar fotovoltaica. Para este efeito, os CTT estabeleceram duas parcerias estratégicas: uma para a instalação de 581 carregadores de veículos elétricos em 121 instalações dos CTT, constituindo uma das maiores redes privadas em Portugal; e outra para a instalação de centros de produção de energia solar em locais dos CTT (até 6MWp) em todo o país, criando bairros solares e vendendo o excesso de energia às comunidades a preços mais acessíveis. Esta última permitiu ao Grupo CTT aumentar a produção de energia renovável para autoconsumo em 1,4GWh, desde 2021.

A transição energética é um tema transversal a todas as áreas de negócio dos CTT, as quais contribuem para atingir os objetivos ambiciosos estabelecidos, apoiada no investimento na transição energética das frotas e na redução da dependência de combustíveis fósseis (ver ponto 5.3.3 Taxonomia Europeia).

A Política de Ambiente e Clima materializa o compromisso dos CTT na proteção do ambiente e no combate às Alterações Climáticas, promovendo uma atuação responsável e uma adequada gestão dos riscos e impactos da sua atividade, procurando estratégias e soluções mais eficientes e com menor impacto adverso.

No estrito cumprimento das normas e boas práticas aplicáveis, esta Política aplica-se ao Grupo e às suas relações externas, tendo como objetivos proteger o ambiente, promover a mitigação e a adaptação às alterações climáticas, promover a eficiência energética, a utilização e produção de energias renováveis, reduzir a poluição atmosféricas nos centros urbanos, otimizar o uso dos recursos naturais e apoiar a preservação da biodiversidade.

Para além dos referenciais e salvaguardas das Nações Unidas, OCDE e OIT anteriormente mencionados, a Política de Ambiente e Clima relaciona-se também com os Princípios de Governação Corporativa do G20/OCDE 2023, com o Acordo de Paris, com certificações ambientais e em particular com a norma ambiental ISO 14001, e com a Carta de Princípios do BCSD Portugal de 2017.

Plano de transição para a mitigação das Alterações Climáticas[51]

Em alinhamento com os seus pilares estratégicos de atuação, os CTT têm investido fortemente na descarbonização da sua atividade com vista a atingir o objetivo exigente de redução absoluta das emissões GEE de âmbitos 1,2 e 3 em 55%, em 2030, face a 2021[52].

Para este efeito, o principal foco dos últimos anos tem visado garantir que a frota de última-milha seja composta por 50% de veículos ecológicos na última-milha até 2025 e 100% até 2030. Este encontra-se refletido no plano de transição em curso definido pela Comissão Executiva para 2030.

De notar que os CTT iniciaram os seus esforços de redução da pegada carbónica carbónica há mais de uma década, com resultados positivos. Parte desta trajetória e fator determinante para o sucesso está associada à aquisição de eletricidade exclusivamente de fontes renováveis, através de certificados de garantia na origem desde 2016, o que resulta em zero emissões de âmbito 2, pelo método de inventariação com base no mercado. Este foi um primeiro passo complementado, desde 2021, com a produção e auto-consumo de energia renovável a partir de painéis solares fotovoltaicos. Ainda neste âmbito, salienta-se que a partir de 2023 a empresa deixou de consumir energia térmica por motivos de mudança de instalações.

No que respeita à redução de emissões de âmbito 1 resultantes, na sua grande maioria, da atividade da frota própria, deu-se continuidade ao plano de expansão de eletrificação da frota própria que verificou um crescimento significativo em 2024, reflexo do forte investimento realizado para aquisição de veículos elétricos de mercadorias. Esta impactou positivamente o desempenho carbónico dos CTT, que reduziu as emissões para este segmento da frota em 8,3% desde 2021, por substituição de veículos com elevados consumos de combustível associados a rotas de elevado número de quilómetros diários.

Além destas atividades, importa também a cadeia de valor dos CTT acompanhar a trajetória de descarbonização desejada uma vez que tem particular peso na pegada carbónica global do grupo. É dada especial atenção às emissões resultantes das atividades subcontratadas de transporte e distribuição rodoviária a montante (categoria 4) que representam, à data, 52,1% do total das emissões do âmbito 3. Os desafios sentidos neste âmbito são grandes e os CTT contam poder dedicar os próximos anos a impulsionar esta transição, fundamental para alcançar o objetivo pretendido.

Priorizando o caminho de contribuição para a mitigação das alterações climáticas, os CTT aumentaram os seus investimentos elegíveis no âmbito da Taxonomia EU que representam 70 milhões de euros em 2024 e as atividades alinhadas, consideradas sustentáveis à luz deste regulamento, representam 27,4% do rédito total consolidado.

Não obstante os esforços realizados e em plano para implementação neste âmbito, é importante notar que os CTT e a sua cadeia de valor realizam atividades com tipologias de transporte e segmentos de frota que trazem bastantes desafios do ponto de vista económico e tecnológico, nomeadamente as referentes ao transporte aéreo e marítimo de correio, expresso e encomendas e, de forma mais representativa, as emissões decorrentes do segmento de frota mais pesada que apresenta um TCO (*Total Cost of Ownership*) ainda não favorável à data. Para este segmento em particular é importante notar que os CTT têm vindo a testar alternativas que contribuem para a mitigação da pegada carbónica associada e que se encontram detalhadas no plano de ação para a mitigação das alterações climáticas.

[51] O plano de transição referenciado na presente divulgação é aplicável ao âmbito de consolidação referido no capítulo 5.2 Informações Gerais, podendo estar sujeito a atualização derivadas de aquisições futuras.

[52] As emissões de âmbito 2 são reportadas de acordo com a metodologia baseada no mercado; o ano base da meta respeita a 2021, ano em que se verificou um crescimento significativo de objetos expresso.

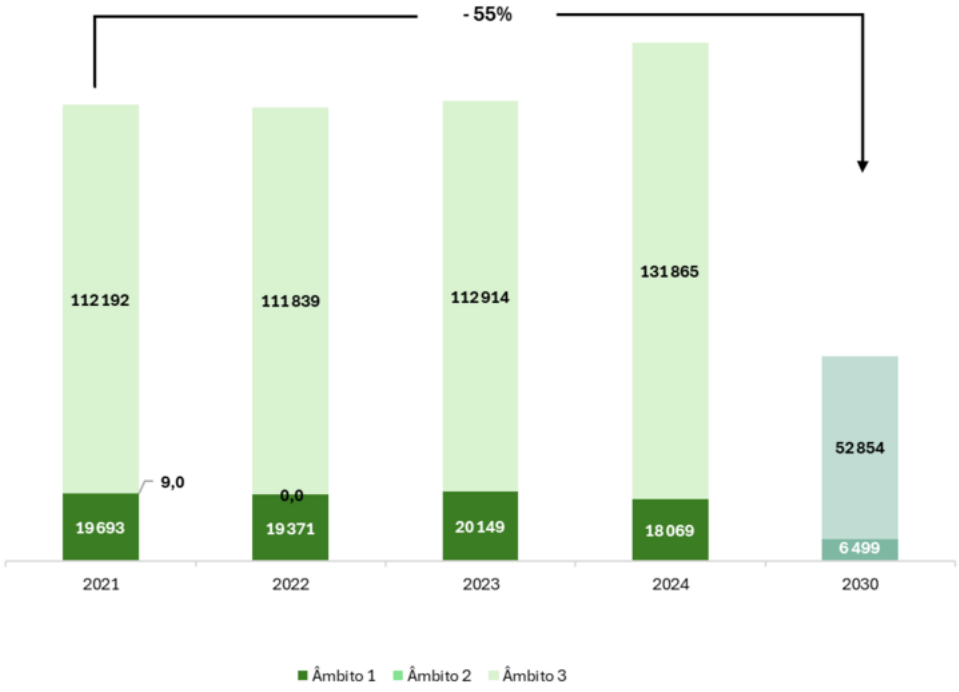
Progresso da meta de redução carbónica

A meta de redução da pegada carbónica global do grupo CTT para 2030 foi validada pela Science-Based Target initiative (SBTi) e está alinhada com o objetivo global de limitar o aquecimento global a 1,5ºC. Vem, assim, reforçar o compromisso dos CTT com o apoio ao combate alterações climáticas, já firmado aquando da adesão dos CTT à iniciativa "Business Ambition for 1.5ºC", da United Nations Global Compact.

De notar que esta vem rever a anterior meta SBT (*science-based target*) de redução de 30% das emissões de CO_2 e de âmbitos 1, 2 e 3 dos CTT até 2025 face a 2013, que não abrangia o impacto da atividade da CTT Expresso em Espanha que, à data da sua definição, não era carbonicamente representativa.

Quanto ao desempenho dos CTT, a tendência registada tem sido de aumento das emissões carbónicas desde o ano base (+13,1% em 2024), muito em resultado do aumento da atividade Expresso, principalmente em Espanha, o que torna a necessidade de impulsionar a descarbonização na cadeia de valor particularmente relevante.

Evolução da meta de descarbonização SBT



Análise de cenários climáticos e resiliência

Análise de cenários

Os riscos físicos e de transição foram avaliados para o parque edificado do grupo CTT[53] . Para as geografias de Espanha e Moçambique foram considerados todos os imóveis e respetivas receitas operacionais. Para os ativos em Portugal foi considerado o valor contabilístico para os imóveis próprios e no caso dos centros de produção e logística e centros de operações (próprios e arrendados) também o valor das receitas operacionais.

[53] A exceção aplica-se para alguns edifícios arrendados, de menores dimensões, pelos CTT para os quais não foi possível apurar o valor dos ativos.

Esta avaliação foi efetuada através de uma plataforma externa, utilizando os diversos cenários de alterações climáticas do IPCC, associados à sua severidade (alta, médio-alto, médio e baixa) e tendo em conta as décadas de 2020, 2030 e 2040. Nesta plataforma, inserimos os ativos a analisar associando os valores descritos anteriormente, as coordenadas geográficas e a categoria do imóvel (escritório, centro de operações, centro industrial ou loja). Desta forma, é possível quantificar o impacto das alterações climáticas na integridade física e operacional dos edifícios CTT.

Importa realçar que os valores contabilísticos e os valores operacionais considerados para o parque edificado analisado representam, respetivamente, 13,4% e 86,6% do total do valor dos mesmos. As perdas financeiras esperadas devido aos riscos físicos e de transição estão desagregadas segundo esta informação.

- **Riscos físicos**

A classificação dos perigos relacionados com o clima foi realizada tendo em conta a tabela II do Regulamento UE 2021/2039 e os perigos considerados para os ativos CTT encontram-se explanados de seguida:

Perigos	Relacionados com temperatura	Relacionados com vento	Relacionados com os recursos hídricos	Relacionados com massas sólidas
Crónicos	NA	NA	Pressão sobre os recursos hídricos	NA
Agudos	Vagas de calor, frio/ geadas (temperatura extrema)	Ciclones	Seca	Deslizamento de terras
	Incêndios florestais	NA	Inundações (águas costeiras, fluviais e pluviais)	NA

Perda financeira anual esperada devido a riscos físicos

Cenário climático e Tipo de perigo/ Horizonte temporal (Milhões de euros)		Elevada severidade SSP5-8.5		Médio-elevada severidade SSP3-7.0		Média severidade SSP2-5.5		Baixa severidade SSP1-2.6	
		Crónico	Agudo	Crónico	Agudo	Crónico	Agudo	Crónico	Agudo
Curto prazo - Década de 2020	Valor Contabilístico	0,08	0,72	0,09	0,64	0,07	0,74	0,07	0,70
	Valor Operacional	0,52	4,68	0,61	4,16	0,43	4,76	0,43	4,50
Médio prazo - Década de 2030	Valor Contabilístico	0,12	0,98	0,11	0,88	0,09	0,86	0,09	0,83
	Valor Operacional	0,78	6,32	0,69	5,72	0,61	5,54	0,61	5,37
Longo prazo - Década de 2040	Valor Contabilístico	0,21	1,17	0,15	1,02	0,13	0,98	0,13	0,94
	Valor Operacional	1,39	7,53	0,95	6,58	0,87	6,32	0,87	6,06

Para os três horizontes temporais e nos quatro cenários climáticos analisados, o risco físico com maior impacto diz respeito às temperaturas extremas, seguidas pela pressão sobre os recursos hídricos e pelos incêndios florestais.

Em termos geográficos, as temperaturas extremas afetam de forma mais relevante os ativos em Portugal continental enquanto a pressão hídrica coloca os ativos de Espanha em maior risco comparativamente. O deslizamento de terras tem especial relevância para o arquipélago dos Açores e

os ciclones, em particular, na ilha de São Miguel. As inundações pluviais têm maior expressão em Moçambique.

O parque edificado analisado encontra-se abrangido pelo plano de ações de adaptação às alterações climáticas previsto pelo grupo, que inclui eventuais reabilitações e reforços dos imóveis, a manutenção dos mesmos e a criação de planos de emergência.

- **Riscos de transição**

Os riscos de transição avaliados no modelo correspondem a mudanças tecnológicas e do mercado, de efeitos reputacionais, da legislação aplicável e do preço de carbono.

Perda financeira anual esperada devido a riscos de transição

Cenário climático/Horizonte temporal (Milhões de euros)		Elevada severidade SSP5-8.5	Médio-elevada severidade SSP3-7.0	Média severidade SSP2-5.5	Baixa severidade SSP1-2.6
Curto prazo - Década de 2020	Valor Contabilístico	0,15	0,15	0,15	0,15
	Valor Operacional	1,00	0,95	0,98	0,95
Médio prazo - Década de 2030	Valor Contabilístico	0,19	0,18	0,18	0,18
	Valor Operacional	1,25	1,17	1,18	1,20
Longo prazo - Década de 2040	Valor Contabilístico	0,25	0,22	0,20	0,21
	Valor Operacional	1,60	1,44	1,32	1,36

Para os três horizontes temporais e nos quatro cenários climáticos, o risco de transição com maior impacto é o tecnológico, seguido do reputacional e do risco de mercado. De notar que todos os riscos de transição analisados afetam de forma mais relevante os ativos em Moçambique.

O parque edificado analisado encontra-se abrangido pelo plano de transição energética do grupo e é alvo de diversas iniciativas que contribuem para a mitigação das alterações climáticas, tais como a instalação de painéis solares, a utilização de iluminação LED, a gestão de resíduos, a certificação pela norma ISO 14001, entre outras.

Análise de resiliência

A análise de resiliência efetuada pelos CTT considera a análise de cenários acima mencionada e abrangeu as operações próprias, no curto, médio e longo prazo. Esta avaliação é relevante uma vez que permite avaliar o impacto derivado de perdas de ativos dos Grupo CTT que coloque em causa a continuidade das operações, garantindo uma identificação adequada de ações de adaptação e mitigação das alterações climáticas que permita a resiliência das suas operações. Ademais, também é tida em conta a identificação e acompanhamento dos IROs relativos ao clima avaliados durante o processo de dupla materialidade, os quais também contribuem para a tomada de decisão das ações a desenvolver nas suas operações e na sua cadeia de valor, no qual se destaca a transição para uma economia de baixo carbono, através do plano de transição referido neste capítulo.

Adaptação às Alterações Climáticas

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Reabilitação e adaptação de edifícios a eventos climáticos extremos	Substituição dos equipamentos AVAC em Portugal	Aumentar a resiliência às variações extremas de temperatura através da utilização de equipamentos com tecnologias mais recentes, aliado ao aumento da eficiência energética em 15%	Realizar um novo estudo de cenário climático
	Remodelação sistema climatização em Portugal		
	Abertura de novos centros operacionais em Espanha	Aumentar a resiliência às variações extremas de temperatura através do recurso a edifícios mais sustentáveis	
	Manutenção regular dos edifícios em Moçambique	Garantir a resiliência das instalações face aos eventos climáticos extremos	
	Relocalização de instalações devido a inundações em Moçambique		
Interrupção das operações devido a fenómenos climáticos extremos	Planos de contingência nos edifícios operacionais em Portugal	Garantir os serviços mínimos aos clientes e a qualidade do serviço postal no continente e ilhas	
	Planos de continuidade de negócio das operações em Portugal	Mitigação de risco associado às perdas operacionais	
	Relocalização de instalações devido a inundações em Moçambique	Garantir a resiliência das instalações face aos eventos climáticos extremos	

Os CTT têm endereçado iniciativas para a **reabilitação e adaptação de edifícios a eventos climáticos extremos.** Em Portugal, têm investido anualmente na renovação dos sistemas AVAC existentes nos edifícios, promovendo a eficiência energética dos mesmos, um melhor desempenho em resposta a variações extremas de temperatura e, consequentemente, um maior conforto térmico durante ondas de calor ou frio intenso. Em Espanha, foram arrendados dois centros operacionais mais recentes e melhor adaptados aos eventos climáticos extremos. Em Moçambique, uma geografia com maior exposição a este tipo de eventos, foram implementadas medidas que preveem assegurar obras e manutenções regulares para mitigar impactos derivados de eventos climáticos. Adicionalmente, verificou-se a necessidade de reinstalar um dos edifícios localizado numa zona propícia a inundações. Os gastos com estas iniciativas, no ano de 2024, em Portugal e Espanha foram significativos e em Moçambique reflete um baixo impacto.

No que respeita à **interrupção das operações devido a fenómenos climáticos extremos**, foram criados planos de continuidade de negócio, que compreendem medidas de contingência associadas à ocorrência de diversos cenários de interrupção das operações, de forma a garantir o menor nível de constrangimento no serviço de entrega de correio, expresso e encomendas aos clientes. A avaliação dos resultados destas ações de adaptação às alterações climáticas é suportada com base nos gastos mensais das rubricas financeiras respetivas e controlo orçamental associado.

Energia

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Aumento de preços de energia e regulamentação sobre o uso de energia fóssil	Aquisição de viaturas elétricas em Portugal e Espanha	Diminuição da dependência dos combustíveis fósseis	Atingir 100% de veículos próprios "verdes" na última-milha Reduzir o consumo de combustíveis
Utilização de combustíveis fósseis	Projeto LED, em Portugal	Instalação de 287.000m^2 de LED	Aumentar a instalação LED em 3% ao ano
	Formação em programas ambientais	Sensibilizar os colaboradores CTT com vista a adotarem práticas de racionalização de energia	Formar 90% dos trabalhadores no programa ambiental "Planeta Verde" Reduzir consumo de combustíveis
	Ações de sensibilização às equipas operacionais		
Produção de eletricidade de fontes renováveis nos edifícios	Projeto Bairros Solares	Instalação de 6,5 Mwp de energia fotovoltaica até 2030	Aumentar a produção de energia fotovoltaica (UPAC + UPP)
Aumento do custo das energias renováveis por indisponibilidade e/ ou por dificuldade de armazenamento	Avaliação de soluções no mercado	Não foram desenvolvidas ações de mitigação deste risco no ano de relato	Os CTT não têm, de momento, uma meta definida para este risco, dado se prever que este poderá impactar a empresa apenas no longo prazo

O risco associado ao **aumento dos preços da energia e regulamentação sobre o uso de energia fóssil** e o impacto negativo resultante da **utilização de combustíveis fósseis** encontram-se interligados. As ações desenvolvidas para os mitigar estão contempladas no plano de transição dos CTT e têm como principal objetivo a redução da dependência dos CTT por combustíveis fósseis.

Ao longo do anos, os CTT têm investido em medidas de eficiência energética e tecnologias mais eficientes e menos poluentes (CAPEX elevado e OPEX baixo). Destas destacam-se:

- **Programa de Sistema de Gestão dos Consumos Intensivos de Energia (SGCI)**, para a modernização de sistemas instalado, melhoria de eficiência energética e redução do consumo na instalação do Centro de Produção e Logística do Norte localizado na Maia. Com este programa, estima-se possível uma redução de 60% do consumo de energia nesta instalação em oito anos, através da instalação de sistemas de beneficiação energética e de medidas de melhoria previstas no plano que resultou deste exercício e da auditoria energética realizada por uma entidade externa;

- Desenvolvimento de um programa de **certificação energética** em cerca de 400 edifícios no território português, do qual resultaram dois **processos PDEE** para mais dois edifícios CTT, além dos anteriormente incluídos. Estes relatórios são efetuados por uma entidade externa e identificam ações de melhoria a implementar para otimização dos respetivos consumos de energia nos próximos 8 anos;

- **Programa de monitorização de energia** é realizado em parceria com a entidade externa LMIT, desde 2020, e suportado na aplicação *Wisemetering*. Abrange 50 instalações dos CTT de maior consumo energético, em Portugal. Esta medida permite a monitorização destas instalações e respetivos padrões energéticos, sendo realizadas auditorias e planos de ação face a resultados divergentes e assim identificar eventuais desperdícios e auditar processos que resultem numa redução de consumo energético, sendo esta uma medida de continuidade;

- **Projeto LED** prevê dotar as instalações CTT com iluminação LED de última geração. Numa primeira fase efetuaram-se 261 instalações em Portugal, que apresentavam um ROI *(return of investment*) inferior a 3 anos. Está em curso a segunda fase com 172 instalações, com um ROI previsto de 4,5 anos. Futuras fases encontram-se em avaliação, pretendendo-se uma redução estimada de 60% nos consumos de eletricidade dos edifícios.

Existem igualmente outras medidas, que apesar de estarem implementadas há vários anos nos centros operacionais continuam a ter um contributo na redução de energia, como é o caso da utilização de sensores de iluminação, claraboias para obtenção de luz natural e o aproveitamento do calor gerado pelas máquinas divisoras de correio para aquecer/arrefecer as áreas operacionais.

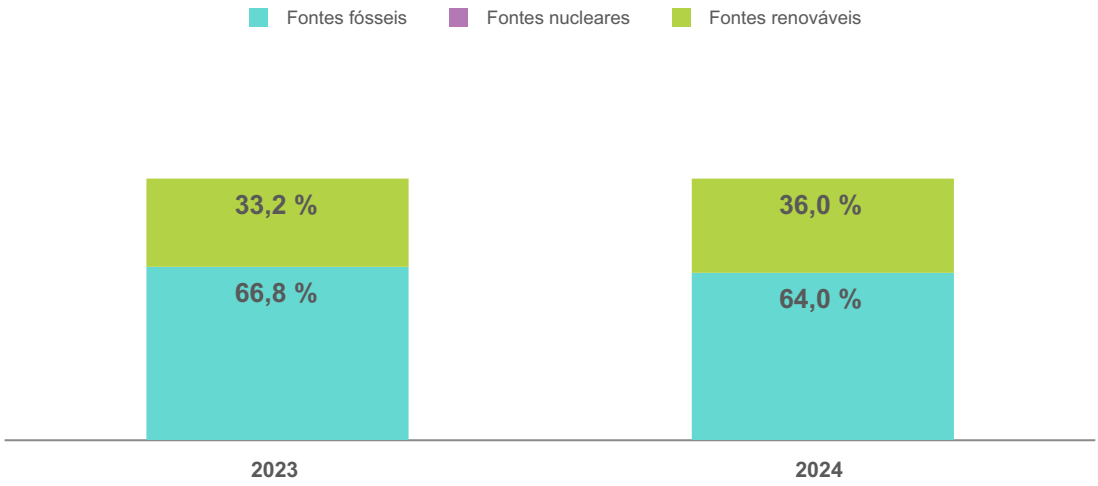
Adicionalmente, os CTT disseminam junto dos seus colaboradores uma formação dedicada a questões ambientais ("Planeta Verde") com o objetivo de promover a adoção de hábitos e comportamentos de consumo responsáveis. Além disso, os centros operacionais encontram-se certificados pela norma ISO 14001, existindo um Responsável de Sistema de Gestão Integrado (RSGI) que promove a sensibilização regular às equipas.

De destacar ainda o impacto positivo associado à **produção de eletricidade de fontes renováveis** nos edifícios abrangidos no projeto "Bairros Solares", implementado em parceria com a EDP desde 2022. Este contempla a instalação de painéis solares fotovoltaicos em edifícios dos CTT para produção de eletricidade renovável para auto consumo e torna o excedente da energia produzida acessível à comunidade envolvente e a preços reduzidos. Atualmente, este projeto abrange 23 instalações dos CTT, estando previsto o seu alargamento para 30 até ao final de 2025. Irá permitir atingir uma potência instalada de 6,5 MWp e uma poupança estimada de 1 600 tCO_2e/ano. Além deste projeto, os CTT possuem ainda uma unidade de produção de auto consumo (UPAC) e três unidades de pequena produção (UPP).

O desempenho destas ações é acompanhado através de auditorias anuais por entidades externas e dos respetivos relatórios validados por organismos nacionais oficiais, da monitorização dos consumos e de uma gestão regular dos projetos.

Em 2024, verificou-se uma redução de -3,2% nos consumos de energia face ao ano homólogo, associada à redução dos consumos de energia provenientes de energia fóssil que representam 64,0% do total de consumos dos CTT.

Evolução dos consumos por fonte de energia



Consumos de energia

Mwh	'23	'24	Δ '24/'23
Consumo de combustível proveniente de carvão	—	—	0,0%
Consumo de combustível proveniente de petróleo	71 951,8	66 645,2	-7,4%
Consumo de combustível proveniente de gás natural	41,3	40,6	-1,8%
Consumo de combustível proveniente de outras fontes fósseis (gás propano)	149,6	127,2	-15,0%
Consumo de eletricidade, calor, vapor, aquecimento e arrefecimento adquirida proveniente de fontes fósseis	—	—	0,0%
Consumo total de energia de fontes fósseis	**72 142,8**	**66 813,0**	**-7,4%**
Consumo proveniente de fontes nucleares	**—**	**—**	**0,0%**
Consumo de combustível proveniente de fontes renováveis, incluindo biomassa (HVO)	—	**101,4**	—
Consumo de eletricidade, calor, vapor, aquecimento e arrefecimento adquirida proveniente de fontes renováveis[54]	**34 273,2**	**36 148,2**	5,5%
Consumo de eletricidade proveniente de fontes renováveis (autoprodução)	**1 567,9**	**1 496,0**	-4,6%
Consumo total de energia de fontes renováveis	**35 841,1**	**37 745,6**	**5,3%**
Total energia consumida	**107 983,9**	**104 558,6**	**-3,2%**

O consumo de energia elétrica da rede correspondeu a cerca de 96,0% do total de energia elétrica consumida e aumentou em 5,5% no período de reporte. De notar que os CTT adquirem certificados de garantia na origem para a totalidade destes consumos.

O carregamento das viaturas elétricas representa 6,1% do total energia elétrica consumida, tendo o consumo associado aumentado 378,6% face ao último ano e influenciado o desempenho global do grupo a este respeito. Destaca-se ainda o aumento do consumo de energia elétrica na empresa CTT Express em 35,3% motivados pelo crescimento da atividade e consequente aumento de instalações.

O consumo de eletricidade produzida para autoconsumo reduziu -4,6%. Não obstante, com o aumento das instalações de bairros solares, foram produzidos 4 136,3 MWh (+15% que no ano anterior) nas instalações CTT.

[54] Mês de dezembro com dados de consumos estimados para os Açores e a Madeira (CTT SA); das fontes indicadas, os CTT apenas consomem eletricidade.

O consumo de combustíveis fósseis diminuiu -7,4%, em particular o consumo de gasóleo, estando esta redução maioritariamente associada à substituição de veículos a combustão por elétricos.

O setor de transporte e logística é considerado de elevado impacto carbónico. Neste incluem-se os consumos e receitas da empresa-mãe CTT S.A., e das subsidiárias CTT Contacto, CTT Expresso, CTT Express e CORRE, estando discriminadas, pelos segmentos correio e outros, expresso e encomendas; nos rendimentos operacionais presentes no capítulo 4. Desempenho económico e financeiro.

A intensidade energética deste setor diminuiu -19,8%, potenciado pela redução do total de energia consumida, e pelos aumentos dos rendimentos operacionais.

Intensidade energética das atividades de transporte e distribuição[55]

Intensidade energética por rendimento operacional	'23	'24	Δ '24/'23
Total de energia consumida logística (Mwh)	106 298,0	101 943,5	-4,1%
Rendimentos operacionais logística (€)	794 071 034,0	949 633 788,0	19,6%
Intensidade energética (Mwh/€)	**133,9**	**107,4**	**-19,8%**

A intensidade energética dos CTT melhorou (-13,8% face ao ano anterior), em resultado da redução dos consumos de energia e do aumento dos rendimentos operacionais em 2024.

Intensidade energética Grupo CTT[56]

Intensidade energética por rendimento operacional	'23	'24	Δ '24/'23
Total de energia consumida (Mwh)	107 983,9	104 558,6	-3,2%
Rendimentos operacionais (€)	985 219 324,0	1 107 281 731,0	12,4%
Intensidade energética	**109,6**	**94,4**	**-13,8%**

[55] A intensidade energética foi multiplicada por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.
[56] A intensidade energética foi multiplicada por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

Mitigação das Alterações Climáticas

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Agravamento do aquecimento global pela emissão de gases com efeito de estufa	Aquisição de veículos elétricos (VE) e de veículos a combustão mais recentes	Redução de emissões de GEE diretas de âmbito 1 indiretas de âmbito 2 (baseadas no mercado) relacionadas com atividade da frota e edifícios próprios	Reduzir as emissões GEE absolutas (âmbitos 1,2 e 3) em 55%, em 2030, face ao ano de 2021 (SBT) Mitigar das emissões de CO_2e âmbitos 1 e 2, face ao ano 2021 (variação acumulada) Mitigar das emissões de CO_2e do âmbito 1 (variação anual) Mitigar as emissões de CO_2e da atividade rodoviária subcontratada face a 2021 (variação acumulada)
	Carregamento de VE em instalações próprias utilizando energia renovável		
	Utilização de eletricidade de fonte renovável nos carregamentos da rede pública e/ou de parceiros		
	Teste piloto com utilização HVO nas viaturas pesadas		
Melhorias operacionais, reputacionais e resiliência do negócio associadas à descarbonização	Aquisição de VE	Expandir a frota de veículos ecológicos para 100% da atividade de distribuição na útlima milha	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha Reduzir as emissões GEE absolutas (âmbitos 1,2 e 3) em 55%, em 2030, face ao ano de 2021 (SBT) Mitigar as emissões de CO2e da atividade rodoviária subcontratada face a 2021 (variação acumulada) Adquirir anualmente 100% de eletricidade de origem renovável Aumentar o consumo de energia fotovoltaica Compensar as emissões carbónicas diretas da oferta CTT
	Projeto MODICO	Otimização de espaço nos veículos através da utilização de contentores ao invés de paletes	
	Aquisição de certificados GO para 100% dos consumos de eletricidade	Usar eletricidade renovável em toda a atividade do grupo CTT, assegurando zero emissões de GEE de âmbito 2 baseadas no mercado	
	Utilização de eletricidade de fonte renovável nos carregamentos da rede CTT, pública e/ou de parceiros		
	Criação de rotas apeadas em Espanha	Eliminar os consumos de CO_2e em rotas passíveis de realizar a distribuição apeada	
Disponibilidade de soluções de mercado para assegurar a transição energética e eletrificação da frota	Criação de infraestrutura de carregamento própria em Portugal	Garantir maior disponibilidade de acesso a carregamentos	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha
	Teste piloto com utilização HVO nas viaturas pesadas	Busca por soluções alternativas à eletrificação para veículos pesados	
Promoção da reflorestação ativa	Campanha “Uma Árvore pela Floresta”	Venda de *kits* físicos e digitais para apoio à florestação nacional	Promover a reflorestação ativa do território nacional: mais de 6 500 *kits* “Uma Árvore pela Floresta”
	Movimento Merece do Banco CTT	Promover a reciclagem de cartões bancários e apoiar a reflorestação	
Concentração de objetos de correios, expresso e encomendas e eficiência na entrega	Utilização de *softwares* de otimização de rotas	Redução de rotas percorridas aumentando a eficiência	Mitigação das emissões totais de CO_2e de âmbitos 1,2 e 3, face a 2021 (variação acumulada)

A principal ação desenvolvida ao longo de 2024 para mitigação do **agravamento do aquecimento global pela emissão de gases com efeito de estufa** decorre da aquisição de veículos elétricos para a frota própria e do carregamento dos mesmos com eletricidade proveniente de fontes renováveis. O investimento associado a estas aquisições encontra-se espelhado na secção 5.3.3. Taxonomia Europeia.

Em 2024, foram adquiridos 500 novos veículos elétricos de mercadorias colocados em operação em Portugal, mais 40 unidades colocadas em Espanha, as primeiras dos CTT a entrar em operação nesta geografia. Esta medida é a que mais contribui para a redução da pegada carbónica da atividade da frota própria, estimando-se uma poupança associada de 1 544,5 tCO_2e que representa 77,5% das emissões de âmbito 1. Importa também referir que foi considerado um critério de adjudicação, neste processo de aquisição, associado ao consumo energético dos veículos, favorecendo os com melhor desempenho.

No final de 2024 foram ainda adjudicadas mais 100 viaturas ligeiras de mercadorias que entrarão em operação no decorrer do início do ano de 2025.

Dado existirem necessidades especificas de veículos a combustão para rotas onde ainda não é viável eletrificar, a renovação não passou apenas pela transformação da frota a combustão em frota elétrica. Neste sentido, em 2024 foram renovados 272 veículos ligeiros de mercadorias a combustão com tecnologia mais recente e adjudicados mais 175 viaturas no final do ano. Como impacto desta medida, estima-se uma poupança de 417,1 tCO_2e que representa 20,9% das emissões de âmbito 1. Também foram tidos em conta critérios ambientais nestas aquisições, nomeadamente de desempenho energético e de emissões de poluentes e de CO_2 dos veículos.

No que respeita à mitigação da emissão de gases com efeito de estufa derivada do transporte de veículos pesados, os CTT desenvolveram uma parceria com dois fornecedores de biocombustível HVO (*Hydrotreated Vegetable Oil*), com o intuito de testar a compatibilidade de utilização deste combustível alternativo em quatro viaturas próprias, não tendo sido registados incidentes mecânicos até ao momento. A utilização deste biocombustível, em alternativa aos combustíveis tradicionais, apresenta um grande potencial de redução de emissões, útil a este segmento da frota mais pesada, por não serem consideradas emissões de CO_2 associadas à utilização dos mesmos à luz da Portaria 110-A/2023 de 24 de Abril. Sendo uma ação em estágio inicial de teste piloto, a redução de CO_2e derivada da mesma é reduzida para 2024, estimando-se poupanças de 31,4 tCO_2e, correspondentes a 1,6% das emissões derivadas da atividade da frota própria.

Os CTT aguardam desenvolvimentos de mercado e preços mais competitivos para o segmento do transporte pesado de mercadorias. Não obstante, está prevista a entrada para teste de uma viatura pesada de mercadorias elétrica CTT, de pequenas dimensões, para 2025. Além disso, prevê-se ainda uma renovação à atual frota de pesados a combustão.

Neste sentido, a **(in)disponibilidade de soluções de mercado que permitam assegurar a transição energética e eletrificação da frota** à velocidade que os CTT se propõem alcançar tem um impacto relevante na prossecução dos objetivos explanados.

É importante realçar que os CTT investiram significativamente na instalação da sua rede própria de carregamento em 2024, com a instalação de 581 carregadores para veículos elétricos em 121 das suas infraestruturas. Esta foi crucial para garantir as necessidades de carregamento para a operação da frota elétrica dos CTT e minimizar o uso de pontos da rede pública. Para o efeito, foram realizados investimentos significativos ao nível do fornecimento e instalação de carregadores, da operação e manutenção dos mesmos e do respetivo serviço de gestão.

A instalação da rede privada de carregamento contribui também para obter potenciais **melhorias operacionais, reputacionais e de resiliência do negócio,** ao garantir um carregamento conveniente, operacional e financeiramente, para a maioria destas viaturas em instalações com contratos de energia renovável, assegurados pela aquisição de certificados de garantia de origem.

A respeito de melhorias operacionais com impacto, os CTT executaram o projeto MODICO para implementação de saídas diretas para contentores de transporte de mercadoria na rede Expresso em

Portugal. Os contentores foram projetados com medidas que otimizam o uso do espaço dos veículos, reduzindo espaços vazios e diminuindo o número de viagens necessárias.

As entregas apeadas fazem parte da atividade diária dos carteiros e distribuidores em Portugal e foram adotadas também pelos CTT em Espanha, resultando num total de 3,8% dos quilómetros percorridos pelo grupo durante 2024.

A **concentração de objetos de correio, expresso e encomendas e a eficiência na entrega** é fundamental, sendo a mesma conseguida através da constante monitorização de rotas com o apoio de *softwares* próprios. Em Espanha, já era usado sistema avançado de otimização de rotas que prioriza entregas e agrupa envios de forma eficiente em função das prioridades de entrega estabelecidas, prática que foi alargada para a atividade em Portugal, em 2024. O estudo realizado para esta segunda geografia aponta para a possibilidade de absorção de cerca 8 200 quilómetros por dia, a testar já em 2025.

Por último, uma menção a duas iniciativas com impacto nas florestas, portuguesas e de outras geografias, que os CTT promovem e apoiam de forma continuada.

A iniciativa "Uma Árvore pela Floresta" conta com 11 edições anuais de parceira entre os CTT e a Quercus tem por objetivo contribuir para a **promoção da reflorestação** ativa em Portugal. No âmbito desta iniciativa, os CTT vendem *kits* na sua rede de lojas que revertem, depois, em árvores e arbustos de espécies autóctones plantadas em áreas protegidas e zonas ardidas do território português por centenas de voluntários que têm aderido a esta causa. Em 2024 foram realizadas quatro ações de plantação e aproximadamente 12 408 árvores plantadas.

O Banco CTT manteve ainda a adesão à iniciativa **'Movimento Merece'** que já permitiu a recolha de cerca de 95 mil cartões bancários desde o seu lançamento (176 kg de cartões em 2024) enviados para reciclagem. Esta campanha garante ainda que uma árvore é plantada por cada quilograma de cartões recolhidos.

O sucesso destas ações é medido de acordo com o desempenho do ano e o nível de cumprimento das metas estabelecidas para as mesmas.

Emissões de Gases com Efeito de Estufa

As emissões diretas decorrentes da atividade dos CTT (**âmbito 1**) reduziram face ao ano anterior, tanto ao nível da combustão estacionária, como da combustão móvel.

Neste âmbito incluem-se as emissões da frota própria e dos veículos próprios dos carteiros, sendo de destacar o impacto positivo derivado do aumento da eletrificação da frota que contribui para 74,4% do total de redução registada. No âmbito da combustão estacionária, são ainda abrangidas as emissões resultantes do consumo de gás natural e gás propano nas cantinas dos edifícios CTT, que reduziram em linha com a quantidade de refeições confecionadas, e do aquecimento de água para banhos nos Centros de Produção e Logística (Sul e Norte) e no Centro de Logística e Distribuição de Coimbra.

Emissões GEE de âmbito 1[57]

tCO_2e[58]	'23	'24	Δ '24/'23
Combustão estacionária	41,0	36,3	-11,5%
Combustão móvel	20 107,9	18 032,4	-10,3%
Total de emissões âmbito 1	**20 148,9**	**18 068,7**	**-10,3 %**

No que respeita às emissões indiretas de **âmbito 2**, estas decorrem da aquisição e consumo de eletricidade, sendo excluídas as categorias de vapor, aquecimento e arrefecimento. As emissões calculadas com base no mercado são nulas, dada a aquisição de eletricidade renovável para 100% dos consumos nos CTT através de certificados de garantia de origem.

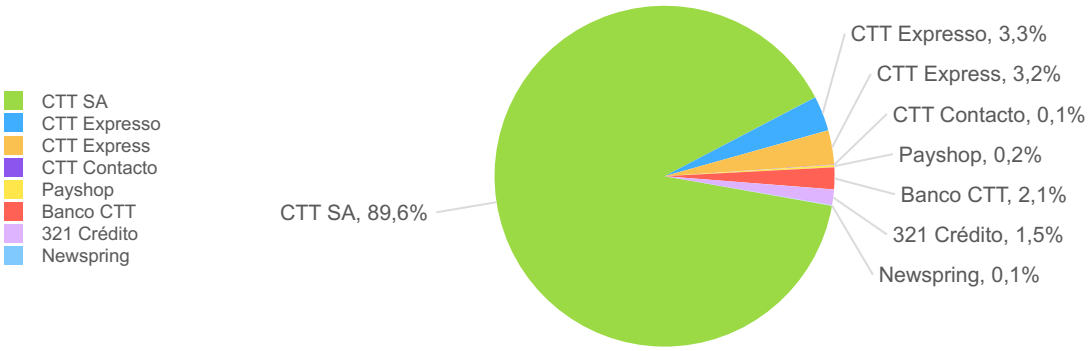
Emissões GEE de âmbito 2 [59,60]

tCO_2e	'23	'24	Δ '24/'23
Baseadas na localização	3 032,4	3 154,7	4,0%
Baseadas no mercado	—	—	0,0%

Em 2024, as emissões resultantes do consumo de eletricidade contabilizadas pelo método baseado na localização aumentaram 4,0% , devido essencialmente ao aumento de consumo de energia elétrica da rede para abastecimento da frota elétrica.

Ao nível das emissões de âmbitos 1 e 2, a empresa CTT S.A. é quem tem o maior impacto por deter o maior número de veículos próprios do Grupo CTT, contribuindo com 89,6% do total de emissões resultantes da atividade da frota própria.

Emissões GEE de âmbito 1 e 2 por empresa do Grupo CTT[61]



Relativamente ao **âmbito 3**, os CTT efetuaram, em 2024, um levantamento das emissões carbónicas para todas as categorias aplicáveis seguindo a metodologia do GHG Protocol. Deste levantamento resultou que as categorias 8, 9, 10 e 13 não são relevantes ou aplicáveis, pelo que não se encontram divulgadas.

[57] Fatores de emissão utilizados pertencentes ao NIR da Agência Portuguesa do Ambiente para as combustões móveis de gasóleo e gasolina da frota própria; DEFRA para as emissões de HVO, combustões móveis dos veículos próprios dos carteiros e para a combustão estacionária

[58] Não inclui emissões da subsidiária CORRE nem as emissões fugitivas, sendo excluídas do inventário por representarem <5% das emissões do âmbito 1+2

[59] Fatores de emissão utilizados pertencentes à APREN (Associação de Energias Renováveis) em Portugal e a Red Electrica em Espanha

[60] Não inclui emissões da subsidiária CORRE, sendo excluídas do inventário por representarem <5% das emissões do âmbito 1+2

[61] As emissões de scope 2 encontram-se apresentadas baseadas no mercado

Emissões GEE de âmbito 3[62,63,64]

tCO_2e	'23	'24	Δ '24/'23
Categoria 1 - Aquisição de bens e serviços	**15 550,2**	**15 065,2**	-3,1%
Categoria 2 - Bens de capital	**4 194,0**	**6 748,7**	60,9%
Categoria 3 - Atividades relacionadas com combustível e energia (não incluídas nos âmbitos 1 e 2)	**4 482,3**	**4 122,2**	-8,0%
Categoria 4 - Transporte e distribuição a montante[65]	**74 928,2**	**91 853,6**	22,6%
Categoria 5 - Resíduos gerados nas operações	**6,3**	**296,6**	4645,4%
Categoria 6 - Viagens de negócio	**183,0**	**279,9**	52,9%
Categoria 7 - Deslocações pendulares	**6 786,6**	**6 501,7**	-4,2%
Categoria 8 - Ativos arrendados a montante	—	—	0,0%
Categoria 9 - Transporte e distribuição a jusante	—	—	0,0%
Categoria 10 - Processamento de produtos vendidos	—	—	0,0%
Categoria 11 - Uso de produtos vendidos	**10,2**	**12,2**	20,2%
Categoria 12 - Tratamento de fim de vida de produtos vendidos	**255,4**	**84,7**	-66,8%
Categoria 13 - Ativos arrendados a jusante	—	—	0,0%
Categoria 14 - Franquias	**246,6**	**282,0**	14,4%
Categoria 15 - Investimentos	**6 271,3**	**6 617,7**	5,5%
Total de emissões de âmbito 3	**112 913,9**	**131 864,5**	**16,8%**

A **categoria 1**, relativa à aquisição de bens e serviços é a segunda categoria mais representativa deste âmbito 3, tendo sofrido uma ligeira redução de emissões face ao ano homólogo. A compra de papel e aquisição de serviços de consultoria foram as aquisições com maior significância, representando 39,3% do total das emissões desta categoria.

Na **categoria 2,** relativa a aquisição de bens de capital, ocorreu um aumento das emissões em 60,9%, resultante da aquisição de máquinas divisoras e equipamentos operacionais, bem como do aumento de trabalhos realizados relativos a conservação e reabilitação de espaços.

A **categoria 3** inclui as emissões decorrentes da produção e transporte de energia dos combustíveis fósseis consumidos no âmbito 1, bem como das emissões resultantes das perdas de energia na rede elétrica (âmbito 2). Estas emissões reduziram -8,0% face ao ano de 2023, pela redução dos consumos de combustível.

A categoria mais representativa do âmbito 3 é a **categoria 4**, com 70,0% das emissões deste âmbito, no qual se inclui as emissões do transporte rodoviário, aéreo e marítimo subcontratado, do serviço de carga e da distribuição no país de destino do correio *outbound* (correio internacional de saída).

As emissões da frota subcontratada rodoviária pesam 74,3% no total das emissões desta categoria que, apesar da diminuição verificada na empresa mãe CTT S.A., ocorreu o aumento destas emissões na CTT Expresso e CTT Express. Destaca-se que, nesta última, ocorreu um aumento de tráfego na ordem dos 59,6% reduzindo a pegada carbónica em 11% para os 176 gCO_2e/objeto transportado.

O transporte aéreo e marítimo viu as suas emissões aumentarem em 16%, como resultado do aumento de tráfego, principalmente na CTT *Express.* As emissões do serviço de carga diminuiu 39%, uma vez que ocorreu uma redução de carga transportada.

[62] Fatores de emissão utilizados da DEFRA para as categorias 1, 2, 3, 4 (WTT, transporte aéreo e marítimo), 5, 7, 11, 12 e 13 (WTT); PNAC para categoria 5; fornecedor/fabricante para as categorias 4 (serviço de carga e TTW Espanha), categoria 7 e categoria 15 (TTW); NIR da Agência Portuguesa do Ambiente para categoria 4 (TTW Portugal); IPC (Internacional Post Corporation) para categoria 4 (distribuição no país destino do correio outbound), sendo que neste último caso é utilizado um ponderador para cálculo do fator de emissão em WTW, uma vez que apenas se encontra disponível em TTW

[63] Não inclui emissões da subsidiária CORRE, sendo excluídas do inventário por representarem <5% das emissões de âmbito 3

[64] 25,8% das emissões de âmbito 3 foram calculadas através de dados primários obtidos junto de fornecedores

[65] TTW para Espanha apenas considera CO_2, em vez de CO_2e por indisponibilidade dos fatores de emissão de CH_4 e N_2O por parte do fabricante

Por último, as emissões associadas à distribuição no país de destino do correio *outbound* aumentaram ligeiramente (2%), devido ao aumento do tráfego EMS com origem em Portugal e pelo facto do valor pago aos operadores postais de destino ter aumentado nos objetos de correio.

A **categoria 5** aumentou significativamente as suas emissões dos resíduos que seguem para aterro ou para incineração, derivado da CTT *Express* passar a efetuar uma contabilização mais rigorosa dos resíduos que seguem para aterro.

As emissões associadas às viagens de negócios, relativas à **categoria 6,** aumentarem em 52,9%, pelo maior número de viagens realizadas face ao ano anterior, resultando em +68% de quilómetros percorridos e +23% de passageiros.

A **categoria 7**, correspondente às deslocações pendulares dos colaboradores CTT, registou uma diminuição de -4,2% das emissões, pela diminuição em 9% nos kms percorridos nestas deslocações, bem como a diminuição do número de trabalhadores (5% na empresa CTT S.A. face ao ano anterior).

Na **categoria 11**, ao nível do uso de produtos vendidos, são consideradas as emissões dos *lockys* CTT, que registaram um aumento de 20,2%, devido ao aumento para 1 080 equipamentos em Portugal e Espanha.

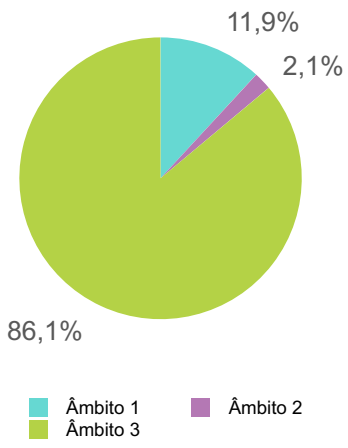
Quanto ao tratamento de fim de vida de produtos vendidos (**categoria 12)** estão incluídas as emissões relativas ao envio do papel e plástico das embalagens vendidas pelos CTT. Estas emissões reduziram significativamente pela atualização do fator de emissão por parte da DEFRA, devido a um erro metodológico.

A **categoria 14** diz respeito às emissões resultantes de transporte rodoviário efetuado por agências franquiadas em Espanha, em vez de subcontratação. Estas emissões reduziram 14,4% derivado deste tipo de serviço estar em desuso.

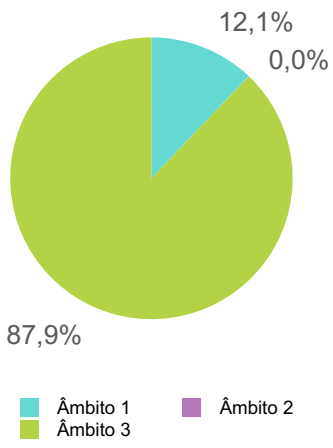
Na **categoria 15**, são contempladas as emissões relativas às emissões do crédito imobiliário do Banco CTT, sendo que as mesmas sofreram um aumento de 5,5% por alterações da carteira imobiliária.

O âmbito 3 apresenta a maior representatividade das emissões do Grupo CTT, correspondendo a 87,9% do total de emissões de GEE, considerando o método de cálculo baseado no mercado.

Total de emissões baseadas na localização



Total de emissões baseadas no mercado



As emissões e os rendimentos operacionais aumentaram face ao ano transato, tanto a nível setorial, como no Grupo CTT. No entanto, os rendimentos operacionais do setor logística aumentaram numa ordem superior às emissões carbónicas, resultando numa melhoria da intensidade energética. No caso do Grupo CTT, a intensidade energética estabilizou nos 0,4%.

Intensidade emissões GEE por rendimento operacional setor logística[66]

Intensidade carbónica por receita líquida	'23	'24	Δ '24/'23
Total de emissões 1+2+3 baseadas na localização	128 971,7	145 212,6	12,6%
Total de emissões 1+2+3 baseadas no mercado	125 955,4	142 075,0	12,8%
Rendimento operacional logística (€)	794 071 034,0	949 633 788,0	19,6%
Intensidade GEE baseada na localização	**162,4**	**152,9**	**-5,9%**
Intensidade GEE baseada no mercado	**158,6**	**149,6**	**-5,7%**

Intensidade emissões GEE por rendimento operacional Grupo CTT[57,67]

Intensidade carbónica por receita líquida	'23	'24	Δ '24/'23
Total de emissões 1+2+3 baseadas na localização	136 095,2	153 087,9	12,5%
Total de emissões 1+2+3 baseadas no mercado	133 062,8	149 933,2	12,7%
Rendimento operacional (€)	985 219 324,0	1 107 281 731,0	12,4%
Intensidade GEE baseada na localização	**138,1**	**138,3**	**0,1%**
Intensidade GEE baseada no mercado	**135,1**	**135,4**	**0,3%**

Remoção e mitigação de GEE financiados através de projetos de créditos de carbono

Anualmente, os CTT procedem, de forma voluntária, ao financiamento de projetos com vista à compensação carbónica das emissões diretas de GEE, através de envios de correio verde.

Em 2024 foi lançado novo processo participativo, de forma a alocar as 353,2 tCO_2e, relativas às emissões de GEE, relativas a 2023, decorrentes do processo de tratamento, transporte e distribuição deste produto que não foram possíveis evitar.

Assim, os CTT adquiriram créditos de carbono através do financiamento de dois projetos: "Conservação dos bosques"[68], que visa criar e cuidar de bosques de espécies autóctones, árvores e arbustos originais da flora portuguesa para valorização destas espécies e recuperação da floresta portuguesa; e outro internacional, "Amapá REDD+ Project", localizado no Brasil, no âmbito da proteção e prevenção da desflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa amazónica, promovendo a gestão florestal sustentável, pelo que 100% das emissões foram alocadas a projetos de remoção.

Este último projeto encontra-se certificado pela Verified Carbon Standard (VCA), tendo sido removidas 176,6 tCO_2 de emissões de GEE (50% das emissões compensadas). Para 2025 encontra-se prevista a aquisição de 455,9 tCO_2e, não estando ainda definido qual o montante a alocar a este projeto internacional.

[66] A intensidade energética foi multiplicada por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.
[67] Não inclui CORRE, uma vez que as emissões da mesma se encontram excluídas do inventário de emissões.
[68] 50% das emissões alocadas a projetos na União Europeia

5.3.2 Poluição

A poluição é um tema material para os CTT, na medida em que, por desempenhar atividades relacionadas com a distribuição e o transporte rodoviário de mercadorias, as suas operações dependem diretamente da frota de veículos que, tradicionalmente, utilizam combustíveis fósseis.

Em linha com a estratégia do Grupo CTT de combate às alterações climáticas, os CTT têm investido na renovação da frota a combustão pela utilização de veículos elétricos, de forma a ter um impacto na redução destes poluentes, promovendo uma maior qualidade do ar nas localizações onde opera e, consequentemente, reduzir os impactos na saúde das populações envolventes.

A Política de Ambiente e Clima, referida na secção anterior, materializa o compromisso dos CTT nas matérias ambientais, promovendo uma atuação sustentável e responsável e uma adequada gestão dos riscos e impactos da sua atividade, procurando estratégias e soluções mais eficientes e com menor impacto adverso.

Tendo presente os impactos materiais negativos decorrentes maioritariamente da atividade de transporte e distribuição, o Grupo CTT assume objetivos e compromissos quantificáveis para reduzir a poluição nos seus diferentes âmbitos, com vista a uma contribuição significativa para a mitigação das alterações climáticas e à promoção de uma melhoria da qualidade do ar que afetam, principalmente, as comunidades locais nas geografias onde os CTT circulam diariamente.

Poluição atmosférica

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Diminuição da qualidade do ar pela emissão de poluentes atmosféricos	Aquisição de viaturas elétricas em Portugal e Espanha para substituição veículos a combustão	Redução da poluição local atmosférica	Atingir 100% de veículos próprios verdes na última-milha
	Aumento do número de centros de entregas verdes	Garantir uma melhor qualidade do ar nas localizações abrangentes a estes centros	

O principal contributo dos CTT para a mitigação do impacto negativo associado à diminuição da qualidade do ar pela emissão de poluentes atmosféricos diz respeito à substituição da frota a combustão por elétrica, já referida na temática da mitigação das alterações climáticas.

Com esta iniciativa, os CTT fecharam o ano com 20 centros em operação nos quais 100% das entregas são asseguradas por veículos totalmente elétricos. Os custos associados a esta iniciativa são relativos à aquisição de viaturas elétricas e encontram-se explanados na secção 5.3.3 Taxonomia Europeia. Ambas as ações descritas promovem a redução das emissões de poluentes atmosféricos e o alinhamento da atividade dos CTT com os requisitos deste regulamento, uma vez que a aquisição das viaturas elétricas em causa contribui substancialmente para a mitigação das alterações climáticas sem prejudicar significativamente o objetivo da poluição .

A aquisição de viaturas elétricas é uma das principais componentes do plano de transição previsto até 2030, que vai permitir alargar progressivamente o número de centros de entrega “verdes”.Os CTT possuem atualmente 35,0% da frota própria de última milha eletrificada.

Frota ecológica dos CTT[69]

	'23	'24	Δ '24/'23
Veículos ecológicos de última milha	620	1 100	77,4%
Total veículos de última milha	3 081	3 144	2,0%
% frota de última milha	**20,1%**	**35,0%**	**73,9%**
Total de veículos ecológicos	736	1 323	79,8%
Total de veículos	4 203	4 373	4,0%
% frota elétrica global	**17,5%**	**30,3%**	**72,8%**

Os CTT monitorizam as emissões resultantes do consumo de combustível da frota própria de transporte rodoviário e avaliam os resultados à luz do limiar de emissão definido pelo Anexo II do regulamento CE nº 166/2006. Em 2024 e tal como detalhado na tabela infra, nenhum dos poluentes atmosféricos se encontra acima do limiar de emissão.

De notar que as emissões de poluentes atmosféricos sofreram uma redução face ao ano anterior em linha com a redução verificada para o consumo de combustíveis (que reduziram -7,4% face ao ano anterior) e em proporção do mix energético e das tipologias dos veículos. Apesar da diminuição da grande maioria dos poluentes atmosféricos, destaca-se o aumento do CH_4, NH_3, CO e NMVOC derivado do acréscimo nos consumos de gasolina.

Emissões poluentes atmosféricos[70]

Poluente atmosférico (kg)	Limiar de emissão	'23	'24	Δ '24/'23
CO_2	100 000 000,0	17 457 565,0	15 286 537,3	-14,2%
CH_4	100 000,00	1 702,90	2 366,80	28,1%
N_2O	10 000,00	6 354,80	5 094,10	-24,7%
NO_x	100 000,00	87 261,30	72 714,50	-20,0%
Hidrocarbonetos aromáticos policíclicos (PAH)(14)	50,00	0,10	0,10	0,0%
NH_3	10 000,00	113,60	232,00	51,0%
TSP (Total Suspended Particulates)	50 000,00	4 963,80	4 108,40	-20,8%
CO	500 000,00	100 338,90	150 256,90	33,2%
NMVOC	100 000,00	31 570,30	50 023,30	36,9%
Pb	200,0	7,3	6,2	-17,7%

[69] Não inclui frota da CORRE, uma vez que o tópico da mitigação para as alterações climáticas não é material para esta geografia.
[70] Os fatores de emissão do CO_2, CH_4 e N_2O são do NIR da Agência Portuguesa do Ambiente. Para os restantes foram utilizados fatores de emissão provenientes da European Environment Agency .

5.3.3 Taxonomia Europeia

O Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020 veio definir um quadro para facilitar o investimento sustentável (a partir de agora, "a Taxonomia" ou "o Regulamento") e destina-se a servir como um sistema de classificação normalizado e obrigatório para determinar quais as atividades económicas consideradas "ambientalmente sustentáveis" na União Europeia.

A Taxonomia é uma lista de atividades económicas reconhecidas como sustentáveis pela União Europeia. Uma atividade é elegível se está descrita nos Regulamentos Delegados da Taxonomia Europeia[71].

As atividades elegíveis podem ser ainda discriminadas de acordo com o objetivo principal que procuram atingir. A UE publicou catálogos de atividades sustentáveis para seis objetivos ambientais:

1. Mitigação das alterações climáticas (MAC);
2. Adaptação às alterações climáticas (AAC);
3. Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos (RHM);
4. Transição para uma economia circular (EC);
5. Prevenção e controlo da poluição (PCP); e
6. Proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas (BIO).

Uma atividade económica é qualificada como sustentável do ponto de vista ambiental e, consequentemente, alinhada, se, cumulativamente:

a. Contribuir substancialmente para um ou mais dos objetivos ambientais estabelecidos na Taxonomia;

b. Não prejudicar significativamente nenhum dos restantes objetivos ambientais ('Do Not Significantly Harm' - DNSH);

c. For exercida em conformidade com as salvaguardas mínimas; e

d. Satisfizer os critérios técnicos de avaliação que tenham sido estabelecidos para essa atividade.

Atividades elegíveis

Os negócios dos CTT enquadráveis nas atividades elegíveis, correspondem essencialmente às atividades de correio, expresso e encomendas e ao arrendamento a terceiros de imóveis do Grupo CTT. Deste modo, não são atividades elegíveis as referentes aos segmentos de Banco[72] e Pagamentos e de Serviços Financeiros e Retalho.

As receitas dos segmentos de negócios de correio, expresso e encomendas foram decompostas pelas diversas atividades consideradas em cada um dos segmentos, tendo sido excluídas as atividades não relacionadas com as atividades de transporte, tratamento ou distribuição de mercadorias. Deste modo,

[71] Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, nos Anexos I ou II do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485 da Comissão, que emenda os Anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, respetivamente, ou nos Anexos I, II, III ou IV do Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 da Comissão.
[72] Para os indicadores da atividade financeira (banco) consultar a divulgação anual para o Banco CTT.

as atividades não elegíveis do segmento do correio e outros correspondem essencialmente às atividades das soluções empresariais e outras vendas e serviços prestados nas lojas, com destaque para a filatelia; enquanto que, as atividades não elegíveis do segmento do expresso e encomendas correspondem a outros serviços relacionados que não incluam transporte, tratamento ou distribuição, como por exemplo a atividade de logística.

Tipo de atividade	Correio e Outros	Expresso e Encomendas	Serviços Financeiros e Retalho	Banco e Pagamentos	Total
Atividades elegíveis	384 797 232	472 980 507	0	0	857 777 740
Atividades não elegíveis	85 834 924	6 021 124	27 728 399	129 919 545	249 503 992
Total (€)	**470 632 156**	**479 001 632**	**27 728 399**	**129 919 545**	**1 107 281 731**

O negócio dos CTT encontra-se assim distribuído por um conjunto de atividades, definidas nos Anexos dos Regulamentos Delegados, associadas a: transporte de mercadorias (6.4, 6.5, 6.6, 6.10 e 6.18); instalações dedicadas a operações de transbordo de mercadorias entre modos de transporte (6.15 -1b) e; aquisição e propriedade de edifícios (7.7). Estas atividades encontram-se listadas em baixo, e foram todas consideradas para o objetivo da mitigação das alterações climáticas (MAC).

Atividades
MAC 6.4 – Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes
MAC 6.5 – Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros
MAC 6.6 – Serviços de transporte rodoviário de mercadorias
MAC 6.10 – Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares
MAC 6.15 – Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico
MAC 6.18 – Locação financeira de aeronaves
MAC 7.3 - Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética [73]
MAC 7.4 - Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios) [73]
MAC 7.7 – Aquisição e propriedade de edifícios

Note-se que foram consideradas as mesmas atividades que no exercício passado. Contudo, foram efetuadas alterações à metodologia de determinação do Rédito, CAPEX e OPEX associado a cada atividade de modo a integrar os esclarecimentos à Taxonomia prestados pela União Europeia e a assegurar um maior alinhamento com os reportes dos parceiros Europeus. Neste sentido o cálculo do Rédito, do CAPEX e do OPEX de 2023 foi revisto de acordo com a metodologia adotada em 2024 de modo a ser comparável.

Proporção de atividades elegíveis

O Rédito total (1 107 281 731€) corresponde ao montante consolidado das prestações de serviços, vendas e outros proveitos operacionais, determinado com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2024.

Não é possível fazer uma afetação direta do Rédito às atividades elegíveis na Taxonomia EU, com exceção das atividades de transporte aéreo (6.18) e de propriedade de edifícios (7.7). Nas restantes atividades elegíveis da Taxonomia Europeia não é possível segregar as receitas que estão associadas a cada tipo de transporte e às infraestruturas de distribuição identificadas, uma vez que uma entrega pode ser realizada através da combinação de diversos meios de transporte e infraestruturas. Deste

[73] Apenas elegível para CAPEX.

modo, foi desenvolvida uma metodologia baseada na extrapolação para o rédito da proporção dos custos afetos aos diferentes meios de transporte terrestre e marítimo (atividades 6.4, 6.5, 6.6 e 6.10) e aos centros de tratamento e operação (6.15).

O CAPEX total (118 503 798€) corresponde ao somatório de (1) aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento realizadas em 2024, no total de 46.425.852€; (2) novos contratos e remensurações de contratos de locações de viaturas registados como direitos de uso no valor de 36 649 783 €; e (3) novos contratos e remensurações de contratos de locações de edifícios no valor de 35 428 163€.

O CAPEX do ano foi diretamente alocado a cada uma das atividades elegíveis para Rédito, tendo se ainda identificado mais duas atividades elegíveis apenas para efeitos de CAPEX: Atividade 7.3 - Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética e Atividade 7.4 - Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios).

Embora a maioria do CAPEX do ano possa ser diretamente alocado a cada uma das atividades elegíveis, os investimentos em baterias elétricas e em aplicações informáticas de otimização de rotas, foram distribuídos pelas atividades 6.4 e 6.5 em função das respetivas receitas apuradas. Comparativamente à metodologia utilizada no exercício anterior, foram adicionados despesas associados à atividade 6.15 tais como custos com os cacifos, com os edifícios (obras de manutenção, equipamentos de segurança e novos contratos de arrendamento) e equipamentos (como os sorters), pelo que o CAPEX de 2023 foi revisto em conformidade para ser comparável.

O OPEX da Taxonomia Europeia ascende a um total de 9 356 587 €, um valor considerado não material por representar menos de 5% do total de custos operacionais. Deste modo não foi considerado neste exercício.

Os valores agregados das atividades elegíveis apresentam-se como segue:

		Atividades elegíveis		Atividades não elegíveis	
	Total (€)	Valor (€)	%	Valor (€)	%
Rédito	1 107 281 731	857 777 740	77 %	249 503 992	23 %
CAPEX	118 503 798	70 379 773	59 %	48 124 025	41 %

Proporção de atividades alinhadas

Apresentamos uma síntese da avaliação do alinhamento realizada para cada uma das atividades elegíveis:

Atividade	Avaliação do alinhamento (Rédito)
MAC 6.4 Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	Os ativos associados a esta atividade correspondem essencialmente a velocípedes, os quais cumprem os critérios da contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas. Adicionalmente, cumprem os requisitos do DNSH 2 (Adaptação às alterações climáticas) e do DNSH 4 (Transição para uma economia circular), tanto na venda como no abate dos velocípedes no final da sua vida útil. Foram ainda englobadas nesta atividade, as receitas realizadas através das entregas apeadas, as quais foram consideradas alinhadas. Esta atividade foi considerada alinhada a **100%**.
MAC 6.5 Transporte em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	Apenas os veículos elétricos das classes L (motociclos) e N1 (transporte de mercadorias com peso bruto não superior a 2,5 t) cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO_2. Adicionalmente, estes veículos elétricos cumprem, os requisitos do DNSH 2 e do DNSH 4, e quase todos respeitam os requisitos do DNSH 5 (Prevenção e controlo da poluição). Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. Não sendo possível individualizar as receitas obtidas através da utilização de cada veículo, a percentagem de alinhamento foi determinada com base no peso do número de veículos que cumpriam os critérios de alinhamento no universo de veículos afetos a esta atividade. Esta atividade foi considerada alinhada a **22%**.
MAC 6.6 Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	Apenas os veículos elétricos da classe N1 (transporte de mercadorias com peso bruto superior a 2,5 t) cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas, pois não apresentam quaisquer emissões de CO_2 . Adicionalmente, todos estes veículos cumprem os requisitos do DNSH 2 e do DNSH 4 e, a grande maioria, também cumpre os requisitos do DNSH 5. Há no entanto, ainda, alguns destes veículos elétricos, que não cumprem os requisitos do DNSH 5 no que respeita à classe dos pneus. Note-se que, pela primeira vez, o alinhamento inclui viaturas alocadas à operação em Espanha, para onde foram adquiridas, em 2024, 40 novas viaturas elétricas da classe N1. Os restantes veículos não cumprem os requisitos para a contribuição substancial, pelo que foram classificados como não alinhados. Não sendo possível individualizar as receitas obtidas através da utilização de cada veículo, a percentagem de alinhamento foi determinada com base no peso do número de veículos que cumpriam os critérios de alinhamento no universo de veículos afetos a esta atividade. Esta atividade foi considerada alinhada a **18%**.
MAC 6.10 Transporte marítimos e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	Esta atividade está relacionada com o transporte de Portugal Continental para as ilhas dos arquipélagos da Madeira e dos Açores, e entre as ilhas dos referidos arquipélagos. A atividade é integralmente reportada como **não alinhada** pois as embarcações usadas na atividade do Grupo não cumprem os critérios para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas.
MAC 6.15 Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico	Esta atividade está relacionada com as instalações dedicadas a operações de transbordo de mercadorias entre modos de transporte, conforme previsto nos critérios técnicos de avaliação 1.b da atividade 6.15 do Anexo 1 dos Atos Delegados. As receitas desta atividade estão relacionadas com as atividades realizadas nos 54 centros de tratamento e operacionais localizados em Portugal e Espanha. As infraestruturas cumprem os requisitos do DNSH 2, DNSH 3 (Utilização e proteção dos recursos hídricos e marinhos), DNSH 4, DNSH 5 e DNSH 6 (Proteção e restauro da biodiversidade e ecossistemas). Esta atividade foi considerada alinhada a **100%**.

Atividade	Avaliação do alinhamento (Rédito)
MAC 6.18 Locação financeira de aeronaves	A atividade é integralmente reportada como **não alinhada** pois as aeronaves utilizadas na atividade do Grupo não cumprem os critérios para a contribuição substancial para a mitigação das alterações climáticas.
MAC 7.7 Aquisição e propriedade de edifícios	As receitas associadas a esta atividade resultam de rendas pagas por terceiras entidades em imóveis propriedade do Grupo (inclui imóveis da CTT IMO YIELD e CTT). A atividade é integralmente reportada como **não alinhada** uma vez que os imóveis afetos a esta atividade não cumprem os requisitos para a contribuição substancial para a mitigação às alterações climáticas, nomeadamente, um certificado de desempenho energético da classe A ou superior.

Os valores de CAPEX classificados como alinhados correspondem, essencialmente, a investimentos em frota elétrica, instalação de sistemas de cacifos, instalação de carregadores elétricos de viaturas, melhorias no ambiente de climatização das instalações e nos sistemas de iluminação, software que permite a otimização de rotas e a redução de emissões de gases com efeito de estufa, investimentos em equipamentos e infraestruturas.

Quando comparado com o ano anterior o valor do CAPEX alinhado é muito superior, em resultado de um elevado investimento realizado em 2024 em novos contratos de viaturas elétricas (21M€), em equipamentos de tratamento de mercadoria/sorters (8M€) e em novos contratos de arrendamento de infraestrutura para o tratamento de mercadorias, nomeadamente em centros operacionais em Espanha (17M€).

O CAPEX não alinhado compreende novos contratos e remensurações de contratos de locações de viaturas não elétricas e de edifícios não afetos à atividade de tratamento. A atividade 7.3 foi considerada não alinhada por insuficiência de informação que permitisse validar o cumprimento dos critérios de DNSH da Poluição.

Salvaguardas Mínimas

Além dos critérios da contribuição substancial e dos critérios de não prejudicar significativamente os objetivos ambientais, a Taxonomia estabelece que uma atividade apenas é considerada alinhada se for também desenvolvida em conformidade com as salvaguardas mínimas.

As salvaguardas mínimas consistem em procedimentos aplicados pelas empresas com o objetivo de assegurarem o alinhamento com as Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e com os Princípios das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, incluindo os princípios e os direitos estabelecidos nas oito convenções fundamentais identificadas na Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e na Carta Internacional dos Direitos Humanos. Para além dos direitos humanos, as salvaguardas mínimas levam em consideração os procedimentos destinados a mitigar as questões relacionadas com o suborno e corrupção, fiscalidade e concorrência leal.

Direitos Humanos

Em 2021, os CTT assinaram os Dez Princípios do Global Compact das Nações Unidas e o Grupo está empenhado em garantir que os Dez Princípios se refletem na estratégia, na cultura e nas operações diárias da organização.

O tema do "respeito pelos direitos humanos" foi considerado como tendo elevada importância na última consulta aos stakeholders, tendo os CTT criado um mecanismo de comunicação anónima de irregularidades através da Direção de *Compliance* e da Comissão de Ética. Todas as conclusões e irregularidades são comunicadas ao CA e à Comissão de Auditoria.

Suborno e Corrupção

Na última consulta aos stakeholders, o tema "ética, transparência e anticorrupção" foi considerado material. Os CTT apresentaram um Código de Conduta, um Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses e um Regulamento sobre a Função de Controlo da Conformidade Regulamentar em Matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo. Os documentos incluem boas práticas, instruções e compromissos de conformidade sobre os temas da corrupção, conluio, branqueamento de capitais, suborno, influências externas, conflitos de interesses e transações privadas.

Tributação

Os CTT têm desenvolvido estratégias e processos adequados para a gestão do risco fiscal no Grupo CTT. Todas as operações são objeto de análise do ponto de vista fiscal, recorrendo a especialistas sempre que a complexidade das questões o exija.

Na última consulta aos stakeholders, o tema relacionado com a fiscalidade não foi identificado como um tema material ou de risco relevante, uma vez que o Grupo tem um historial muito limitado de contencioso fiscal.

Concorrência Leal

Os CTT desenvolveram um Código de Conduta, um Código de Conduta para Dirigentes e *Insiders* e um Regulamento de Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses. Os documentos incluem boas práticas, instruções e compromissos de conformidade relacionados com os temas da informação confidencial e privilegiada, manipulação de mercado, concorrência leal, práticas comerciais em conformidade com a lei e a regulamentação e sigilo profissional. Adicionalmente, o Código de Conduta para Dirigentes e *Insiders* apresenta ainda modelos

de formulários a preencher pelos trabalhadores relativamente ao número de instrumentos financeiros e direitos de voto, transações de dirigentes e valores mobiliários e uma lista de transações específicas de cada trabalhador.

Os CTT avaliaram o cumprimento destes requisitos das salvaguardas mínimas considerando, para o efeito, as orientações apresentadas na “Platform on Sustainable Finance”. Neste sentido, e, tendo em consideração que, à data de fecho deste relatório, não existiam processos judiciais relevantes neste contexto, concluiu-se que as atividades dos CTT são desenvolvidas de acordo com os princípios das salvaguardas mínimas.

Mais informação sobre os processos e práticas implementadas nas áreas relacionadas com as salvaguardas mínimas pode ser consultada no capítulo 6 “Governo Societário” do Relatório Integrado.

Relativamente às salvaguardas mínimas, os CTT continuam a procurar melhorar as suas políticas e procedimentos para procurar um melhor alinhamento com as Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais e com os Princípios das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

Proporção de turnover de atividades alinhadas em 2024

Exercício financeiro 2024				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("*não prejudicar significativamente*")									
Atividades económicas	Código	Volume de negócios €	Proporção do volume de negócios, 2024 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Poluição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Poluição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N	Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2023 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
A - Atividades Elegíveis para a taxonomia																			
A.1. Atividade sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	AAC/ **MAC 6.4**	25 812 955 €	2,3%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S[74]	S	S[74]	S[74]	S	2,2%		
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	AAC/ **MAC 6.5**	116 167 884€	10,5%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S[74]	S	S	S[74]	S	7,0%		
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	AAC/ **MAC 6.6**	17 892 208€	1,60%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S[74]	S	S	S[74]	S	0,1%		
Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico	**MAC 6.15**	143 954 337€	13,0%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	10,7%	C	
Volume de negócios das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)		**303 827 384€**	**27,4%**	27,4%	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**20,0%**		
Das quais, Capacitantes		**143 954 337€**	**13,0%**	13,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	10,7%	**C**	
Das quais, de Transição		**- €**	0,0%	0,0%						**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	0,0%		**T**
A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	AAC/ **MAC 6.5**	404 533 179 €	36,5%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							37,5%		
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	AAC/ **MAC 6.6**	81 887 619 €	7,4%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							8,8%		
Transporte marítimo e costeiro de mercadorias, embarcações para operações de trabalho portuário e atividades auxiliares	AAC/ **MAC 6.10**	5 175 890 €	0,5%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							0,3%		
Locação financeira de aeronaves	**MAC 6.18**	61 267 406 €	5,5%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							5,4%		
Aquisição e propriedade de edifícios	AAC/ **MAC 7.7**	1 086 263 €	0,1%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							0,1%		
Volume de negócios das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)		553 950 356 €	50,0%	49,9%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							52,1%		
Volume de negócios das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)		**857 777 740 €**	**77,5%**	**77,4%**	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							**72,2%**		
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
Volume de negócios das atividades não elegíveis para a taxonomia		**249 503 992 €**	**22,5%**																
TOTAL		**1 107 281 731€**	**100%**																

[74] Sem critérios DNSH associados

	Proporção do volume de negócios / Volume de negócios total	
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	27,4%	77,5%
AAC	0,0%	0,0%
RHM	0,0%	0,0%
EC	0,0%	0,0%
PCP	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

As atividades alinhadas do Grupo representam 27,4% (2023: 20,0%) do total do rédito consolidado e 35,4% (2023: 72,2%) do rédito das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 77,5% (2023: 72,8%) do total do rédito consolidado.

Proporção de CAPEX relativo a atividades alinhadas em 2024

Exercício financeiro 2024				Critérios de contributo substancial						Critérios NPS (“*não prejudicar significativamente*”)								
Atividades económicas	Código	CAPEX €	Proporção do CAPEX, 2024 %	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N; N/EL	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N; N/EL	Água (RHM) S/N; N/EL	Poluição (PCP) S/N; N/EL	Economia Circular (EC) S/N; N/EL	Biodiversidade (BIO) S/N; N/EL	Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) S/N	Adaptação às Alterações Climáticas (AAC) S/N	Água (RHM) S/N	Poluição (PCP) S/N	Economia Circular (EC) S/N	Biodiversidade (BIO) S/N	Salvaguardas mínimas S/N	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1.) ou elegível para a taxonomia (A.2.), 2023 %	Categoria - atividade capacitante C	Categoria - atividade de transição T
A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
A.1. Atividade sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Exploração de dispositivos de mobilidade pessoal, logística dos transportes em velocípedes	AAC/ **MAC 6.4**	98 829 €	0,1%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		S	S[75]	S	S[75]	S[75]	S	0,0%		
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	AAC/ **MAC 6.5**	4 060 009 €	3,4%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		S	S[75]	S	S	S[75]	S	2,4%		
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	AAC/ **MAC 6.6**	13 543 413 €	11,4%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		S	S[75]	S	S	S[75]	S	0,0%	C	
Infraestruturas para transporte rodoviário e transporte público hipocarbónico	**MAC 6.15**	31 796 809 €	26,8%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		S	S	S	S	S	S	19,3%		
Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)	AAC/ **MAC 7.4**	367 353 €	0,3%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		S	S[75]	S[75]	S[75]	S[75]	S	0,0%	C	
CapEx das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1.)		**49 866 414 €**	**42,1%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**21,7%**		
Das quais, Capacitantes		32 164 163 €	27,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	19,3%	**C**	
Das quais, de Transição		0 €	0,0%	0,0 %						**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	0,0%		**T**
A.2. Atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Transportes em motociclos, veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais ligeiros	AAC/ **MAC 6.5**	4 597 954 €	3,9%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								7,0%		
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	AAC/ **MAC 6.6**	14 961 896 €	12,6%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,1%		
Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética	AAC/ **MAC 7.3**	953 509 €	**0,8%**	**EL**	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,0%		
CapEx das atividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2.)		**20 513 359 €**	**17,3%**	**17,0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								**9,1%**		
CapEx das atividades elegíveis para a taxonomia (A.1. + A.2.)		**70 379 773 €**	**59,4%**	**17,0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								**30,8%**		
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA A TAXONOMIA																			
CapEx das atividades não elegíveis para a taxonomia		**48 124 025 €**	**40,6%**																
TOTAL		**118 503 798 €**	**100%**																

[75] Sem critérios DNSH associados

	Proporção do CAPEX / CAPEX total	
	Alinhado pela taxonomia, por objetivo	Elegível para a taxonomia, por objetivo
MAC	42,1%	59,4%
AAC	0,0%	0,0%
RHM	0,0%	0,0%
EC	0,0%	0,0%
PCP	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

O CAPEX das atividades alinhadas representa 42,1% (2023: 21,7%) do CAPEX total consolidado e 70,9% (2023: 70,5%) do CAPEX das atividades elegíveis. As atividades elegíveis do Grupo representam 59,4% (2023: 30,8%) do total do CAPEX consolidado.

5.4 Informações sociais

5.4.1 Mão-de-obra própria

Os CTT têm uma história única de séculos de dedicação, empenho e profissionalismo, para aproximar os portugueses e para ligar Portugal ao mundo. Hoje, continuar a ser um operador postal e de logística de comércio eletrónico de referência universal, orientado para o crescimento sustentável, e centrado nos ideais de excelência, proximidade e inovação, é o foco, sustentado na força de trabalho que diariamente constrói o sucesso do Grupo CTT.

Num contexto de profunda transformação, a mão-de-obra própria dos CTT é um importante pilar da estratégia para aproveitar oportunidades materiais e mitigar riscos e impactos negativos. Para atingir este objetivo, é fundamental proporcionar condições de trabalho justas, assegurar o respeito pelos direitos humanos e laborais, e garantir o desenvolvimento do talento e das competências dos colaboradores, requisitos indispensáveis para uma plena realização profissional e pessoal.

Em 2024, os CTT dispunham de 13 592 trabalhadores assalariados distribuídos pelos segmentos de correio, expresso e encomendas, Banco CTT, e serviços financeiros e retalho. A maioria deles - correspondendo a 95% da força de trabalho da Empresa - estava alocada às áreas de negócio de Correios e Outros e Expresso e Encomendas.

Quadro de trabalhadores por género

Género	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Masculino	8 344	8 163	-181	-2,2%
Feminino	5 326	5 429	103	1,9%

Quadro de trabalhadores por país

País	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Portugal	12 637	12 226	-411	-3,3%
Espanha	873	1 155	282	32,3%
Moçambique	160	211	51	31,9%

Quadro de trabalhadores por tipo de contrato e de horário, segregado por género[76]

	31.12.2023		31.12.2024		Total		Δ	Δ%
Tipo de contrato/ horário	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	2023	2024		
Total, do qual:	**8 344**	**5 326**	**8 163**	**5 429**	13 670	13 592	-78	-0,6%
Permanente	7 134	4 252	7 226	4 408	11 386	11634	248	2,2%
Temporário	1 210	1 074	937	1 021	2 284	1 958	-326	-14,3%
Total	8 069	5 067	7 879	5 143	13136	13022	-114	-0,9%
Parcial	275	259	284	286	534	570	36	6,7%

[76] Os CTT não têm trabalhadores com vínculo contratual de horas não-garantidas.

Quadro de trabalhadores por tipo de contrato e de horário, segregado por país[77]

	31.12.2023			31.12.2024			Total		Δ	Δ%
Tipo de contrato/ horário	Portugal	Espanha	Moçambique	Portugal	Espanha	**Moçambique**	**2023**	**2024**		
Total, do qual:	**12 637**	**873**	**160**	**12 226**	**1 155**	**211**	13 670	13 592	-78	-0,6%
Permanente	10 431	866	89	10 356	1 153	125	11386	11634	248	2,2%
Temporário	2 206	7	71	1 870	2	86	2 284	1 958	-326	-14,3%
Total	12 286	726	124	11 879	981	162	13136	13022	-114	-0,9%
Parcial	351	147	36	347	174	49	534	570	36	6,7%

Face ao ano anterior, a força de trabalho dos CTT diminuiu -0,6%, em virtude do decréscimo do número de trabalhadores em Portugal, apesar do aumento significativo em Espanha e Moçambique.

Foram 2 847 as saídas (+11,1% em relação ao ano anterior) e a taxa de rotatividade situou-se nos 20,9% (+ 2,2 p.p em relação ao ano anterior).

No que respeita à contabilização de trabalhadores não assalariados[78], o processo foi revisto e foram considerados trabalhadores de multitempo, temporários e tarefeiros cujas funções de tratamento e logística são desempenhadas nos centros de operações dos CTT. O número de ETI registado em 2024 foi de 1 036, um ligeiro aumento de 0,6% (face ao ano anterior)[79].

Os trabalhadores são, na generalidade, impactados pela atividade dos CTT, ainda que os assalariados e não assalariados nos negócios de transporte e distribuição desempenhem funções de elevado desgaste, não só pelo manuseamento de objetos maiores, em volume e em número, como pela exposição a riscos de sinistralidade rodoviária, que é a causa da maioria dos acidentes de trabalho registados.

Ainda que a expansão destas atividades tenha gerado uma acrescida necessidade de contratação temporária para suprimir as alturas de *peak season,* o investimento na transformação e na diversificação dos negócios da Empresa permite, ao mesmo tempo, assegurar a estabilidade e segurança dos postos de trabalho dos trabalhadores assalariados que ainda desempenham funções das atividades de negócio em declínio.

A estratégia de gestão dos recursos humanos dos CTT passa pela definição e implementação de políticas e ações com o objetivo de mitigar os impactos negativos nos colaboradores, e maximizar a sua experiência através da promoção de impactos positivos. Esta abordagem visa promover uma cultura organizacional responsável, investir no desenvolvimento de competências de talento e, bem assim, garantir igualdade de oportunidades nas condições de acesso à saúde, bem-estar, conciliação, qualificação e progressão.

Este é, portanto, um compromisso que, através das políticas aplicáveis a toda Empresa e partes interessadas, em matéria de direitos humanos, conduta, combate ao assédio, diversidade, inclusão e qualidade e bem-estar, os CTT assumem com todos os seus colaboradores:

- A Política de Direitos Humanos dos CTT visa promover e respeitar os direitos humanos no desenvolvimento das diversas atividades que empreende e relações que estabelece, em consonância com os Dez Princípios do Global Compact. Também visa garantir igualdade de oportunidades e proibir qualquer forma de discriminação, designadamente com origem na

[77] Os CTT não têm trabalhadores com vínculo contratual de horas não-garantidas.
[78] Trabalhadores não assalariados apenas das operações em Portugal.
[79] O número de ETI revisto de 2023 foi de 1029.

raça, origem étnica, cor, sexo, género, orientação sexual, idade, crença religiosa, nacionalidade, estado civil, situação socioeconómica, deficiência, e convicção política, e assegurar um ambiente de trabalho justo e inclusivo para todos. Além disso, a Empresa expressamente proíbe trabalho infantil e o trabalho forçado ou coercivo em todas as suas atividades e cadeia de valor, e fomenta o emprego livre e voluntário, assegurando que ninguém é obrigado a trabalhar mediante força, coerção ou qualquer forma de punição;

- O Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho assinala a posição do Grupo CTT de tolerância zero relativamente a condutas contrárias aos valores fundamentais de igualdade, diversidade, integridade e dignidade da pessoa humana em contexto laboral, bem como qualificadas como assédio no trabalho;

- A Política de Bem-Estar e Qualidade incide na promoção e proteção da saúde dos colaboradores e na preservação de um nível elevado de segurança e proteção para garantia da integridade das suas pessoas, ativos e instalações. Em complemento, e atendendo à materialidade das respetivas operações, os CTT dispõem ainda do Compromisso CTT Segurança Rodoviária, devidamente publicado e acessível, e que inclui nas diversas dimensões da segurança rodoviária a frota automóvel e a sua manutenção, o ambiente e a própria condução;

- A Política de Diversidade e Inclusão contém os compromissos específicos da Empresa em matéria de inclusão em três domínios específicos (género, idade e deficiência), com vista ao desenvolvimento de ações com impacto positivo para grupos particularmente vulneráveis, sub-representados e pessoas com necessidades especiais, designadamente em razão da deficiência.

Estes princípios materiais são acompanhados de salvaguardas procedimentais, que também são relativas ao cumprimento do dever de diligência, e que estão consubstanciadas em mecanismos de controlo e monitorização.

Neste particular, destaca-se, por um lado, o Canal de Ética, que permite a todos (colaboradores e demais partes interessadas) o reporte de denúncias com garantia do sigilo da identidade do denunciante; por outro lado, um sistema de monitorização contínua, que inclui auditorias e revisões periódicas; e, ainda, um processo de gestão de risco, que compreende a monitorização de riscos relacionados com os direitos humanos, e determina ações corretivas e medidas de melhoria, sempre que necessário. A atividade do Canal de Ética e as denúncias registadas durante o ano de relato encontram-se descritas em 5.51 Conduta Empresarial.

A Empresa dispõe ainda de mecanismos de divulgação das suas políticas, que estão publicadas e acessíveis, e promove continuamente a adoção de práticas que respeitem os direitos humanos através de ações de informação, internas e externas, e de iniciativas de formação contínua e de sensibilização.

O envolvimento com os trabalhadores é assegurado através das áreas dedicadas à gestão de recursos humanos e talento, bem como dos vários órgãos de representação, incluindo as duas Comissões de Trabalhadores (CT), nos CTT Correios de Portugal, S.A. e na CTT Expresso, e as 128 Subcomissões constituídas nos CTT Correios de Portugal, S.A., que exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente quer com as CT, através de reuniões mensais ou pontuais, sempre que necessário, quer com cada uma das Comissões quer, ainda, com cada um dos sindicatos com filiação nos CTT.

Condições de trabalho

Saúde e segurança

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Sinistralidade rodoviária	Programa de formação e sensibilização: - Programa de Prevenção Rodoviária CTT - Programas de formação teórica e prática - Comunicação interna	Promover a redução de acidentes rodoviários e de uma condução mais segura através da sensibilização e promoção de boas práticas de condução	
	Projeto Telemetria	Monitorizar informações sobre a utilização da frota, através de indicadores de desempenho de condução, de forma a promover a condução segura.	
	Plataforma partilhada com os parceiros para a sensibilização da sinistralidade rodoviária dos trabalhadores assalariados de distribuição	Sensibilizar os parceiros para a segurança rodoviária e promover a adoção de boas práticas junto dos mesmos e dos seus trabalhadores	
Sinistralidade laboral	Programas para o bem-estar físico e mental: - Estrela - Vitória - Viver	Melhoria da consciencialização das questões relacionadas com o bem estar; Redução do absentismo Prevenção de doenças Fortalecimento da cultura preventiva	Reduzir 5% o número de acidentes com causa rodoviária, por quilometro percorrido; Aumentar a taxa de assiduidade para 93%; Prevenção da mortalidade laboral (responsabilidade própria): 0 mortes; Reduzir em 5% os acidentes laborais; Reduzir em 5% os dias perdidos
	Plano de saúde	Disponibilizar o acesso a cuidados médicos aos trabalhadores CTT e respetiva família	
	Avaliação de Riscos e condições de trabalho, periódica e acompanhamento dos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho (TSST) nos projetos de avaliação e mitigação de riscos	Implementação das melhores práticas de segurança, assegurando um ambiente de trabalho mais seguro.	
	Projeto CADI	Maior segurança e saúde, através da redução das lesões, melhorando assim a saúde e o bem-estar dos carteiros.	
	Medidas de mitigação/redução dos esforços físicos; Sensibilização e formação específica regular aos trabalhadores; Fichas de Segurança; Utilização de equipamentos de proteção individual (EPI)	Diminuição do número de acidentes, condicionados e de absentismo	
Acidentes de trabalho, doenças profissionais e danos reputacionais associados, aplicáveis à força própria de trabalho e aos trabalhadores na cadeia de valor	Medidas preventivas: - Consulta trabalhadores - Análise de estatísticas de sinistralidade; - Realização de avaliações de riscos e visitas de acompanhamento.	Identificar: - ações que visem a melhoria das condições de trabalho e consequente mitigação de sinistros e doenças profissionais; - áreas e causas críticas de maior sinistralidade laboral, incluindo os acidentes mais frequentes.	

Durante o ano de 2024, a maioria das ações desenvolvidas pelos CTT foram de continuidade, no caso, foram ações que acontecem com regularidade anual, destacando-se:

Sinistralidade rodoviária

- **Programa de Prevenção Rodoviária CTT**, que visa a intervenção preventiva, mediante formação e sensibilização de todos os condutores da frota CTT, e a adoção de medidas e ações relevantes que permitam reduzir acidentes rodoviários e garantir uma condução mais

segura. Foram abrangidos 8 107 trabalhadores assalariados (4 216 horas) e sensibilizados 32 trabalhadores não assalariados (64 horas de formação). A feita a avaliação do programa, designadamente considerando o número de colaboradores abrangidos e o resultado dos inquéritos de satisfação;

- **Projeto Telemetria**, que consiste num sistema de recolha automática de dados das atividades de condução ao longo das rotas de distribuição e de transportes, e que visa diminuir a sinistralidade através da promoção de uma condução mais segura por meio de uma competição saudável para atingir os objetivos (gamificação). Este projeto - que resultou de um elevado investimento em CAPEX - ainda se encontra em desenvolvimento e a sua conclusão ocorrerá em 2025.

Sinistralidade laboral

- **Programas de promoção e prevenção da saúde e bem-estar: (i) Estrela**, que se destina a criar um ambiente de trabalho mais saudável, focado na produtividade e qualidade, para diminuir o índice de ausências e incrementar a motivação e satisfação; **(ii) Vitória,** com o propósito de ajustar tarefas e realocar em novas funções trabalhadores que apresentem condicionamentos a determinados desempenhos, e avaliar os casos de aptidão condicionada através de um modelo adequado; e **(iii) Viver**, que, através da publicação mensal de conteúdos, incentivam a um estilo de vida e escolhas mais saudáveis, e ao desenvolvimento de iniciativas mensais de promoção de saúde;

- **Avaliação periódica de riscos e acompanhamento pelos Técnicos de Segurança e Saúde no Trabalho (TSST**) das instalações e projetos da Empresa, incluindo mudanças de instalações e deslocação de equipamentos. Neste âmbito, assegura-se que os processos operacionais cumprem as normas de segurança, no âmbito da certificação pela norma ISO 45001, e que são disponibilizados os recursos adequados. Para tal, são realizadas auditorias, internas e externas, sendo utilizado o método MARAT para a identificação de perigos e valoração de riscos para os colaboradores.

  No ano de 2024 foram realizadas 334 intervenções ao nível dos locais de trabalho CTT em Portugal e Espanha para avaliação das condições de trabalho.

- **Projeto CADI**, que consiste num equipamento de auxílio à distribuição, ergonómico, resistente e espaçoso, com o objetivo de mitigar o impacto negativo que a alteração de volumetria tem para a saúde e segurança dos trabalhadores. Este projeto - com baixo investimento em CAPEX - encontra-se ainda em desenvolvimento e a sua conclusão está prevista para 2025.

Acidentes de trabalho, doenças profissionais e danos reputacionais associados, aplicáveis à força própria de trabalho e aos trabalhadores na cadeia de valor

- **Adoção de medidas preventivas**, que resultam da consulta ativa aos colaboradores CTT sobre soluções mais eficazes suscetíveis, não só de reduzir acidentes e doenças profissionais, mas também de contribuir para a melhoria contínua das políticas de segurança, para o alinhamento com as necessidades dos trabalhadores e para um ambiente de trabalho mais seguro e colaborativo.

  São igualmente analisadas estatísticas mensais de sinistralidade laboral, o que permite identificar as áreas de maior sinistralidade, as respetivas causas e os tipos de trabalho mais afetados. Estes dados ajudam a priorizar ações, promover um ambiente mais seguro e saudável e, também, a melhorar a prevenção, uma vez que a identificação de causas

recorrentes permite direcionar esforços para medidas preventivas, como formações específicas.

Em 2024, ocorreram 974 acidentes laborais, o que corresponde a um aumento de 12,6% face ao ano anterior e a uma taxa de acidentes associada de 45,9 (medida em n.º de acidentes por 1 milhão de horas trabalhadas). Verifica-se a mesma tendência de aumento no número de dias perdidos: perfizeram um total de 27 071 dias perdidos, dos quais 71,9% atribuídos a trabalhadores do sexo masculino. Já no âmbito das doenças profissionais, foram registados 25 casos de doença profissional, das quais, 11 no sexo feminino e 14 no masculino.

Não foram registadas quaisquer fatalidades decorrentes de acidentes ou doenças profissionais no período de relato.

Acidentes de trabalho no Grupo CTT

Grupo	N.º	N.º de dias perdidos[80]	Taxa de acidentes[81]
Feminino	282	7 599	33,7
Masculino	692	19 472	53,9
Total	**974**	**27 071**	**45,9**

Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes no Grupo CTT foram, entre outros:

- Sinistralidade rodoviária: 417 acidentes (42,8% do total de acidentes), onde se incluem acidentes de viação envolvendo um ou vários veículos;
- Escorregadelas, tropeções e quedas de pessoas: 197 acidentes (20,2%);
- Esforços excessivos e movimentos em falso: 61 acidentes (6,3%).

De salientar que o número de acidentes rodoviários em viaturas de duas rodas teve um aumento muito significativo, de quase 50%, face a 2023, justificado pelo incremento muito relevante da quantidade de solicitações para o serviços EMS, especialmente no final do ano.

Para os trabalhadores não assalariados, foi possível realizar uma análise ao universo dos trabalhadores temporários, para os quais foram registados 10 acidentes de trabalho (dos quais sete corresponderam a trabalhadores do género masculino e os restantes três do género feminino) que corresponderam a 248 dias perdidos, não havendo registo de doenças profissionais, nem fatalidades.

Em relação à cobertura do sistema de gestão de saúde e segurança, os CTT dispõem de três certificações da norma ISO 45001, que abrangem as operações, áreas corporativas e a subsidiária CTT Expresso em Portugal. No ano de 2024, 14% dos trabalhadores dos CTT estavam cobertos por estas certificações.[82]

[80] O cálculo é feito usando todos os dias de calendário, isto é, os dias de trabalho, feriados e fins-de-semana.

[81] A Taxa de Acidentes é a relação entre o número de acidentes total (i.e. reportados à Autoridade para as Condições do Trabalho) e total horas trabalhadas. O valor calculado foi multiplicado por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

[82] Apenas se encontram abrangidos os trabalhadores que desempenham funções nas áreas certificadas pela Norma ISO 45001. Não obstante, todos os trabalhadores do Grupo CTT estão cobertos pelo próprio sistema de saúde e segurança no trabalho da Empresa.

Emprego seguro

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Contratação temporária de trabalhadores	Identificação de situações de trabalho temporário que possam ser alteradas para situações contratuais por contrato a termo direto com os CTT; Alteração de vínculo precário para contratação a termo indeterminado; Controlo de sucessão contratual e conformidade legal.	Promoção de objetivos na agenda de trabalho digno; Maior controlo da conformidade legal; Maior estabilidade, menor rotatividade pela maior motivação dos trabalhadores, diminuição do risco legal.	Acompanhar as condições de trabalho das empresas de contratação temporária
Segurança do emprego e estabilidade da força de trabalho associada à diversificação do negócio	Aplicação das progressões salariais garantidas previstas nos Acordos de Empresa	Reconhecimento dos colaboradores consoante o nível de desempenho.	Acompanhamento e avaliação do acolhimento e integração dos colaboradores que fizeram requalificação para uma nova função (Programação) - Programa *Reboot* CTT
	Mapeamento e avaliação de funções	Maior clareza na estrutura da Empresa e das funções que a suportam; Apoio na definição de projetos e políticas de recursos humanos.	
	Processo de revisão de talento e de *pools* de sucessão	Assegurar a continuidade da liderança através da identificação de sucessores para funções críticas, garantindo a implementação de planos de desenvolvimento e carreira.	
	Reboot CTT	Requalificar um conjunto de colaboradores com perfis diversos para assumirem novas funções nos CTT, em particular na área da programação	

Durante o ano de 2024, **e para colmatar a contratação temporária de trabalhadores**, os CTT fizeram o levantamento dos seus trabalhadores cujo vínculo temporário poderá sofrer alterações, seja para passarem a ter um vínculo direto com os CTT, seja para serem contratados a termo indeterminado.

Esta análise permite à Empresa relacionar os recursos humanos temporários, as necessidades estruturais, tendo em vista eventual passagem para contratação por tempo indeterminado. No ano de relato, houve oito trabalhadores temporários cujos vínculos foram melhorados (para contratos a termo indeterminado).

Ao nível da **segurança do emprego**, além da aplicação anual da progressão salarial decorrente dos Acordos de Empresa, o Grupo CTT estruturou e desenvolveu, em 2024, as seguintes ações que terão continuidade em 2025:

- Mapeamento e avaliação de funções de acordo com o respetivo impacto organizacional e as competências técnicas exigidas, e comparação das mesmas com o mercado, a partir de metodologia de uma consultora externa, alinhada com as melhores práticas. Em 2024, foram mapeadas e avaliadas as funções de gestão, estando previsto para 2025 o mapeamento das funções técnicas.

  Deste processo resultam informações fundamentais para a definição de projetos e políticas de recursos humanos, nomeadamente percursos de carreira, compensação e benefícios e decisões sobre processos de mobilidade e promoções.

- Planeamento do processo de revisão de talento, no sentido da identificação de potenciais sucessores para posições-chave da Empresa, e dos respetivos pontos fortes, áreas de melhoria, risco e impacto de saída. Numa fase posterior, serão criadas *pools* de sucessão e

definidos planos de desenvolvimento pessoal, ações de formação e percursos de carreira para os colaboradores identificados com potencial;

- ***Reboot* CTT:** consiste num programa, desenvolvido em parceria com o Code for All, de requalificação ao nível da transformação digital e de valorização do talento interno. É composto por três fases:

    - Pré-*Bootcamp* (fase de seleção): formação sobre os fundamentos da programação, com a duração de 60 horas; sessões de aproximação à área/ função futura (SI) e entrevista de seleção;

    - *Bootcamp* CTT: formação sobre requalificação intensiva de programação, durante 14 semanas, com 650 horas;.

    - Acolhimento e Integração nova função: *onboarding*, plano de integração e acompanhamento da nova função, e formação *on-the-job.*

O programa *Reboot* permite aos colaboradores diversificarem as suas competências, facilitando uma mudança de carreira para áreas digitais, como a programação. Esta iniciativa não só promove o desenvolvimento pessoal e profissional, mas também reforça a confiança, a empregabilidade e o alinhamento dos colaboradores com os desafios e a visão de futuro da organização.

Participaram 73 colaboradores, e o sucesso da iniciativa foi analisada pelo número de candidaturas e taxas de sucesso na fase de Pré-*bootcamp* (fase de seleção), e pelas avaliações intermédias e final do *Bootcamp*.

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Promoção do equilíbrio entre vida pessoal, familiar e profissional dos colaboradores	Certificação efr: - Medidas de conciliação; - Formação em conciliação; - Auscultação da satisfação dos colaboradores - Inclusão de critérios de conciliação na seleção de fornecedores Benefícios, compensação e apoios: - Implementação da plataforma de gestão de benefícios flexíveis. - Sou CTT Descontos; - Manutenção do vencimento a 100% para grandes doenças; - Subsídios de apoio aos trabalhadores deslocados da sua habitação; - Compensação flexível. Plano de Apoio Social dos CTT: - Plano de saúde CTT/Medis; - Comparticipação de credito ao beneficiário; - Isenção quota do plano de saúde para filhos até 25 anos, enquanto estudantes; - Filhos portadores de deficiência com +25 anos; - Comparticipação despesas saúde a 100% para doentes graves; - Apoio Social a colaboradores e seus familiares, aposentados, reformados; - Atribuição de Subsídio de estudos.	Melhoria do equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional dos colaboradores, resultando na sua maior satisfação Promoção da qualidade de vida dos trabalhadores Prevenção e redução de situações de *stress* e *burnout*, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável Aumento da retenção de talento	Manter a certificação como Empresa Familiarmente Responsável

Ao longo dos últimos anos, os CTT têm investido na promoção do equilíbrio profissional e pessoal dos seus trabalhadores, contando já com inúmeras iniciativas neste âmbito. Destaca-se o Plano de Apoio Social dos CTT, que estabelece a proteção social dos trabalhadores dos CTT abrangidos pelo regime de obras sociais nos domínios dos cuidados de saúde, prestações de segurança social e ação social.

Este plano contempla diversos apoios, em alguns casos, abrangendo as famílias dos trabalhadores, como a disponibilização do acesso a Plano de Saúde para os colaboradores ativos e seus familiares aderentes, e também para aposentados, reformados e pré-reformados, mediante pagamento de quota mensal. Outros apoios compreendem a atribuição de subsídios e a comparticipação de despesas por motivo de doença ou carência económica.

Ao nível de benefícios e compensações, foi desenvolvido durante o período de relato o programa de benefícios flexíveis, pensado para dar resposta aos interesses/necessidades de todos os trabalhadores dos CTT, em atenção à grande diversidade do coletivo de colaboradores abrangidos. Este programa continuará a ser desenvolvido e aprimorado nos próximos anos, tanto pelo aumento do orçamento em OPEX como, também, pela realização de inquéritos de satisfação eNPS.

O investimento na promoção ativa do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional nos CTT tem o selo efr, de Empresa Familiarmente Responsável, que foi renovado em 2024.

No âmbito da certificação efr, estão implementadas diversas medidas de conciliação que visam um maior equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional dos colaboradores dos CTT. No decurso de 2024, foram integradas oito medidas, o que permite que as medidas atualmente existentes ascendam já a 44, agrupadas nos cinco pilares do modelo de gestão efr dos CTT: Desenvolvimento Profissional e

Pessoal, Apoio à Família, Flexibilidade Temporal e Espacial, Igualdade de Oportunidades e Qualidade no Trabalho.

Para divulgação das medidas e da forma como podem ser usufruídas, foi desenvolvida durante o ano de relato uma ação de formação massiva, disponível na plataforma MyCTT, destinada a todos os colaboradores de todas a empresas abrangidas[83]), que contou com a participação de 7 518 colaboradores.

Para garantir a melhoria contínua das medidas efr, foi também disponibilizado um questionário de auscultação dos colaboradores sobre o seu o grau de conhecimento, satisfação, utilização e valorização, e são realizadas anualmente auditorias, internas e externas, para assegurar o cumprimento dos referenciais associados à certificação.

Ainda que a certificação efr seja um instrumento de gestão utilizado internamente, os objetivos de conciliação alargam-se à cadeia de valor, incluindo fornecedores. Neste sentido, em 2024 foram incluídos critérios de conciliação para a seleção de fornecedores, a fim de garantir que estes têm conhecimento das políticas dos CTT, também neste domínio específico da conciliação.

Nos CTT, todos os trabalhadores (100%) têm direito a gozar licença de parentalidade e de apoio à família. Em 2024, 11,2% dos trabalhadores exerceram este direito, sendo que as licenças gozadas por trabalhadores do género feminino corresponderam a 6,3% (mais de metade do total destas licenças). Verificou-se, assim, uma inversão da tendência verificada no ano anterior, em que a maioria das licenças foi gozada por trabalhadores do género masculino.

[83] Abrangidas as CTT, CTT Expresso, CTT Contacto, Payshop e Banco CTT

Igualdade de tratamento e de oportunidades para todos

Formação e desenvolvimento

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Capacitação dos colaboradores através da formação e do desenvolvimento do programas de talento	Programa de formação em liderança *Fast Track*	Desenvolvimento de competências de liderança e promoção de uma mudança comportamental, com foco no fortalecimento da capacidade de inspirar, gerir equipas de forma eficaz e alinhar comportamentos com os objetivos estratégicos da organização	Taxa de trabalhadores formados (efetivo CTT) de 90% Aplicar programa de acolhimento e integração a todas as novas contratações, para potenciar a experiência dos trabalhadores Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito bienal Criar e implementar o novo programa de *onboarding* para integração dos novos trabalhadores Capacitação de 70% das chefias operacionais em competências de liderança Capacitação e desenvolvimento (*Upskilling*) de 20% dos colaboradores da rede de lojas em competências comerciais
	Desenvolvimento *Young Talent*	Promover a valorização, desenvolvimento de carreira e de liderança dos colaboradores	
	Programa de formação *Reskilling/ Upskilling* (IEFP)	Desenvolvimento de competências relevantes e transversais, proporcionando a evolução profissional e pessoal dos colaboradores	
	Promoção da Aprendizagem Contínua e Autoaprendizagem	Facilitar o acesso a formação contínua e personalizada; Desenvolver competências críticas para o desempenho atual e evolução de carreira; Promover a autonomia e a cultura de autoaprendizagem; Criar percursos formativos para funções, áreas ou necessidades de formação específicas	
	Comparticipação de formação superior e avançada	Promoção da valorização profissional dos colaboradores	

Ao longo do ano de 2024, os CTT promoveram os seguintes programas e iniciativas de capacitação e desenvolvimento de talento, destacando-se:

- **Programa *Fast Track:*** iniciado em 2023 e realizado anualmente, visa materializar a vontade de transformação dos líderes CTT, em resposta aos desafios do negócio e aos resultados da auscultação interna aos colaboradores, que revelaram ambição por uma cultura da liderança que promovesse a motivação e a sustentabilidade.

  O *Fast Track* fortalece as competências essenciais de liderança ao nível da gestão eficaz de equipas e dos comportamentos relacionados com os objetivos organizacionais. Esta transformação contribui para um ambiente de trabalho mais colaborativo, motivador e orientado para resultados, beneficiando tanto os líderes como as suas equipas.

  Este programa teve 788 participações e 3 847 horas de formação, e a sua eficácia é medida pelo número de colaboradores abrangidos, para além do inquérito de satisfação realizado. A Empresa teve despesas operacionais baixas associadas a este programa.

- **Desenvolvimento *Young Talent:*** consistiu numa formação assegurada pela entidade Ponto Zero e que versou dois temas: mentalidade, atitude e produtividade (*Unlocking Overachievers),* dirigida a colaboradores jovens, e desenvolvimento de carreira, para todos os colaboradores. Em ambas, foi pedido aos 254 colaboradores que participaram *feedback* sobre o seu grau de satisfação relativamente às iniciativas.

Estas formações impulsionaram o desenvolvimento de competências, promoveram a aprendizagem intergeracional, fortalecendo a motivação, a produtividade e o crescimento profissional dos colaboradores.

- Formação ***Reskilling:*** desenvolvida anualmente em parceria com o IEFP, contou com a participação de 405 colaboradores, num total de 8 969 horas de formação. Esta ação permite, não só colmatar necessidades formativas identificadas nas diversas áreas da Empresa, como também apoiar a evolução profissional e pessoal dos colaboradores, fortalecer a capacidade de trabalho em equipa e capacitar para a mudança e para a aprendizagem contínua, contribuindo para o crescimento e motivação dos colaboradores no contexto organizacional.

Os CTT promovem igualmente o espírito de aprendizagem contínua e autónoma, recorrendo para esse efeito à plataforma Linkedin Learning, que oferece o acesso a conteúdos diversificados e de elevada qualidade.

Através desta iniciativa, os colaboradores podem desenvolver competências técnicas e comportamentais ao seu próprio ritmo, alinhando a aprendizagem com as necessidades individuais e organizacionais. Neste sentido, foram criados *Learning Paths* específicos, por função ou área, e como resposta a necessidades concretas de formação. A eficácia da iniciativa é avaliada a partir do número de licenças atribuídas e da percentagem de incremento de atividade na plataforma.

Durante o ano de relato, foram atribuídas 1 022 licenças, com 19% de atividade na plataforma.

Em complemento das ações mencionadas, o Grupo CTT promove, anualmente, a valorização e desenvolvimento de competências através da comparticipação financeira dirigida aos colaboradores para a realização de formação académica especializada administrada por entidades externas.

A comparticipação é atribuída tendo por base o nível de criticidade da formação para o desempenho da função atual e/ou desenvolvimento de carreira, e é avaliada a taxa de conclusão com sucesso da formação. Em 2024, esta comparticipação foi atribuída a 11 trabalhadores.

De destacar ainda que, em Moçambique, a Empresa promove ativamente o prosseguimento dos estudos pelos trabalhadores, visando o aumentar do grau de qualificação dos colaboradores.

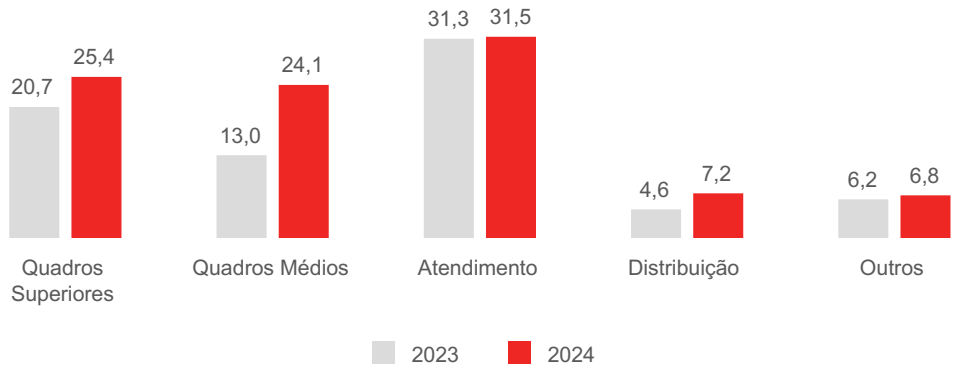
Estas ações, que se traduziram em despesas operacionais baixas para a Empresa, incentivam o desenvolvimento profissional, alinhando as necessidades e interesses individuais com os objetivos do Grupo CTT, permitindo valorizar os colaboradores, reforçar a cultura de excelência e promover a motivação e a retenção de talento.

Em 2024, o número médio de horas de formação por trabalhador foi de 15,6 horas (+0,2 face a 2023).

Número médio de horas de formação por género

Género	31.12.2023	31.12.2024	Δ	Δ%
Feminino	18,8	20,6	1,8	0,1
Masculino	8,9	12,3	3,4	0,4
Total	**12,5**	**15,6**	**3,1**	**0,2**

O volume de formação (em média de horas) distribuiu-se da seguinte forma pelas categorias profissionais dos trabalhadores:



Trabalhadores que participam na avaliação de desempenho

%	31.12.2023	31.12.2024[84]	Δ
Por género			
Feminino	68,1	74,9	6,8 p.p
Masculino	75,0	77,9	2,9 p.p
Por categoria profissional			
Quadros Superiores	68,0	75,7	7,7 p.p
Quadros Médios	80,2	63,2	-17,0 p.p
Atendimento	100,0	95,8	-4,2 p.p
Distribuição	83,3	83,2	-0,1 p.p
Outros	13,1	32,4	11,2 p.p
Total	**72,3**	**76,7**	**7,7 p.p**

[84] À data de publicação do Relatório Integrado dos CTT, o processo de avaliação de desempenho ainda se encontrava a decorrer, pelo que os dados são provisórios, podendo sofrer alterações posteriores.

Igualdade de género e igualdade de remuneração por trabalho de igual valor

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Melhorias nos processos de tomada de decisão pela promoção da igualdade de género em posições de liderança	Elaboração anual do Plano para a Igualdade CTT	Aumento da representatividade de género em posições sub-representadas, inclusive lideranças; Redução de eventuais disparidades salariais e promoção da igualdade de oportunidades entre diferentes grupos	Atingir a paridade de género das posições de liderança superior e intermédia (45%) Publicar e implementar o Plano para a Igualdade CTT Criar e implementar o novo programa de formação sobre Igualdade de oportunidades e não discriminação, direcionado ao recrutamento, às chefias e ao público interno em geral
	Liderança no Feminino	Promoção e ascensão da Mulher na carreira profissional e cargos de liderança pela sensibilização, educação e formação profissional	
	Disseminação de conteúdos formativos e informativos por toda a Empresa no âmbito da Igualdade e Equidade entre Mulheres e Homens		
	Bolsas Sociais no âmbito da Parceria EPIS /CT	Promover a igualdade de oportunidades e género na sociedade juvenil, sobretudo nas áreas de STEM (*Science, Technology, Engineering and Math*), potenciando o empoderamento feminino numa área do mercado de trabalho português, sobrerepresentada por homens	

No âmbito da consecução dos objetivos do Grupo CTT relacionados com a promoção da igualdade de oportunidades, foram desenvolvidas as seguintes ações em 2024:

- **Plano para a igualdade CTT:** elaborado anualmente, com o objetivo de garantir o alinhamento com as metas nacionais e internacionais, incluindo o cumprimento do ODS #5 (igualdade de género), e de reforçar o compromisso das políticas e boas práticas da Empresa em matéria de igualdade.

  Neste sentido, constam do plano diversas medidas que foram implementadas e monitorizadas ao longo do ano, na lógica de progresso e concretização gradual, e está prevista a identificação de novas, para o próximo ano, no sentido da promoção da igualdade de género nas lideranças e da redução das desigualdades.

- **No âmbito da liderança feminina:** os CTT lançaram a iniciativa "À conversa com Elas", com o intuito de capacitar e inspirar através do exemplo (*role models*) o desenvolvimento e crescimento das colaboradoras CTT. Neste contexto, surgiram formações, programas de mentoria e eventos de *networking,* em que as parcerias com a PWN Lisbon e a Ponto Zero foram fundamentais.

  A Empresa também proporciona Programas de Formação Avançada e Executiva sobre liderança no feminino, em parceria com a AESE e a VdA, e outras ações de formação em liderança.

  Estas iniciativas são destinadas a colaboradoras do Grupo CTT com potencial de liderança ou que já assumem cargos de liderança, tendo a sua eficácia sido analisada mediante inquéritos de satisfação relativamente à participação nos eventos. Para a realização das mesmas, a Empresa despendeu, no ano corrente, de recursos financeiros baixos em OPEX, estando previsto igual valor para os anos seguintes.

- **Elaboração de conteúdos formativos e informativos** para serem integrados em formações e divulgações relacionadas com igualdade de oportunidades na carreira e igualdade e equidade entre mulheres e homens. Durante o ano de relato, foram produzidos conteúdos, para o programa de formação de lideranças (*Fast Track*), para sessões de esclarecimento para avaliadores no âmbito da avaliação de desempenho, e para divulgação em fóruns externos.

  Os conteúdos também constam da página da intranet, visando combater preconceitos sobre a intervenção das mulheres no processo de decisão, sobre o valor do trabalho não pago e sobre a circunstância de a ascensão na carreira não dever ser impedida/limitada pelo exercício de maternidade. Para a análise do sucesso da disseminação destes conteúdos, a Empresa consulta o *feedback* das áreas e analisa os número de candidaturas de mulheres a cargos de liderança.

Ao nível dos processos de recrutamento, os CTT promovem a igualdade de oportunidades, baseando estes processos na avaliação das capacidades e adequação dos candidatos às exigências específicas da vaga oferecida, independentemente do género, tendo como propósito a seleção do perfil que melhor se adequa às necessidades do cargo para acrescentar valor à Empresa. A diversidade e a inclusão são promovidas em todos os níveis organizacionais.

É através da promoção das iniciativas relacionadas com a liderança feminina que o Grupo CTT capacita as suas colaboradoras para o exercício de cargos de liderança

Ainda no âmbito da igualdade de oportunidades, mas com foco também nos jovens, foram atribuídas Bolsas Sociais a cinco jovens mulheres para licenciatura em áreas tecnológicas, no âmbito de uma parceria com a EPIS (Empresários pela Inclusão Social). Para além do combate ao abandono escolar motivado por falta de condições socioeconómicas, as bolsas EPIS visam conceder oportunidades a mulheres das áreas de STEM (*Science, Technology, Engineering and Math*), em que os homens estão sobre-representados, para que desenvolvam as suas competências técnicas/profissionais, vinguem no mercado de trabalho e se tornem líderes, estimulando o empoderamento feminino. A bolsas sociais correspondem a donativos alocados a despesas operacionais dos CTT, de baixo impacto, no ano corrente e nos restantes em que a despesa está já programada.

Em 2024, as mulheres representaram 38,4% das lideranças na gestão de topo e intermédias (i.e. Conselho de Administração, direções de 1.ª e 2.ª Linha), -1,5 p.p. do que no ano precedente. O peso da gestão feminina de 1.ª linha subiu 5,4 p.p., para 26,5%, e registou-se uma redução de 3,9 p.p. nas lideranças de 2.ª Linha, para 41,4%.

Distribuição por género das chefias dos CTT

	Conselho de Administração	Diretores de 1.ª Linha	Diretores de 2.ª Linha	Total
Feminino	4	13	84	**101**
Masculino	7	36	119	**162**

Diversidade, emprego e inclusão de pessoas

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Promoção da diversidade e recrutamento Inclusivo	Divulgação de Recrutamento Interno e Externo e elaboração de um manual de recrutamento Capacitação e sensibilização em Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI): - Formação DEI (âmbito geral) - Formação para recrutadores para uma seleção de candidatos diversa e inclusiva	Aumentar a transparência e confiança no processo de recrutamento dos CTT Capacitar a equipa de recrutadores para a importância da multiculturalidade, com diferentes religiões, orientação sexual, nível de incapacidade e com características diversas Promover mudanças comportamentais para uma cultura corporativa mais inclusiva, equilibrada e alinhada com os valores organizacionais em matéria de DEI	Criar e implementar o novo programa de formação sobre Igualdade de oportunidades e não discriminação, direcionado ao recrutamento, às chefias e ao público interno em geral Criar oportunidades e ocupação profissional para pessoas com deficiência, através da contratação de 50 trabalhadores, desde 2022

No âmbito da promoção da diversidade e recrutamento inclusivo, os CTT realizaram as seguintes ações em 2024:

- Elaboração de um **Manual de Recrutamento Inclusivo** para disponibilização às equipas de recrutamento. Visa contribuir para aumentar a representatividade de pessoas com diferentes marcadores de diversidade e reduzir quaisquer barreiras à contratação das mesmas. Neste manual está vertida a política e os compromissos dos CTT em matéria de DEI diversidade e inclusão.

  A elaboração deste manual, e a divulgação dos resultados do processo de recrutamento, são instrumentos para aumentar a transparência e a credibilidade da política de diversidade dos CTT, melhorar a cultura corporativa (os colaboradores sentem-se valorizados num ambiente de respeito e pertença) e combater preconceitos e discriminação (uma cultura de igualdade desde o recrutamento promove um ambiente mais justo).

- Ações de **sensibilização em DEI** dirigidas, em geral, a todos os colaboradores da Empresa, realçando a importância das Pessoas CTT na implantação de uma cultura corporativa de DEI, e em particular às equipas de recrutamento, através de ações internas e externas.

Nos CTT, a promoção da diversidade e inclusão é feita ativamente, e a sensibilização é um importante instrumento para a integração das melhores práticas no ambiente de trabalho e para a valorização e empenhamento de todos. A Empresa monitoriza esta temática através do número de colaboradores abrangidos nas ações e na sua auscultação acerca do respetivo grau de satisfação.

Distribuição por faixa etária dos colaboradores dos CTT

	Total
<30	**1611**
30-50 anos	**6449**
Mais de 51 anos	**5532**

A percentagem de trabalhadores com deficiência manteve-se estável, sendo de 2,4% (+ 0,1 p.p do que no ano anterior), o que corresponde a 326 trabalhadores dos CTT, correspondendo 1,16% ao género feminino e 1,24% ao masculino.

Medidas contra a violência e o assédio no local de trabalho

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Exposição a situações de violência física e psicológica	Policiamento remunerado ou de proximidade temporário e vigilância humana quando o policiamento não é possível	Aplicar medidas mitigadoras como forma de proteção dos trabalhadores dos CTT face à ocorrência de situações de violência	Acionar plano de apoio em 100% das situações registadas
	Instalação de vídeo vigilância, deteção de intrusão, ligação de intrusão a uma central de receção e monitorização de alarmes		
	Envolvimento com as forças de segurança locais e câmaras municipais para a identificação de ações e necessidades operativas		
	Manual interno de segurança das lojas próprias com identificação de medidas a cumprir no dia a dia e a tomar em caso de situações de violência		
	Apoio social prestado em caso de ocorrência de situações de violência	Garantir a prevenção e apoio especializado sócio/psicológico em situações de crise	

Garantir a proteção dos trabalhadores dos CTT que contactam diretamente com o público, face ao efetivo risco de agressão, é uma preocupação da Empresa, que toma medidas, preventivas e/ou mitigadoras, ao nível da segurança das lojas, seja pela utilização de equipamentos de videovigilância, seja pela contratação de segurança.

Em complemento, o Grupo CTT dispõe de um manual interno de segurança das lojas próprias, com medidas que devem ser adotadas diariamente para a garantia da segurança nas instalações e orientações sobre procedimentos a tomar na eventualidade de ocorrência de situações de violência.

Durante o ano de 2024, foram registadas 14 ocorrências, relacionadas maioritariamente com distúrbios causados por clientes e com furtos, tanto no horário normal de funcionamento como durante o período de encerramento.

A preocupação da Empresa vai para além do bem-estar físico dos colaboradores, e a abordagem subsequente ao incidente passa pela intervenção de assistentes sociais, no âmbito da atividade do Serviço Social, que incluiu a vertente “Intervenção em Situações de Crise”. Esta acontece em situações muito diversas, como assaltos, violência, suicídio, morte súbita, desastres naturais, ou quaisquer outras passíveis de causar episódios de instabilidade sócio/psicológica no trabalhador e/ou nos seus familiares.

A atuação é circunstancial, mas passa em regra pelo contacto com a pessoa envolvida, pelo acompanhamento personalizado e pela orientação adequada.

Num primeiro momento, é estabelecido contacto com as pessoas afetadas e, se for o caso, com as respetivas chefias, no sentido de estabilizar os envolvidos e prevenir situações de desequilíbrio sócio/psicológico. Para além de ser usada a *escuta ativa* para compreender o sucedido e avaliar as necessidades, é logo disponibilizado apoio e antecipadas explicações sobre a sintomatologia usual naquele tipo de ocorrência.

Independentemente do acompanhamento que a situação concreta justifica e impõe, é sempre estabelecido um novo contacto após 24/48h, para seguimento e calibração das medidas de apoio.

Se a avaliação do Serviço Social concluir pela a necessidade de acompanhamento especializado, na área clínica ou de saúde mental, é assegurado o encaminhamento da pessoa, prioritariamente meios, designadamente, médicos ou psicólogos, convencionados do Plano de Saúde CTT Médis. Durante o ano de 2024, foi realizada a intervenção pelo Serviço Social em três locais de trabalho, relacionados com episódios de violência e assalto.

Outros direitos relacionados com o trabalho

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Promoção do acesso a condições de habitação adequada aos trabalhadores	Crédito Habitação Bonificado com melhores condições para os trabalhadores do Grupo CTT Projeto de apoio de construção de casas para os trabalhadores em Moçambique Apoio no financiamento à aquisição da habitação aos trabalhadores em Moçambique	Facilitar o acesso a habitação adequada, promovendo a qualidade de vida dos trabalhadores CTT e das suas famílias	Manter a certificação como Empresa Familiarmente Responsável

Ciente das condições do mercado habitacional nos territórios onde opera, e das dificuldades sentidas nesta matéria por grandes faixas da população, o Grupo CTT manteve, em 2024, medidas específicas neste domínio, designadamente o Programa de Crédito Habitação Bonificado para colaboradores, que visa proporcionar condições mais favoráveis, face ao público em geral, nos contratos de Crédito Habitação, com a atribuição de financiamento a spread 0%, para aquisição, construção e obras em habitação própria permanente.

Esta iniciativa é realizada através do Banco CTT, sendo aplicável a todos os trabalhadores do Grupo CTT. Foram realizados dois momentos de candidatura ao longo do ano, tendo beneficiado 260 colaboradores.

Ainda no âmbito habitacional, importa destacar que, em Moçambique, os CTT têm um projeto de apoio à construção de casas e ao financiamento de aquisição de habitações, sempre no interesse dos trabalhadores. Para fazer face às elevadas taxas de juros praticadas em Moçambique, os contratos são negociados ao nível da Empresa daí resultando, por um lado, a obtenção de condições mais vantajosas para os trabalhadores e, por outro, a garantia de pagamento às instituições bancárias através do desconto nos salários.

5.4.2 Trabalhadores da cadeia de valor

A atividade de transporte e distribuição dos CTT, quer em Portugal, quer em Espanha, é realizada com recurso à contratação de fornecedores de transporte. Os trabalhadores destas empresas, que constituem os trabalhadores da cadeia de valor dos CTT, estão naturalmente expostos a acidentes de viação, podendo provocar danos significativos na sua saúde e vida, bem como na sociedade, por via do impacto da sinistralidade em terceiros.

Considerando a relação e dependência destes trabalhadores para a atividade da Empresa, os CTT comprometem-se a promover práticas laborais justas e seguras, incluindo o respeito pelos direitos humanos, ao longo de toda a sua cadeia de valor e em especial junto das empresas de transporte subcontratado. Neste sentido, o Grupo CTT assume o princípio fundamental da diligência devida, identificando, prevenindo, mitigando e remediando os impactos negativos ao longo da cadeia de valor;

e de promover uma conduta empresarial responsável e gestão eficiente das cadeias de abastecimento, em estreita comunicação com as partes interessadas.

Este princípio de aplicação dos padrões de atuação da Empresa à cadeia de valor, e de proteção da mão-de-obra da cadeia de valor, é igualmente afirmado nas Políticas de Direitos Humanos e de Qualidade e Bem-Estar, como condição de admissão/contratação de fornecedores e parceiros, sob pena de inelegibilidade ou exclusão.

Os CTT dispõem ainda da Política de Compras Responsáveis que determina que os seus fornecedores sejam avaliados regularmente para garantir que estas empresas conhecem e operam em conformidade com os padrões expressos não só nesta política, mas também nos Códigos de Ética e de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e a Política de Denúncia de Infrações. A sua aplicação é ainda extensível às cadeias de valor das entidades fornecedoras diretas dos CTT.

Saúde e segurança

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Sinistralidade rodoviária dos trabalhadores da cadeia de valor	Incorporação de cláusulas contratuais obrigatórias nos cadernos de encargos para a prestação de serviços de transporte relacionadas com as obrigações da empresa prestadora em garantir a promoção da saúde e segurança do trabalhador, que inclui a prevenção de riscos, formação e a monitorização de acidentes de exames médicos	Garantir o cumprimento de padrões adequados ao nível das condições de trabalho das empresas de subcontratação para estes trabalhadores e informar os CTT sobre as mesmas Garantir o alinhamento das empresas de transporte subcontratado com as práticas e princípios éticos e laborais dos CTT	Acompanhar desempenho de sinistralidade dos subcontratados rodoviários críticos
	Aplicação da Política de Compras Responsáveis e Código de Ética dos CTT a todos os fornecedores destes serviços		
	Certificação das atividades de expresso e logística pela ISO 45001, que inclui auditoria a fornecedores para a prestação destas atividades		

As ações identificadas são realizadas todos os anos e aquando da necessidade de estabelecer novas e/ou atualizações das relações contratuais com os fornecedores de serviços de distribuição e transporte rodoviário. Com o apoio da plataforma *Ariba Spend Management*, que centraliza e realiza a gestão de processos de consulta, contratos e fornecedores; todas as empresas de transporte subcontratadas que queiram prestar este serviço aos CTT são obrigadas a aceitar o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis, que incluem expectativas e obrigações claras para os fornecedores nos domínios social, ambiental e ético. Sem este passo, é impossível tornarem-se parceiros dos CTT.

A inclusão destas cláusulas contratuais, bem como a aceitação obrigatória da Política de Compras Responsáveis e Código de Ética dos CTT nos contratos com fornecedores e outros parceiros ao longo da cadeia de valor, constitui uma ferramenta essencial para a prevenção, mitigação e reparação de impactos negativos relacionados com condições de trabalho, nomeadamente a saúde, segurança e bem-estar dos trabalhadores da cadeia de valor dos CTT.

De igual modo, a certificação das atividades de transporte e distribuição pela Norma ISO 45001, além de garantir a nível interno a existência de um sistema de gestão alinhado com as melhores práticas, inclui o envolvimento dos parceiros não só para assegurar que estas práticas são cumpridas na cadeia de valor, mas também que a saúde e segurança nos locais de trabalho não seja comprometida.

Em linha com a crescente relevância que os trabalhadores das empresas de transporte rodoviário subcontratado têm vindo a assumir na atividade da Empresa, os CTT reconhecem a necessidade de estabelecer e aprimorar os meios de monitorização e de envolvimento com a sua cadeia de valor, no sentido de garantir a prevenção, mitigação e reparação dos impactos negativos materiais da sua atividade nestes trabalhadores.

O envolvimento dos CTT com estes trabalhadores realiza-se por intermédio do representante destas empresas com a área de Compras e Logística e respetivos gestores de contrato dos CTT, conforme descrito em Cadeia de valor e envolvimento com partes interessadas, sendo fomentada uma cultura de partilha e de transparência, bem como a consulta da Comissão de Ética e a utilização do Canal Ética, como uma linha de comunicação permanentemente acessível, destinada a identificar questões ou situações de confronto com os valores ou deveres da Empresa, oportunidades de melhoria, apresentar sugestões e a proporcionar um diálogo produtivo e construtivo com a Comissão de Ética dos CTT.

Em qualquer situação comunicada à Comissão de Ética, os CTT garantem o sigilo da identidade, a não retaliação e tratamento justo ao visado na denúncia, através da disponibilização de canais de reporte confidenciais e seguros para denúncia de violações, assegurando tratamento adequado e proteção dos denunciantes (Política de Denúncia de Infrações). A atividade do Canal de Ética e as denúncias registadas durante o ano de relato encontram-se descritas em 5.51 Conduta Empresarial.

A eficácia das ações identificadas é analisada através da monitorização dos fornecedores de transporte subcontratado que se registam na plataforma supramencionada e aceitam o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis dos CTT, bem como do registo de eventuais ocorrências não conformes com estes documentos relacionadas com estes fornecedores. Ademais, durante o período de relato, os CTT lançaram um questionário aos seus fornecedores de serviços de transporte e distribuição, especificamente os que realizam rotas de última milha, no sentido de acompanhar a sinistralidade dos trabalhadores da cadeia de valor que realizam estas atividades. Foram comunicados 16 acidentes, maioritariamente associados a trabalhadores de género masculino, tendo os mesmos resultado em 133 dias perdidos.

5.4.3 Envolvimento com a Comunidade

Os CTT primam pela proximidade com as comunidades envolventes, em especial as comunidades isoladas em regiões mais remotas, e por um papel ativo na promoção de impacto social e ambiental positivo em grupos vulneráveis. É nesse sentido que os CTT procuram, através das suas atividades, de competências internas e de negócio, contribuir para o desenvolvimento e enriquecimento das comunidades, atuando na mitigação da pobreza e da exclusão social e na promoção da cultura, educação, saúde e proteção do ambiente.

Os impactos materiais positivos nas comunidades afetadas estão estreitamente interligados com a estratégia, a atividade e os compromissos dos CTT em reforçar a sua presença nas regiões onde opera e envolver ativamente a Empresa em ações de impacto positivo nas comunidades.

Por um lado, a capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho dos CTT assumem um papel importante na mitigação da exclusão social, pois permitem o acesso da população a serviços postais e de expresso, e de encomendas, também a serviços financeiros e bancários e, ainda, ao recebimento de subsídios e outras prestações sociais. A todos estes fatores acresce a adaptação da oferta CTT às necessidades de cidadãos com deficiência e a melhoria da acessibilidade aos serviços.

Por outro lado, o uso das competências dos CTT, internas e de negócio, em benefício das comunidades vulneráveis inseridas nas geografias onde a Empresa opera, quer pela disponibilização das redes de transporte e distribuição, que pela disseminação da rede de retalho, quer pela promoção

de programas formativos e de difusão de conhecimento, que ainda pelo desenvolvimento de parcerias, reforça o impacto social positivo dos CTT e proximidade às pessoas.

Ao mesmo tempo, as obrigações do serviço postal universal em Portugal e Moçambique, que serve toda a população, pressupõem o cumprimento de um conjunto de exigentes obrigações, que expõem os CTT ao risco de incumprimento e, consequentemente, a multas regulatórias e a danos na imagem e reputação dos CTT.

No que se refere aos compromissos do Grupo CTT para com as comunidades afetadas, e para a mitigação e remediação de quaisquer impactos adversos decorrentes da sua atividade, o Código de Ética assume o múnus da proximidade, diálogo, conhecimento das necessidades e contributo para a melhoria de vida das populações. A par da defesa e promoção dos direitos humanos, a Política de Direitos Humanos assume a proximidade às comunidades locais como fator distintivo do Grupo CTT, gerador de confiança e solidariedade.

Os CTT comprometem-se a respeitar os direitos e liberdades fundamentais das comunidades locais, a valorizar a estabilidade das relações comunitárias e o modo de vida pré-existente, em especial os costumes e tradições, e a empenhar-se na minimização dos efeitos adversos das suas atividades, como eventuais deslocamentos ou realojamentos; comprometem-se, ainda, a respeitar o direito de as comunidades serem ouvidas, e a promover um diálogo aberto, leal e transparente sobre a atividade da Empresa.

Durante o ano de 2024, o Grupo CTT promoveu o diálogo com as suas comunidades sobre as suas necessidades e expectativas, através das lojas, campanhas ou dos canais de comunicação - não só de apoio ao cliente, mas igualmente o canal de ética, instrumento privilegiado para a exposição e reporte de situações ou comportamentos desconformes com o Código de Ética.

Proximidade a produtos e serviços

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Partilha de valor e proximidade com as comunidades	Projetos relacionados a Competências do Negócio, nomeadamente: - Oferta de material filatélico nas escolas; - Apoio à saúde das populações; - Parceria Koiki; - Emissão de produtos filatélicos alusivos a campanhas sociais e ambientais; - Apoio às comunidades afetadas pelas cheias em Valência; - Pai Natal Solidário; - Pergunta a um Ecólogo; - Regala Sonrisas.	Potenciar a rede e os recursos dos CTT para promover inclusão social e acesso a bens e serviços essenciais, criando um impacto positivo e duradouro na comunidade Promover a educação, a comunicação escrita e o apoio a crianças e jovens, criando laços significativos com a comunidade	Investir 1% do EBIT recorrente em projetos de impacto social Promover a participação ativa dos trabalhadores até três dias de voluntariado por ano
	Projetos relacionados a Competências Internas: - Junior Achievement; - EPIS (Explicações e Bolsas Sociais).	Apoiar o desenvolvimento educacional e profissional dos jovens, promovendo a inclusão social, a igualdade de oportunidades e a capacitação para o mercado de trabalho.	
Capilaridade, granularidade e universalidade da redes logística e de retalho Incumprimento do contrato de prestação do serviço postal universal	Monitorizações diárias de indicadores de densidade e oferta da rede postal: - distribuição de estabelecimentos postais (EP), marcos e caixas de correio (M&CC) de correio; - ofertas mínimas de serviços. Reporte trimestral à ANACOM	Prestar o serviço universal postal em todo o território, preservando a relação de proximidade e confiança que os CTT têm mantido com a população e assegurando a qualidade de serviço	Manter capilaridade CTT para 100% dos concelhos e áreas rurais com pelo menos uma loja CTT.
Melhoria de acessibilidade a serviços para pessoas com deficiência	Serviço de vídeo interpretação em Língua Gestual para atendimento a clientes em parceria com a Serviin Disponibilização de cartões em braille para cidadãos com deficiência visual	Quebrar barreiras de comunicação e de serviços até agora existentes e contribuir para uma sociedade mais inclusiva.	Alargar a parceria Serviin às Lojas CTT

Partilha de valor e proximidade com as comunidades

As ações desenvolvidas podem ser classificadas como projetos relacionados com competências de negócio e projetos relacionados com competências internas. A grande maioria das ações insere-se na primeira categoria, por ter na respetiva base o negócio dos CTT e por apoiar as comunidades envolventes, seja pela partilha de informação seja pela utilização de serviços CTT. O desenvolvimento destas ações envolveu custos operacionais no valor de 3,4 milhões de euro.

Os CTT realizam anualmente diversas iniciativas, algumas com início em anos anteriores. Começou em 2024 a parceria com a Koiki, que é um prestador de serviços de distribuição de Expresso e Encomendas, que trabalha com instituições de apoio social para empregar pessoas em situação de desemprego prolongado, de exclusão social e em risco de pobreza, que são neste âmbito conhecidos como *koikis.* Para além dos impactos sociais, o projeto também tem impactos ambientais, pois as entregas são realizadas a pé ou de bicicleta. Desde o início da parceria, os CTT receberam três *koikis* que distribuíram aproximadamente 10 780 objetos. Ainda que a parceria ainda só opere em Portugal, a Empresa tem a intenção de lhe dar escala ibérica.

Os CTT também têm projetos relacionados com o uso de competências internas no apoio ao desenvolvimento educacional e profissional de jovens. Estas ações agregam a promoção da inclusão social e a igualdade de oportunidades com a capacitação para o mercado de trabalho, uma vez que nas ações de voluntariado os colaboradores dos CTT fazem uso das suas competências em diversas áreas e matérias. Em 2024, 190 voluntários dedicaram perto de 1 000 horas no apoio a 1 700 alunos no âmbito das parcerias com as organizações EPIS e Junior Achievement.

A parceria que os CTT têm com a Junior Achievement, que foi consolidada em 2024, incluiu diversas iniciativas para a promoção de competências, empregabilidade e empreendedorismo, como o Braço Direito, a Competição Digital e o JAP *in a Day,* mas deve ser destacado o desenvolvimento do programa educativo Programa Ensino Básico, no qual os voluntários dão aulas a turmas de alunos sobre temáticas tão relevantes como Literacia Financeira e Empreendedorismo, e a participação nas Junior Markets em Vila Real, Porto, Coimbra e Lisboa, em que cinco voluntários impactaram mais de 250 estudantes.

Para os CTT, o voluntariado corporativo desempenha um papel fundamental no fortalecimento das relações com a comunidade envolvente e no apoio às suas necessidades. A Empresa incentiva fortemente a participação nestas ações, deste modo combinando o objetivo da melhoria da qualidade de vida das populações vulneráveis com a promoção dos valores da responsabilidade social e da empatia dos colaboradores e com o fortalecimento do compromisso com os valores CTT.

Neste âmbito, em 2024, os CTT promoveram 45 ações de voluntariado, em Portugal e Espanha, envolvendo mais de 1240 voluntários (o que representa um crescimento de 197% relativamente a 2023), que dedicaram mais de 5 550 horas (crescimento de 89% relativamente a 2023). A ação mais participada no ano de relato foi o *World Cleanup Day:* trata-se de iniciativa de âmbito planetário, organizada pela *Let's Do It World*, e que atua ao nível dos resíduos e detritos marinhos. Pelo segundo ano consecutivo, a Empresa juntou-se a esta iniciativa e os 250 voluntários CTT recolheram no total 320 kg de resíduos nas ações de limpeza realizadas nas praias de Portugal.

Capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho

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

Neste contexto e quando necessário, os CTT estabelecem soluções com parceiros locais, preferencialmente Juntas de Freguesia, preservando desta forma a relação de proximidade e confiança que têm mantido com os clientes e população e assegurando a qualidade de serviço.

Conforme previsto no Contrato de Concessão, existem 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 do Grupo CTT de manter uma rede de proximidade e de conveniência junto dos clientes e da população em geral.

Os CTT disponibilizam a maior rede de contacto em Portugal, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território e, em 2024, tiveram 61 251 clientes por dia nas suas lojas (+10% que em 2023). É igualmente relevante assinalar a média de 4 379 habitantes por ponto de acesso, que permite uma compreensão clara sobre a relevância, social mas não só, da rede CTT e sobre a efetiva presença em todo o território português e a proximidade dos seus produtos e serviços.

Cumprindo as exigentes obrigações da concessão do Serviço Postal Universal e em resposta aos objetivos da densidade da rede postal, com base em sistemas de georreferenciação e estudo populacionais (CENSOS) o Grupo CTT monitoriza ativamente diversos indicadores e reporta-os trimestralmente à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), à qual compete a regulação e supervisão do setor postal. Estes indicadores são:

- **Densidade de estabelecimentos postais (EP)**, analisada através da distribuição da população no território português, distância entre pontos de acesso; natureza urbana ou rural

das zonas abrangidas e evolução do tráfego e da procura. Para estes indicadores, a Empresa assegurou em 2024:

- Densidade, a nível nacional, com 4 379 habitantes (em média) por ponto geográfico de acesso a EP;
- Distância máxima de 6 000 metros a um EP do local de residência para 97,4% da população nacional; 11 000 metros em zonas predominantemente rurais para 97,6% e 4 000 metros em zonas predominantemente e medianamente urbanas para 96,8%;
- 100% de densidade de pelo menos um EP em freguesias com 10 000 - 20 000 habitantes e ainda, em freguesias com > 20 000 habitantes, com igualmente um EP que preste a totalidade dos serviços concessionados e adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.

Para cada estabelecimento postal, é identificado o tipo, designação, morada, distrito, concelho, freguesia, serviços prestados, horário de funcionamento e as coordenadas geográficas.

- **Densidade de marcos postais (M&CC)**, medida através de indicadores de habitantes por M&CC a nível nacional, por natureza urbana ou rural das zonas abrangidas e por freguesias servidas com pelo menos um equipamento. Os CTT garantiram em 2024:
  - Densidade por ponto geográfico de acesso a M&CC de 1 077 habitantes a nível nacional; 402 habitantes em zonas predominantemente rurais; 1 664 habitantes e 763 habitantes em zonas predominantemente urbanas e medianamente urbanas, respetivamente;
  - 100% de densidade de pelo menos um M&CC por freguesia, garantindo em cada uma, pelo menos, um ponto de acesso a M&CC para depósito de envios de correio normal nacional.

Para cada marco e caixa de correio, é identificado o tipo, morada, distrito, concelho, freguesia onde se localiza, horário de última recolha e as coordenadas geográficas.

- **Ofertas mínimas de serviço**, cuja análise de indicadores incide nos EP que prestam a totalidade dos serviços concessionados e com horário significativamente reduzido e sua localização, para os quais os CTT garantem:
  - Aos clientes com deficiência visual, a oferta de um produto específico: os cecogramas;
  - 100% de densidade ao nível dos concelhos, com um ou mais EP, sendo que 99,7% dos concelhos existe um ou mais EP que funcione todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas e os restantes 0,3% num período mínimo diário de 3 horas;
  - 93,1% de EP que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional;
  - Ao nível da distância máxima de um EP: 98,8% da população nacional com acesso aos serviços concessionados à distância máxima de 8 500 metros, 98,9% da população das áreas urbanas à distância máxima de 5 500 metros e 99,3% da população da área rural com acesso à distância máxima de 15 000 metros. A distância máxima para a totalidade da população aceder aos serviços concessionados foi 28 329 metros;

- Em termos de zonas rurais, foram identificadas as zonas rurais, de modo a garantir o atendimento ambulante dos carteiros;
- 75,4% do total de EP com serviço de citações e notificações postais;
- 0,7% do total de EP com horário reduzido a nível nacional e em cada concelho, 100% dos EP estão em conformidade com as condições de máximo de 20% dos EP de cada concelho ou 1 EP em concelhos com menos de 5 EP com horário reduzido.

Sempre que, por alguma necessidade, exista qualquer alteração do modelo operacional com impacto na comunidade, os CTT analisam cuidadosamente a situação com base na informação recolhida no local por agentes internos e externos, para a garantir a satisfação da população. De todo o modo, o fecho de um ponto apenas pode ocorrer depois de estar em funcionamento um outro ponto, para o substituir.

No final do ano de 2024, a rede de contacto com o público era composta por 2 362 pontos de acesso em funcionamento, integrando 569 lojas CTT e 1 793 postos de correio. Eram 3 902 os percursos de carteiros que garantiram a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço. A rede de marcos e caixas de correio era constituída por 10 717 equipamentos, localizados em 9 607 pontos geográficos a nível nacional.

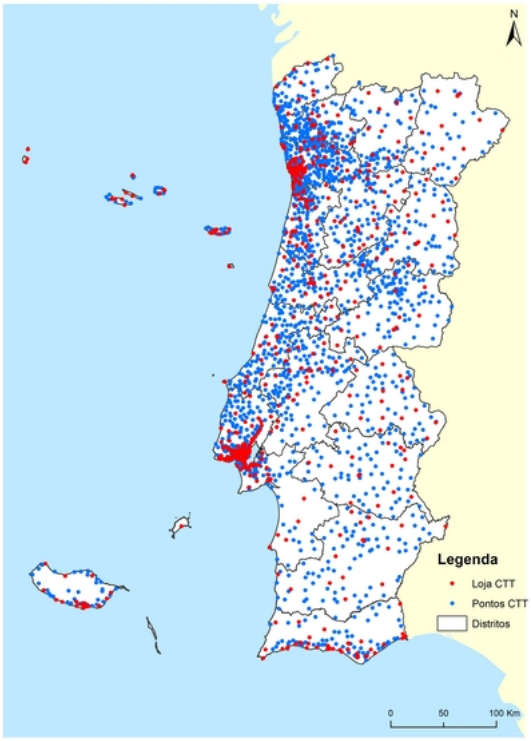
Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, que podem ser verificados na tabela infra, os CTT continuam a revelar um bom nível de acessibilidade dos serviços postais, com uma densidade de cobertura postal acima da média comunitária.

Densidade e cobertura postais[85]

	Habitantes por estabelecimento postal						Km^2 por estabelecimento postal					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Média UE	5 030	4 967	5 081	5 080	5 185	n.d.	43	46	48	47	48	n.d.
Portugal	4 346	4 354	4 392	4 417	4 482	4 506	39	39	39	39	39	39

[85] Fonte: União Postal Universal. Para este efeito, foram considerados os estabelecimentos postais fixos. Os dados das Médias Europeias, não disponíveis no RI CTT 2022, foram entretanto divulgados. Os dados portugueses tiveram uma ligeira atualização ao nível do número de habitantes por estabelecimento postal.

Rede de lojas e postos de correio



Melhoria de acessibilidade a serviços para pessoas com deficiência

Os CTT têm como preocupação central os mais vulneráveis, sejam eles colaboradores, clientes ou outras partes interessadas. No que diz respeito às pessoas com deficiência, os CTT não só se afirmam como um empregador socialmente responsável (Política de Direitos Humanos) como também pretendem ser relevantes na inclusão e no bem-estar de todos.

Desde o início do ano de 2024, o CTT, em parceria com a Serviin, passaram a disponibilizar um serviço gratuito de vídeo interpretação em Língua Gestual Portuguesa (LGP) no atendimento dos clientes, quebrando barreiras de comunicação e contribuindo para uma sociedade mais inclusiva. Este serviço é acessível via APP Serviin ou pelo Portal do Cidadão Surdo, permitindo comunicação através de telemóvel, *tablet* ou computador com câmara.

Em 2024, este serviço inovador tratou 223 contactos, cujo *feedback* por parte dos utilizadores tem sido muito satisfatório, reconhecendo a diferença que este serviço está provocar nas suas vidas, pela promoção da inclusão e a acessibilidade, removendo as barreiras de comunicação. Atualmente, este serviço está apenas implementado na linha de atendimento, estando prevista a sua integração nas lojas CTT em 2025, reforçando o compromisso com a inclusão e acessibilidade

Ao nível da comunidade cega, o Banco CTT disponibiliza cartões de débito inclusivos para facilitar a utilização por parte dos cidadãos com deficiência visual. Este cartão possui a identificação do banco no sistema de escrita tátil em braille, bem como um formato que permite ao utilizador distinguir o lado correto para inserção nas caixas automáticas (ATM) e terminais de pagamento automático (TPA).

Estas características possibilitam aos cidadãos com deficiência visual uma utilização mais autónoma do cartão bancário, melhorando não só a experiência do cliente, como é garantida a sua privacidade e segurança.

5.4.4 Satisfação e experiência dos Clientes

Os CTT oferecem um conjunto diversificado de produtos e serviços nomeadamente encomendas e expresso, correio, soluções empresariais, serviços financeiros e bancários, *printing* e *finishing*.

A cada cliente, particular (B2C) ou empresarial (B2B), nas suas diferentes tipologias, é garantida uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada, permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial.

Os clientes dos CTT incluem: (i) particulares em Portugal que recebem correio e encomendas ou subscrevem serviços nas lojas de retalho; (ii) particulares em Espanha que recebem encomendas; (iii) clientes empresariais que contam com os CTT para entregar mercadorias aos clientes e beneficiam das soluções de negócio da Empresa. Estes clientes são naturalmente impactados pela atividade dos CTT, através das suas operações diretas, pelos serviços e produtos que oferece. De igual modo, a Empresa é também impactada por estes, porém de forma mais material, pela dependência e necessidade de satisfação dos clientes que dita o sucesso do negócio, traduzindo-se numa oportunidade de maior atratividade e captação de novos clientes ou, em caso negativo, no risco de penalizações por falhas operacionais e qualidade na realização dos serviços prestados.

A fim de garantir a gestão dos IROs materiais da Empresa ao nível dos seus clientes e a salvaguarda dos princípios e compromissos do Grupo CTT para com os mesmos em matéria de direitos humanos, sobretudo ao nível da proteção da privacidade e dados pessoais, a Política de Direitos Humanos dos CTT aplica-se a toda a cadeia de valor, incluindo os clientes, assegurando o respeito e a promoção ativa dos direitos humanos em todas as suas operações e relações comerciais. Nos termos desta política, a Empresa compromete-se a proceder à divulgação pública dos princípios, políticas e normativos, para garantia de acesso aos mesmos por parte de todos os clientes e a disponibilizar canais de reporte confidenciais e seguros para denúncia de violações, assegurando tratamento adequado e proteção do denunciante.

Ainda nesta temática, no âmbito da sua Política de Denúncia de Infrações ("*Whistleblowing*"), o Grupo CTT compromete-se a promover o envolvimento de todas as partes interessadas para alcançar os objetivos e compromissos da política, designadamente, (i) prevenir a ocorrência de irregularidades, (ii) responder eficazmente na reparação ou mitigação das infrações detetadas e dos seus efeitos adversos, (iii) garantir a segurança e integridade dos canais de denúncia e a confidencialidade da informação e identidade do denunciante, (iv) reportar e divulgar informação sobre a quantidade e objeto das denúncias de infrações apresentadas, bem como sobre o seu tratamento e resolução e (v) prosseguir o objetivo de melhoria contínua com vista a um elevado nível de desempenho, sem irregularidades.

Os CTT promovem inúmeras formas de comunicação com os seus clientes com a finalidade de auscultar as suas expetativas e necessidades, que incidem essencialmente em melhorias da capacidade de resposta, envolvimento com o cliente (*customer care*) e nas ferramentas de *self-care*, de modo a simplificar o processo de resolução de problemas e a maior eficácia gestão de incidências. Estas perspetivas dos clientes foram consideradas na definição das políticas descritas, e em particular na Política de Denúncia de Infrações, nos direitos e garantias dos denunciantes.

Gestão de relações com clientes

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Atratividade dos CTT perante públicos-alvo mais alargados e satisfação dos clientes em virtude de diversificação e melhoria da oferta e da experiência de cliente	Dinamização do produto pré-pago Pack Expresso	Aumentar a utilização de envios Expresso nos clientes sem contrato e os argumentários de venda na rede de lojas CTT	Aumentar em 30 % o número de clientes ativos nas plataformas digitais super app e super portal Incorporar 70% da interpretação dos comentários pela AI Generativa nos comentários dos Touchpoint Manter o grau de satisfação (resposta ao inquérito CSAT) nos canais de Apoio ao/à Cliente acima de 60% Aumentar em 5 pontos o NPS das Lojas Novo Conceito, a abrir em 2025, face ao valor do NPS ano anterior Criar e implementar a nova plataforma "Programatic Advertising" para gestão de campanhas de publicidade
	Implementação de uma oferta C2C à escala Ibérica, alavancada na rede PUDOs e possibilidade de vendas diretas	Oferecer as mesmas facilidades disponíveis para empresas ao segmento C2C, através de serviços competitivos e igual experiência de cliente e oferta de *e-commerce* tradicional	
	Enriquecimento da experiência na utilização da Super App e do Super Portal	Otimizar a experiência B2B, proporcionando um controlo total sobre serviços logísticos e financeiros	
	Inclusão da Inteligência Artificial Generativa no Fórum de Cliente B2C	Melhoria do NPS em resultado de uma análise mais célere dos comentários e recomendações	
	Personalização da experiência dos clientes	Criar perfis unificados de clientes para uma experiência personalizada	
	Disponibilização de canais de atendimento ao cliente (presenciais, tecnológico e/ou digital), incluindo assistentes virtuais	Garantir níveis de atendimento adequados, modernos e de proximidade, fomentando a cultura do elogio e reduzindo o número de reincidências dos clientes	
	Projeto Safeplace	Redução de tempo de espera em Lojas e otimização de rotas na Distribuição	
	Lojas Novo Conceito	Atendimento personalizado conjugado com a disponibilização de espaços *self-service*	
	Marcos Especiais	Aproveitamento da rede de marcos existentes, oferecendo serviços adicionais em regime *self-service*	
	Certificados de Aforro na App CTT	Incrementar funcionalidades na app, por via da desmaterialização de processos	
	Aviso de Receção (AR), prova de entrega e selo digitais	Permitir a leitura digital de dados relevantes associando um certificado de autenticidade e com valor legal, bem como uma mancha gráfica com informações indispensáveis	
	Plataforma para criar e gerir campanhas de publicidade	Apresentação de métricas com resultados das campanhas em tempo real	
Indemnizações e penalidades por falhas operacionais	Programa de melhoria contínua e correção de falhas operacionais	Implementação de ações de melhoria, por via da sistematização de dados operacionais e de opinião recolhida em inquérito de satisfação como forma de antever falhas e reclamações	Manter a taxa de resolução ao 1.ºContacto, nas linhas de Apoio ao/à Cliente, acima de 90% Aumentar a taxa de atendimento por Assistentes Virtuais para 40% Tempo Médio de Resposta a Reclamações do Serviço Universal Objetivo nacional: <= 15 dias úteis Objetivo internacional: <= 56 dias
	Sistemas de senhas únicas (*One time password* - OTP)	Implementação de um sistema de OTP como uma medida de segurança eficaz para ajudar a proteger as entregas e os dados dos utilizadores, permitindo reduzir as indemnizações e melhorar a qualidade do serviço	

A grande maioria destas ações, que necessitaram de investimentos e despesas baixas, foram implementadas ao longo do presente ano com conclusão prevista no curto e médio prazo, destacando-se as seguintes ações previstas para os próximos horizontes de curto e médio prazo:

- Inclusão da Inteligência Artificial Generativa no Fórum de Cliente B2C: a utilização da inteligência artificial permitirá agilizar a análise dos comentários registados nos vários pontos de contacto com os clientes, identificando padrões e correlações de pontos a melhorar pela Empresa;

- Personalização da experiência dos clientes: implementação de uma nova abordagem centrada na personalização da experiência dos clientes, que com a integração de novas tecnologias será possível criar perfis unificados dos clientes, que incluam o histórico de interações e dados comportamentais;

- Certificados de Aforro na App CTT: incrementar as funcionalidades da App em termos da capacidade de abertura de conta sem necessidade de deslocação às Lojas CTT, bem como desmaterializar e simplificar os processos associados aos Certificados de Aforro;

- Aviso de Receção (AR), prova de entrega e selo digitais: o desenvolvimento/aquisição de uma API que possa ser instalada nos equipamentos utilizados pelos carteiros, irá permitir que, no ato da entrega destes objetos, a informação seja recolhida digitalmente, associando um certificado de autenticidade com valor legal. Ao nível do selo digital, o seu desenvolvimento irá comprovar o pagamento da franquia, ter um ID único e ser passível de validação no circuito operativo. A implementação destas ações irá necessitar de baixo investimento em CAPEX;

- Plataforma para criar e gerir campanhas de publicidade: o lançamento desta plataforma de gestão de campanhas "Programatic Advertising" irá oferecer várias funcionalidades às empresas, nomeadamente, testar o público-alvo com filtros predefinidos, conceber campanhas multicanal e com base nas melhores práticas, receber sugestões de melhoria em tempo real, mostrar a abrangência da campanha, estimar custos e apresentar métricas em tempo real. Além disso, pretende-se incluir os serviços de Publicidade em Loja CTT nesta plataforma para melhorar a oferta CTT Ads.

Quanto às métricas utilizadas para a medição da eficácia das ações, são tidas em consideração os resultados do inquérito NPS, o número de clientes ativos nas plataformas, o grau de utilização de produtos por serviço disponibilizado e as receitas geradas associadas aos produtos e serviços.

É através destas ações que os CTT procuram reter e atrair novos clientes, não só pela oferta mais alargada e adaptada de serviços, mas também pelo cuidado de assegurar a sua satisfação. Para tal, os processos de manifestações de insatisfação constituem uma forma única e privilegiada de melhoria contínua dos processos internos, bem como na deteção de anomalias verificadas na utilização dos produtos e serviços no universo CTT.

Os CTT primam pela garantia dos direitos dos seus clientes através de diversos mecanismos e ferramentas, contribuindo para o fortalecimento da confiança nas relações com os seus clientes. As condições para a prestação dos serviços dos CTT são fornecidas aos clientes no momento da aquisição ou subscrição de produtos e serviços, estando sempre acessíveis para consulta. Estas condições estabelecem os termos para a apresentação de reclamações por parte dos clientes sobre falhas no serviço, bem como o processo de compensação financeira em casos comprovados de responsabilidade dos CTT.

A área de Apoio ao Cliente dos CTT tem a responsabilidade da difusão da voz do cliente pela Empresa, de identificar quaisquer impactos nos clientes e procurar novas soluções que permitam aumentar a sua satisfação, promovendo ainda várias iniciativas no âmbito da qualidade de serviço e da

melhoria contínua; nomeadamente os programas de melhoria interna Farol, de acompanhamento operacional QoS e de indemnizações. O tratamento das falhas de serviço e outras ineficiências operacionais é efetuado pelo sistema de melhoria contínua Voz do Cliente, o qual sistematiza dados operacionais e *feedback* dos clientes recolhidos nos inquéritos de satisfação, resultando em análises integradas e planos de implementação de ações de melhoria.

Todas as reclamações são registadas em sistema e atribuídas à área do Apoio ao Cliente responsável pela sua análise. A resolução das reclamações compreende a adequada resposta ao cliente e o tratamento de processos de compensação por falha de serviço, com o objetivo de fornecer uma resposta detalhada e uma solução adequada no prazo legal estabelecido de 15 dias úteis. Durante o processo, os CTT mantêm uma comunicação transparente com o cliente, informando-o sobre o progresso e as medidas tomadas.

De forma a garantir a adoção das melhores práticas e o contínuo reconhecimento e confiança dos seus clientes, o Apoio ao Cliente dos CTT encontra-se certificado em termos de qualidade pela Norma ISO 9001, no âmbito das certificações corporativas da Empresa e o *contact center* do Apoio ao Cliente possui o Selo de Qualidade da Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC), uma certificação que consiste num serviço de auditoria e aconselhamento sobre boas práticas de gestão do setor.

Em 2024, deram entrada 237 696 processos de reclamação de serviço referente às áreas de negócio Correio e Expresso, revelando um acréscimo de 10% face a igual período de 2023 (216 732 processos). Os motivos de reclamação mais frequentes, estão relacionados com extravio de objetos e/ou atrasos na entrega (108 346 processos, 46% do total).

No que respeita a indemnizações a clientes, durante 2024, foi aprovado um valor global de 2 814 122 €, verificando-se um acréscimo de 26% face ao mesmo período do ano anterior. Deste valor, 2 387 837 € correspondem a indemnizações aprovadas a clientes Contratuais, com um crescimento de 35% relativamente ao ano de 2023.

No segmento de clientes Ocasionais e Destinatários, durante 2024, foram processadas 26 648 na área de negócio do Correio, no valor de 337 897€, verificando-se um decréscimo de 8% face ao mesmo período do ano anterior. Na Expresso foram processadas 10 870, no valor de 88 711,00 €, representando uma descida de 3% face a 2023. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio de objetos, correspondendo a 60% do total do valor indemnizado.

5.5 Informações de *governance*

5.5.1 Conduta empresarial

Cultura empresarial

Os CTT norteiam o exercício das suas atividades pelo respeito pelos princípios da legalidade, boa-fé, responsabilidade, transparência, integridade, profissionalismo e confidencialidade, seja no relacionamento com acionistas, entidades de regulação e supervisão, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos de comunicação social, entidades públicas e privadas, público em geral, seja nas relações internas entre colaboradores.

Crentes que só através da aplicação de princípios éticos é possível gerar e manter a confiança de todas as partes interessadas, os CTT, dispõem de um Código de Ética que consolida os elementos que caracterizam a cultura ética, transmitindo os valores fundamentais do Grupo CTT e o posicionamento da Empresa nas matérias que impactam transversalmente as práticas de governo e de gestão. O Código de Ética orienta ainda a atuação a adotar pelos colaboradores dos CTT na forma como estes se relacionam entre si e com outras partes interessadas.

A disseminação interna do Código de Ética é realizada através de formações dedicadas ao mesmo a todos os trabalhadores CTT, estando publicado e acessível na intranet. Externamente, o Código de Ética dos CTT encontra-se acessível a qualquer parte interessada através do website dos CTT.

De igual modo, aquando da integração e qualificação dos novos fornecedores na plataforma *Ariba Spend Management*, os CTT dão a conhecer aos fornecedores o Código de Ética, sendo requisito obrigatório a sua assinatura a uma declaração em que consta a alusão a este documento. Caso não assinem, o seu processo de registo fica retido, e não se podem apresentar a concurso.

Para assegurar a aplicação destes princípios, os CTT nomearam entidades e desenvolveram mecanismos de prevenção e controlo. A Comissão de Ética tem como missão, de forma independente e imparcial, acompanhar a aplicação e observância das disposições do Código de Ética do Grupo CTT e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, rececionando as denúncias de violações dos referidos Códigos através dos meios de comunicação do Canal de Ética (comissao.etica@ctt.pt) disponíveis no *website* CTT.

Além disso, este órgão assegura ainda a existência de mecanismos internos de comunicação e que os mesmos observem as normas legais, em matéria de confidencialidade no tratamento da informação e garantia de não retaliação sobre os denunciantes.

A Política de Denúncia de Infrações dos CTT obedece aos princípios da confidencialidade das denúncias e da identidade do denunciante e proteção da segurança, integridade e privacidade da informação reportada, da independência e imparcialidade no tratamento interno das denúncias recebidas, da cooperação com as partes interessadas envolvidas e com as autoridades competentes e da adoção das melhores práticas aplicáveis.

Esta política pretende garantir a melhoria contínua da atividade e dos comportamentos no Grupo CTT, através da prevenção de ocorrência de irregularidades e da resposta eficaz na reparação ou mitigação das infrações detetadas e dos seus efeitos adversos. De igual modo, a mesma visa garantir a segurança e integridade dos canais de denúncia da Empresa, a confidencialidade da informação e a identidade do denunciante, e reportar e divulgar publicamente informação sobre o número e objeto das denúncias de infrações apresentadas, bem como sobre o seu tratamento e resolução.

O regulamento detalha ainda um conjunto de compromissos na proteção dos seus trabalhadores denunciantes contra eventuais represálias, tais como não demitir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios, ou tomar qualquer medida retaliatória contra aqueles que legalmente comuniquem uma irregularidade ou forneçam informações ou assistência no âmbito da investigação das denúncias apresentadas.

A proteção contra retaliações aos trabalhadores denunciantes é ainda conferida mediante uma noção ampla de retaliação, abrangendo qualquer ato ou omissão, direto ou indireto, que ocorra num contexto relacionado com a atividade profissional e/ou relação mantida com o Grupo CTT, motivado por denúncias internas ou externas, e que cause ou possa causar danos patrimoniais ou não patrimoniais injustificados ao denunciante, incluindo a ameaça ou tentativa de tais atos ou omissões. Neste âmbito, o denunciante (caso esteja identificado) é informado das medidas previstas ou adotadas no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da denúncia.

A prática diária de uma cultura e conduta ética é suportada igualmente pela política de formação obrigatória a todos os trabalhadores nas temáticas de ética, direitos humanos e corrupção e infrações conexas.

Ética, transparência e anticorrupção

O Grupo CTT compromete-se, quer a nível interno quer externo, com os mais elevados valores em matéria de prevenção da corrupção e infrações conexas, reconhecendo a importância da aplicação de princípios éticos no desenvolvimento da sua atividade. Neste sentido, com o objetivo de prevenir, detetar e sancionar atos de corrupção e infrações conexas, os CTT dispõem de um programa de cumprimento normativo, de acordo com o Decreto-Lei 190-E-2021 e consentâneo com a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, o qual inclui:

- Um Responsável pelo Cumprimento Normativo (RCN), nomeado pela Comissão Executiva;
- Departamento da Prevenção da Corrupção;
- Código de Conduta em matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, aprovado pelo Conselho de Administração e disponível para consulta;
- Um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas "PPR", que visa essencialmente identificar os riscos de corrupção nos CTT, a sua avaliação e as respetivas medidas de mitigação implementadas, aprovado pelo Conselho de Administração, igualmente disponível para consulta;
- Programa de formação anual sobre prevenção da corrupção e infrações conexas para todos os dirigentes e colaboradores, assente em seis módulos, dedicados ao enquadramento legal do Regime Geral de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, definições sobre o que é ou não corrupção e infrações conexas, princípios e regras de conduta de atuação interna e com terceiros; situações e consequências de incumprimentos e canal de denúncias e divulgação do Código de Conduta e PPR;
- Canal de denúncias interno que garante o anonimato e a confidencialidade do denunciante e da denúncia.

O departamento da Prevenção da Corrupção dos CTT gere o sistema de prevenção, deteção, investigação e resposta a alegações ou casos relacionados com corrupção e suborno, que segue um procedimento em vigor com base na previsão da probabilidade de ocorrência de eventos de risco, tendo em conta a adequabilidade das medidas de mitigação, bem como o histórico de eventos que tenham ocorrido nos últimos três anos.

Para os riscos que tiverem sido identificados, é aplicada uma metodologia que prevê o nível de impacto consoante o valor envolvido e a reputação negativa que um evento de risco pode acarretar para os CTT. Após a aferição do risco, são identificadas medidas de mitigação dos mesmos, bem como a análise da sua suficiência, podendo resultar na necessidade de implementar medidas adicionais com vista a robustecer o sistema de controlo interno.

No âmbito do PPR foram identificados 13 processos com maior exposição ao risco, estando a ser monitorizados 58 processos, dos quais 10 são de nível de risco significante. Foram ainda identificadas as funções com maior exposição ao risco de corrupção e infrações conexas, sendo as mesmas relativas às funções: de aquisição de bens e serviços, refugos postais, contratação de recursos humanos, subcontratação para distribuição, prestação de contas com parceiros de operações financeiras e indemnizações, segurança da informação e projetos de tecnologias de informação, gestão da tesouraria e gestão imobiliária, frota e manutenção de edifícios; bem como todas as funções desempenhadas pela Comissão Executiva.

O Código de Conduta de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas e o PPR têm monitorização anual e, de acordo com este novo programa, são elaborados dois relatórios anualmente, destinados à monitorização dos riscos identificados no PPR e comunicados aos órgãos de administração e

fiscalização. Ao nível das partes interessadas, os CTT incorporaram uma cláusula para a prevenção da corrupção nos seus contratos, de forma a envolver e comprometer os clientes, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas dos CTT, nestas matérias.

Em 2024, no âmbito da revisão periódica, os CTT aprovaram a quarta versão da sua Política de Prevenção Branqueamento de Capitais e Financiamento, em acrescento aos regulamentos sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses e a Função de Controlo da Conformidade Regulamentar em Matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo.

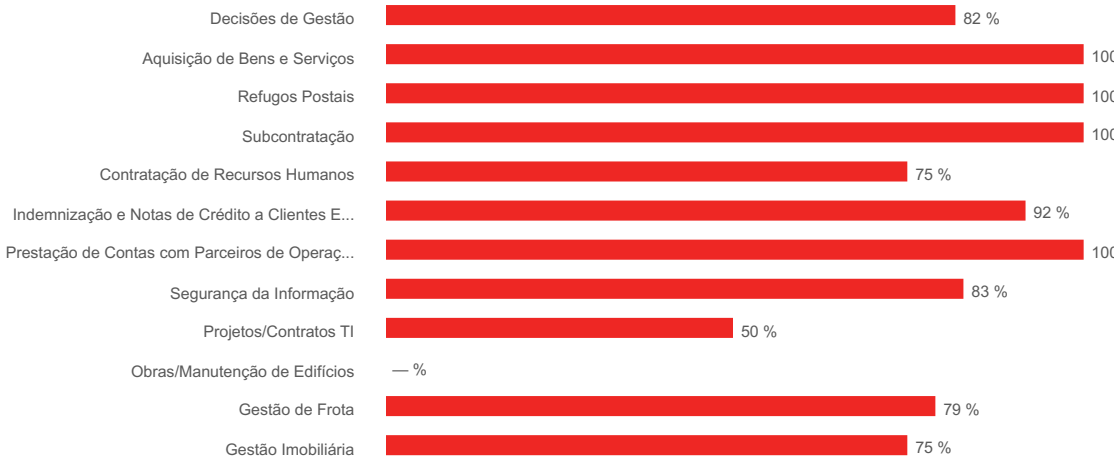
Estes documentos incluem boas práticas, instruções e compromissos de conformidade sobre os temas da corrupção, conluio, branqueamento de capitais, suborno, influências externas, conflitos de interesses e transações privadas.

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Danos reputacionais devido a práticas não éticas por parte de órgãos sociais, colaboradores, fornecedores e parceiros	Ações de formação no âmbito da Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas e Código de Ética	Capacitação para uma Cultura de Responsabilidade Estimular a reflexão e o debate na Empresa para diminuir o risco de práticas não éticas nos CTT	Divulgar o novo Código de Ética CTT a todos os trabalhadores Promover canais de comunicação abertos e de confiança com as Partes Interessadas
	Canal de Ética para reporte de denúncias		
	Inspeções regulares relacionadas com fraude e cobranças		
	Aplicação da Política de Compras Responsáveis para a qualificação de fornecedores, aquando das novas contratações		

No decorrer do ano de 2024, os CTT promoveram diversas ações de formação, de continuidade, no âmbito dos princípios e práticas éticas adotadas pela Empresa, destacando-se:

- Ações em que foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização, que contaram com 14 299 participações e um total de mais de 44 962 horas, incluindo os membros de administração e fiscalização dos CTT. Ao nível das funções consideradas de risco em termos de corrupção e infrações conexas, a formação nesta temática (%) em 2024 correspondeu:

Percentagem de formação de funções de risco



- Ações de formação de divulgação interna do Código de Conduta que envolveram 1 059 participantes, que concluíram o curso com sucesso, somando 1 572 horas. Para assegurar a máxima disseminação do Código de Ética, a Comissão de Ética promoveu a programação de ações de formação e de divulgação do conteúdo do documento e assegurou a realização de *workshops* e debates de forma a promover um adequado conhecimento, por parte de todos os Colaboradores, dos princípios de atuação e dos compromissos assumidos do Código de Ética;

- Formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos, que tiveram 10 582 participações, num total de 11 663 horas.

Estas ações reforçam os valores fundamentais do Grupo CTT, promovendo o alinhamento estratégico e criando uma base sólida para a atuação ética no dia a dia, sendo monitorizadas através da taxa de conclusão com sucesso da formação *online* e avaliação satisfação da mesma.

Ao capacitar a Empresa, fomenta-se a reflexão, o debate e a partilha em ambientes seguros, reduzindo o risco de más práticas éticas e fortalecendo a confiança nas equipas. Este trabalho conjunto permite que cada colaborador se aproprie das orientações do Código de Ética, garantindo ferramentas para enfrentar dilemas éticos e contribuindo para uma cultura organizacional mais ética, segura e inclusiva.

Ao nível da atividade do Canal de Ética, foram recebidas 80 comunicações maioritariamente relacionadas com assédio, relação com partes interessadas e direitos laborais, as quais foram objeto de tratamento e averiguação, e cuja análise resultou na não existência de prática de qualquer ato ou conduta ilícita e/ou irregular, nem qualquer incidente relacionado com a violação de direitos humanos dos trabalhadores assalariados, não assalariados e da cadeia de valor dos CTT; bem como ao nível das restantes partes interessadas externas; incluindo trabalho forçado ou infantil e tráfico humano. De igual modo, não se registaram quaisquer multas, penalidades e compensações por danos.

No que respeita às atividades regulares de inspeção, realizadas todos os anos, no período de relato não foram registados casos nem aplicadas sanções por motivo de corrupção e infrações conexas, quer no Grupo CTT, quer nas partes interessadas externas.

Não obstante, em resultado das ações de auditoria e inspeção foram identificados 38 casos de peculato ou peculato de uso nos CTT, cujas naturezas corresponderam a apropriação de valores, violação de objetos/furto e utilização abusiva de facilidade concedida pela Empresa, em Portugal

apenas. Destes, existiu um caso relacionado com trabalhadores em que foi aplicada a sanção de despedimento e duas situações em que houve denúncia de contrato de prestação de serviços.

Em 2024, as ações de auditoria e de inspeção permitiram auditar 116 lojas CTT, 61 Pontos CTT e 65 centros de distribuição postal, representando respetivamente 20%, 17% e 30% do universo elegível.

5.5.2 Privacidade de dados e segurança da informação

Proteção de dados pessoais

Os CTT estão empenhados em garantir a segurança e a privacidade dos dados pessoais de todas as suas partes interessadas, designadamente, clientes, trabalhadores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócio. Assim, o Grupo CTT pauta a sua atuação pelo estrito respeito pela privacidade das diferentes categorias de titulares dos dados, vertendo este princípio no seu Código de Conduta e Políticas de Privacidade.

Os CTT possuem um Modelo de Governo Central no que respeita à proteção dos dados pessoais tendo designado um Encarregado de Proteção de Dados (EPD/DPO) único para as empresas do Grupo CTT, CTT S.A., CTT Expresso, CTT Soluções Empresariais, CTT Contacto, Payshop (Portugal). O DPO é coadjuvado por um DPO Manager, que atua como agente local para os temas privacidade, fazendo a ponte entre o DPO e a restante Empresa.

Nas diversas áreas de negócio e de suporte das empresas dos CTT, o Modelo contempla ainda a existência de *Pivots* de Privacidade que funcionam como interlocutores nesta temática, agindo como especialistas no âmbito das suas áreas.

O DPO, em estreita colaboração com as direções de Segurança de Informação e Jurídicas, assume um papel central na gestão da privacidade nos CTT, prestando aconselhamento e supervisionando os diversos temas no seu âmbito e articulando-se com o DPO Manager e Pivots de Privacidade para ter a visibilidade necessária à prossecução das suas atividades. O DPO e a sua estrutura de apoio orientam ainda as ações internas de sensibilização e formação sobre esta temática.

Nos casos do Banco CTT, da 321 Crédito, Instituição Financeira de Crédito S.A., CTT Express e da Newspring Services, S.A., os CTT mantiveram os DPO autónomos tendo em conta as particularidades destas operações e o conhecimento aprofundado que os mesmos tinham dos procedimentos internos bem como do histórico destas entidades.

A estrutura de governo dos DPO das empresas que integram os CTT é alvo de uma frequente avaliação, estando os CTT empenhados em garantir, da forma mais eficiente possível, o cumprimento das disposições do RGPD e a proteção dos dados pessoais tratados.

Os CTT definiram ainda um conjunto de metodologias e procedimentos transversais ao Grupo de modo a garantir a proteção de dados em todos os novos projetos, produtos e serviços avaliando e monitorizando a forma de como estes podem impactar a esfera privada dos titulares de dados, designadamente através de avaliações de risco e de impacto e garantindo a Privacy by Design.

Adicionalmente, encontram-se definidos os processos de exercício e resposta ao exercício de direitos dos titulares de dados, registo das atividades de tratamento, avaliação de subcontratantes e resposta a incidentes de privacidade.

Para além de implementarem medidas técnicas alinhadas com as melhores práticas de modo a garantir aos dados pessoais tratados condições adequadas de segurança face aos riscos, os CTT consideram que a sensibilização e consciencialização dos trabalhadores para a privacidade é uma

componente crítica para garantir a proteção dos dados pessoais. Por esta razão, o Plano de Formação do Grupo CTT passou a incluir ações de formação obrigatórias nesta matéria.

Os CTT procuram assegurar a transparência no que respeita ao tratamento de dados pessoais que efetuam. Neste sentido, prestam informação sobre o tratamento de dados pessoais, não só nas políticas de privacidade de trabalhadores e clientes que divulgam, mas também nos termos e condições dos serviços que prestam e nos *websites* e aplicações que disponibilizam.

Nesta documentação, é fornecido ainda o contacto do DPO, bem como informação necessária para que os titulares dos dados possam exercer os seus direitos, solicitar informação ou esclarecimentos adicionais e apresentar reclamações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais.

Cibersegurança nos CTT

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Exigências no domínio da cibersegurança e incidentes associados	Monitorização da criminalidade informática Estabelecimento de um modelo de governo para segurança da informação Desenvolvimento de um corpo normativo de políticas de segurança da informação Formação e sensibilização aos colaboradores	Minimizar o risco e aumentar a postura de segurança do Grupo CTT	Atingir o nível advanced no *rating* scorecard em todas as empresas do Grupo CTT Aumentar o nível de maturidade nas capacidades de deteção e resposta através dos serviços Security Operation Center (SOC) e estratégia de Data Lost Protection (DLP) Realizar uma simulação de ataque (*tabletop*) estabelecida no plano de continuidade de negócio

A criminalidade informática no ciberespaço nacional aumentou em 2024, tendo como as ciberameaças mais relevantes o *ransomware*, os ataques à disponibilidade (DDoS – *Distributed Denial of Service*), o *phishing* e *smishing*, as burlas *online* e o comprometimento de contas.

Nos CTT, registaram-se ataques de *phishing*, *smishing* (por vezes acompanhado pelo uso enganador de identificador de SMS da entidade autêntica, também conhecido como *spoofing*), chamadas telefónicas fraudulentas (algumas também com *spoofing* do número de telemóvel). Estes ataques acontecem dado o capital de confiança nas marcas CTT ser elevado, tornando a Empresa um alvo desejado para os atores maliciosos. A tendência crescente na exposição ao risco destes ataques pode impactar financeiramente o Grupo CTT, estando este efeito descrito na secção referente à gestão de risco.

O relatório anual ENISA Threat Landscape 2024 confirma as principais ciberameaças que se registaram na Europa em 2024, com destaque para as ameaças contra a disponibilidade, seguidas por *ransomware* e ameaças contra dados. De acordo com o mesmo, é possível constatar que as atividades desenvolvidas pelo Grupo CTT estão inseridas nas atividades mais visadas pelos cibercriminosos.

Os cibercriminosos melhoraram as táticas clássicas e exploração das vulnerabilidades em *cloud* com ferramentas automatizadas e inteligência artificial. Foi possível observar que o mercado na *Deep e Dark Web* oferece uma vasta gama de ferramentas de intrusão automatizadas, como *kits* de *phishing* e R*ansomware-as-a-Service*. A previsão é que a inteligência artificial (IA) potencie ainda mais estas ofertas.

Posto isto, ao nível da cibersegurança destacam-se os dois marcos atingidos em 2024:

1. Estabelecimento de um modelo de governo para segurança da informação

- Formalização das funções e responsabilidades corporativas, permitindo assim a existência de uma base coerente e consistente de práticas em todas as entidades do Grupo CTT.

- O modelo especifica a existência de uma função CISO corporativa, que é responsável pela gestão da segurança da informação ao nível do grupo, prevendo a existência de um responsável em cada entidade dos CTT.

- Este modelo preconiza um modelo de três linhas de defesa, em alinhamento com as boas práticas de gestão de risco:

    - 1.ª linha focada na arquitetura, operação e monitorização de TI;

    - 2.ª linha focada no governo da segurança da Informação, compliance e gestão de risco;

    - 3.ª linha para auditar.

2. Desenvolvimento de um corpo normativo de políticas de segurança da informação

- Estabelecimento da Política Geral de Segurança da Informação que define uma base de entendimento comum em matéria de segurança da informação para todas as entidades do Grupo CTT.

- Definição do que constitui a segurança da informação, especificando as propriedades no que diz respeito a confidencialidade, integridade e disponibilidade.

A postura de segurança perante o mercado (*rating scorecard*) foi uma preocupação presente no decorrer do ano 2024, marcado por grandes desafios, mas também de resultados assinaláveis, tendo o Grupo CTT passado de um nível intermédio em todas as empresas, para um nível *advanced* em todas exceto uma.

Ao nível da proteção da marca foi registada a maior atividade de sempre, chegando a ter um pico de 63 *takedown* num mês (abate de sites maliciosos usando a marca CTT). Quanto à proteção contra ameaças, destaca-se a média de 65 ataques DDoS diários (ataques de elevada intensidade) defendidos.

Na vertente *compliance* o cenário é cada vez mais exigente. Por isso, os CTT são visados diretamente pela diretiva NIS2 (*Network and Information Systems*), enquanto entidade importante na prestação de servicos críticos e são visados no regulamento DORA (*Digital Operational Resilience Act*), também enquanto entidade financeira (Banco CTT e Payshop) e, ainda, como entidade terceira prestadora de serviços críticos TIC a entidades financeiras (internas e externas).

Desde o primeiro momento, os CTT adotaram uma *framework* de referência para a segurança da informação (NIST - CSF - *National Institute of Standards and Technology - Cybersecurity Framework*), permitindo estabelecer as funções e processos para a gestão da segurança da informação. Durante o ano de 2024 ocorreram muitas realizações em torno dos pilares *core* da *framework*, das quais se destaca:

Através destas iniciativas os CTT reforçaram o seu compromisso com de fortalecer a sua atividade no âmbito da cibersegurança no sentido de minimizar o risco e aumentar a postura de segurança do Grupo CTT, bem como, protegendo e gerir a informação corporativa.

A realização de formação e sensibilização, a implementação das políticas e os controlos são meios para atingir um estágio maior, no qual a cibersegurança é parte integrante da cultura dos CTT.

5.5.3 Transformação do negócio

Desenvolvimento da oferta e inovações tecnológicas

A transformação do negócio no Grupo CTT consiste num processo contínuo e estratégico, impulsionado pela necessidade de adaptação às mudanças no mercado e nos clientes. Os CTT têm investido na diversificação da sua oferta de produtos e serviços, expandindo para áreas de *e-commerce*, soluções financeiras e serviços digitais, procurando inovar e melhorar a experiência do cliente.

O Grupo CTT tem evoluído de uma empresa tradicional de correios para um prestador de serviços integrados, com um modelo de negócios mais diversificado, inovador e sustentável.

A inovação está nos alicerces do processo de transformação dos CTT, através da modernização das infraestruturas e a implementação de novas tecnologias, que resultam em maior eficiência e rapidez nos serviços prestados; e da integração de soluções de logística avançadas, permitindo acompanhar as tendências globais e responder às necessidades de um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo e fortalecendo a posição do Grupo CTT no mercado e melhorar a experiência do cliente.

Assim, os CTT integram a transformação e a inovação em diversos eixos de atuação, nomeadamente o desenvolvimento de novos produtos e serviços, desenvolvimento de inovação e eficiência operacional e o desenvolvimento de ferramentas de inovação corporativa.

IRO	Principais ações desenvolvidas e/ou planeadas	Objetivo esperado das ações	Meta associada
Aumento da competitividade e das receitas através do desenvolvimento da oferta e da criação de novas linhas de negócio Dependência de serviços e clientes para proteção das receitas Investimento em projetos inovadores que permitam fortalecer a oferta dos CTT, melhorar a experiência do cliente e aumentar a sua eficiência operacional Aumento da rapidez dos ciclos de inovação e transformação	Desenvolvimento de novos produtos e serviços Desenvolvimento de inovação e eficiência operacional Desenvolvimento de ferramentas de inovação corporativa	Aumentar a competitividade no mercado Aumentar a satisfação e experiência dos clientes Modernizar e otimizar as operações, com vista à melhoria da produtividade e qualidade do serviço	Aumento das receitas em novos produtos e serviços Aumento da produtividade e diminuição dos custos operacionais Otimizar os sistemas de informação promovendo eficiência operacional e inovação Aumento da satisfação dos Clientes

Criação de novos produtos e serviços

Durante o período de relato, os CTT desenvolveram a sua oferta, através da implementação de novos produtos e serviços, destacando-se:

- Correio Inteligente - melhora a gestão do correio através de soluções automatizadas, como o *Smart Sorter*, aumentando a eficiência e reduzindo custos operacionais;
- Nova Via CTT - plataforma digital que facilita a gestão de correspondências e encomendas, melhorando a experiência do cliente e promovendo a digitalização dos processos. A plataforma é acompanhada pela análise de evolução de envios digitais;
- Envios *Pack* Expresso - oferta agregadora de produtos e serviços ajustável a diferentes níveis de consumo, promovendo a fidelização e estabilidade de receita. De modo a acompanhar o sucesso da oferta, a Empresa analisa ativamente o número de *packs* vendidos e utilizados;
- Aforro Digital na App - permite aos clientes consultar o saldo da Conta Aforro e fazer subscrições diretamente na aplicação, promovendo a utilização de serviços financeiros digitais. Os CTT monitorizam o sucesso desta iniciativa através da evolução do número de aforro na App CTT;
- Portal Empresas - plataforma centralizada para a gestão de envios e outros serviços empresariais, melhorando a eficiência operacional e a satisfação dos clientes empresariais, sendo monitorizada a sua utilização em termos do número de envios gerados através do portal;
- Lockys - permite aos CTT oferecer novos serviços de *self-service*, diversificando a oferta e atraindo novos clientes. A conveniência e a eficiência proporcionadas pelos Lockys incentivam mais clientes a utilizarem os serviços dos CTT, resultando num aumento das receitas (envios e *drop-off*). A Empresa monitoriza continuamente esta iniciativa através da análise de utilização dos *lockers* inteligentes, com o objetivo de reduzir o tráfego indesejado nas lojas e

aumentar a conveniência para os clientes. De notar que, ao permitirem a concentração de objetos num único local e reduzirem a necessidade de múltiplas tentativas de entrega em casa dos clientes, os *lockers* contribuem ainda para minimizar o impacto carbónico do grupo (efeito espelhado na secção da Taxonomia Europeia para a atividade 6.5).

Destaca-se ainda o o lançamento, em parceria com a plataforma de supermercados 360hyper, de um cacifo refrigerado na estação do metro do Campo Grande, em Lisboa. Este é um cacifo *click&collect* destinado aos clientes da 360Hyper, com 22 portas, seis delas refrigeradas, permitindo o armazenamento de produtos que requerem temperatura controlada.

Através da Locky, o Grupo CTT conta atualmente com a maior rede de cacifos inteligentes em Portugal (mais de 1 000), tanto públicos, como *click&collec*t e corporativos, localizados em diversos pontos de norte a sul, nomeadamente em plataformas de transporte intermodais, centros comerciais, *campus* universitários, redes de retalho físico, ou no caso dos corporativos, em empresas.

A adoção de tecnologias inovadoras como os Lockys posiciona os CTT como líderes no mercado de soluções de entrega, aumentando a competitividade da Empresa.

- Marcos de correio de nova geração - lançamento dos marcos de correio de nova geração que permitem transformar os marcos em autênticas lojas *self-service*, disponíveis 24 horas por dia.

Estas estruturas vão permitir receber e enviar encomendas no cacifo Locky integrado, comprar produtos postais através de uma *vending machine* e, claro, continuarão a permitir a colocação de correspondência no recetáculo postal, enquanto comunicam, nos dois ecrãs, as novidades do universo CTT.

- Devolução Fácil (*Labeless*) - a devolução fácil em todas as situações originadas em clientes particulares, tem como principal característica melhorar a experiência de cliente, harmonizando as capacidades das várias redes de Pontos Entrega (Lojas CTT, Postos CTT, *Lockers*, Payshops).;

- Super Experiências - ao nível da experiência Digital B2C, os CTT prosseguiram os desenvolvimentos no sentido de continuar a digitalizar a oferta para os clientes particulares, nomeadamente no que diz respeito a serviços financeiros como o aforro digital, e no acesso à soluções integradas como o Via CTT. Quanto à experiência Digital B2B, o ano de 2024 incidiu na continuação do estabelecimento de um portal único de correio e expresso para clientes empresariais;

- Programa *Self-Service* - iniciativa abrangente que visa melhorar a experiência dos clientes através de várias funcionalidades simples em regime *self-service*. Inclui a aceitação de correio, vendas de selos, e a utilização de equipamentos de *self-service* como *lockers*, *vending machines* e impressoras. O objetivo é assegurar uma experiência uniforme e autónoma para os clientes em diversos pontos do país, envolvendo a adaptação e integração de diferentes componentes dos produtos e serviços de correio, bem como a digitalização de processos como a aceitação de registos e correio normal/azul.

Este programa é monitorizado através da análise da satisfação de clientes por meio de inquéritos e nos diferentes pontos de contacto, redução do tempo de espera em lojas, utilização de *lockers*, *vending machines* e impressoras *self-service*; e o aumento da receita e expansão da margem através da implementação de novas funcionalidades e serviços.

Inovação operacional e corporativa

- *Data Capture* - tecnologia essencial para otimizar operações e logística, permitindo a recolha e análise de informações em tempo real com elevada precisão. Através de soluções como sensores, leitores de código de barras, RFID e visão computacional, é possível aumentar a rastreabilidade, melhorar a qualidade dos processos e acelerar o tempo de processamento. Assim, a experiência do cliente não é alterada diretamente, mas beneficia indiretamente com entregas mais rápidas e precisas.

Esta abordagem garante uma gestão mais eficiente das operações, aumentando a produtividade e reduzindo custos. Adicionalmente, poderá contribuir para receita, ao suportar novos produtos como o "Correio Inteligente".

Para a sua concretização, existem despesas de capital associadas, relacionadas com a aquisição de sensores, equipamentos de leitura avançada e sistemas de visão computacional, bem como a necessidade de parcerias estratégicas com especialistas em tecnologia para acelerar o desenvolvimento e a integração das soluções.

- Inteligência Artificial - utilização a inteligência artificial para aumentar a eficiência dos processos internos e melhorar a experiência de cliente, tais como o ChatBot Helena para atendimento nos Modern Channels e o Predict.

O C*hatbot* Helena é alimentado por Inteligência Artificial Generativa, permitindo disponibilizar uma assistência em tempo real, uma interação mais personalizada e com maior possibilidade de dinâmica, aproximando-a do que seria a conversação entre o cliente e o assistente (pergunta e resposta).

A Helena aproveita toda uma base de conhecimento que vai desde ao *site* passando por outros documentos internos, assim como está ligada a *softwares* internos que permitem partilhar com o cliente informação específica e atualizada, de forma a diminuir a taxa de abandono e aumentar a taxa de deflexão.

Os CTT estão a preparar a adaptação da resposta para disponibilizar a mesma em mais idiomas, como inglês, francês e espanhol, com a expectativa de realizar 5000 contactos respondidos pelos canais virtuais

Com o desenvolvimento do *Predict* será possível obter janelas horárias cada vez mais exatas para a entrega de objetos, contribuindo para a satisfação do cliente. A contagem de correio nos móveis poderá também ser aplicada noutros processos semelhantes com vista à otimização dos mesmos.

A utilização da inteligência Artificial Generativa irá permitir aos CTT ir ao encontro das necessidades dos seus clientes, oferecendo-lhe opções mais adequadas ao seu perfil, possibilitando igualmente a transacionalidade no momento do contacto.

Além disso, a Empresa planeia ainda desenvolver um *chatbot* interno, onde o colaborador possa colocar e obter resposta a qualquer questão, estando previsto um investimento reduzido.

- Telemetria e Full Traceability - a Internet of Things (IoT) pode ser utilizada para garantir telemetria e rastreabilidade total em toda a cadeia logística, permitindo a recolha e análise de dados em tempo real sobre o estado, localização e condições de transporte de mercadorias. Esta abordagem melhora a gestão de ativos e recursos, otimiza a eficiência operacional e oferece serviços de valor acrescentado a autarquias e empresas, promovendo sustentabilidade e conveniência para os cidadãos.

Os CTT estão a realizar iniciativas piloto em parceria com Universidades e s*tartups*, utilizando sensores e dispositivos para recolher dados detalhados sobre a localização e estado de ativos

logísticos, como cacifos inteligentes e veículos. Estas iniciativas, integradas nas Agendas Mobilizadoras do PRR Route25 e Be.Neutral, permitem um rastreamento contínuo (*end-to-end*) e o controlo de ativos críticos, criando a base para uma operação logística mais transparente e eficaz.

Para os clientes (municípios, empresas e consumidores), a solução IoT oferece rastreabilidade total através de *dashboards* centralizados que apresentam, em tempo real, o estado de transporte, localização e previsões de entrega. Estes dados permitem ações rápidas e informadas, suportando decisões logísticas mais eficazes e garantindo maior confiança nos serviços prestados.

Esta solução irá impactar diretamente as operações e logística dos CTT, ao melhorar a eficiência e rastreabilidade das operações; municípios e empresas do segmento B2B, interessados em serviços logísticos avançados com total visibilidade de ativos e envios; e os consumidores finais, que beneficiam de maior transparência e previsibilidade nos serviços.

A implementação da solução será focada inicialmente em cidades estratégicas e principais centros logísticos nacionais, com possibilidade de expansão para operações ibéricas e internacionais; cujo investimento incluirá despesas de capital, como a aquisição de dispositivos para recolha de dados, e de infraestrutura de rede; bem como parcerias estratégicas com *startups*, universidades e empresas tecnológicas.

- Automação e Robótica - permitem uma maior eficiência, redução de custos e melhorias na precisão e velocidade dos processos. Desde a utilização de robôs em armazéns até à automação de processos de sorting e tracking, estas tecnologias oferecem soluções poderosas para otimizar a logística e as operações, aumentando a competitividade e a capacidade de resposta às exigências do mercado.

Os CTT já implementaram e estão a implementar iniciativas piloto e projetos de automação e robótica em várias áreas críticas, que incluem soluções robóticas para a consolidação de pacotes no *sorting*, movimentação autónoma de *rolling cages*, para melhorar a organização e eficiência nos centros de distribuição; *robôts* colaborativo para apoiar os carteiros durante os giros; e automação da colocação de objetos expresso em contentores, eliminando tarefas manuais e otimizando processos.

A automação e a robótica são integradas diretamente nos fluxos operacionais, substituindo tarefas manuais por sistemas automatizados e redução do esforço físico para os operadores. Além disso, apresenta igualmente um impacto indireto nos clientes, por melhorarem a sua experiência *e-commerce* através de serviços mais rápidos, eficientes e de maior qualidade.

Os CTT planeiam ainda expandir a automação nos centros de distribuição, aumentando o número de *robôts* e sistemas automatizados; colaborar com *startups* e universidades para desenvolver novas soluções tecnológicas; e explorar novos modelos de *robôts* colaborativos de apoio logístico e *sorting* inteligente, para aumentar a eficiência e melhorar as condições de trabalho.

Para a implementação destas soluções, o Grupo CTT investe em tecnologia e nas suas infraestruturas, de modo a adaptar os centros logísticos para suportar a implementação destas soluções; e desenvolvem parcerias com instituições académicas e *startups* e ações de formação, para capacitar as equipas para a utilização destes sistemas.

- *Iberian Platform* - iniciativa planeada que visa unificar e otimizar arquitetura única de sistemas de informação, operações e processos entre Portugal e Espanha. O projeto envolve a integração de sistemas e processos para garantir uma operação eficiente e de alta qualidade em ambos os países, através de uma arquitetura TI única, unificação de dados ibéricos, KPIs operacionais, gestão de clientes e incidências, soluções de *marketing*, entre outros.

- *Smart Systems* - solução desenvolvida pelos CTT que abrange todo o processo End2End, compreendendo três componentes principais, todas dedicadas à melhoria da produtividade e da qualidade de serviço dos processos operacionais na primeira e última milha:

    - *Smart Sorting*: Gestão da capacidade através de um algoritmo de decisão que permite gerir de forma autónoma e rápida a afetação do tráfego a determinada rede de distribuição (própria ou prestadores);

    - Modico: Ferramenta que suporta a atividade de divisão manual, capturando a informação do objeto e enviando-a para o *Smart System*;

    - Mobi: Solução de mobilidade que facilita a gestão e a execução das atividades de distribuição.

Ferramentas de inovação corporativa

- Cultura de inovação (CTT 1520 INOV+ 1520 *Innovation Awards*) - plataforma corporativa para gestão de ideias, INOV+. No período de relato realizou-se o PitchDay para ideias selecionadas do 13.º ciclo, numa iniciativa onde se promoveu a cultura de inovação colaborativa da empresa. Operacionalizou-se também o lançamento do 14.º ciclo de desafios.

  Lançamento dos CTT 1520 *Innovation Awards* com vista a promover a sensibilização para a importância da Inovação, reconhecendo, distinguindo e premiando os projetos e/ou iniciativas mais relevantes no contexto da atividade normal da organização (através dos respetivos colaboradores), nas seguintes três categorias: Soluções, Produtos e Serviços, Transformação Interna e Impacto Ambiental ou Social.

- Inovação Aberta (CTT 1520 *Open Innovation*) - em 2024, os CTT participaram no programa de Open Innovation 'Emerging Tech', organizado pela Unlimit; e no programa de inovação da Junitec do Instituto Superior Técnico, mais especificamente nos verticais de Indústria e Fintech, que culminou na sessão Unicorn Day. Neste foram apresentados pitches de startups selecionadas, perante angel investors, venture capitalists e grandes empresas potenciando a inovação, colaboração e investimento.

  Participação num programa internacional de inovação aberta, dedicado ao tema "*Marketing Strategy and Innovation in Service Design*", com a ISCTE Business School e diversas Universidades internacionais (Université Gustave Eiffel - Paris, França -, a KISD TH Köln - Colônia, Alemanha - e a Laurea University of Applied Sciences - Helsinki, Finlândia). Com base no desafio "*Design an engaging Customer Journey for reusable packaging in e-commerce, through CTT's Super App*", foram reunidos cerca de 50 alunos de diferentes especializações académicas, divididos em grupos de trabalho, para um *bootcamp* intensivo de uma semana. O resultado foi o *pitch* de um conjunto de ideias inovadoras magníficas que prometeram beneficiar a jornada do cliente e promover a sustentabilidade no setor.

Adicionalmente, liderando o vertical *Green Buildings & Mobility*, os CTT estão focados em identificar soluções tecnológicas que permitam acelerar a inovação no tema da logística sustentável, promovendo a adoção de alternativas de transporte mais ecológicas, bem como em acelerar a transição para edifícios mais sustentáveis.

Com uma base de *startups* essencialmente internacionais, surgiram *startups* dedicadas a temas variados como *software* de apoio à condução autónoma, mini veículos elétricos urbanos dedicados à última milha, e até soluções *out-of-the-box* para entregas via drone.

Do lado das soluções de "*green buildings*" surgiram sobretudo projetos para rentabilizar a gestão energética de edifícios, bem como iniciativas avançadas de aproveitamento de energia solar.

- Fundos de investimento - O CTT 1520 Innovation Fund (anteriormente denominado de Fundo Techtree) lançado pelos CTT para apoiar atividades de inovação nas pequenas e médias empresas e startups, participou na ronda de financiamento de duas startups promissoras: Ubirider e Gofact.

A Ubirider é uma *startup* portuguesa, responsável pelo desenvolvimento da uma plataforma de "*mobility as a service*" (MaaS), a Ubirider Platform, que permite aos operadores de transportes e de mobilidade gerirem digitalmente todos os aspetos do seu negócio, com informação em tempo real.

A plataforma inclui também uma aplicação móvel, *Pick*, que permite aos viajantes planear viagens multimodais, pagar as tarifas associadas e, quando em viagem, contarem com apoio baseado em informação contextual, também em tempo real.

A GoFact é uma *startup* que desenvolve soluções integradas de gestão para empresas e particulares, que proporcionam maior eficiência e democratização dos processos de gestão financeira e documental.

- Programas de incentivo à investigação - no período de relato destaca-se a execução das 3 Agendas Mobilizadoras do PRR em que os CTT participam – Produtech R3, Route 25, Be.Neutral; e a candidatura SIFIDE do Grupo CTT relativa ao ano fiscal 2023. Foi aprovada a candidatura e lançada a execução de um Test Bed do PRR, em que os CTT participam em consórcio para teste de processos de economia circular e embalagens reutilizáveis.

- Participação em redes e associações europeias de inovação - participação em várias iniciativas organizadas pela COTEC e pela Associação BRP. No âmbito desta última, destaca-se no domínio do Capital Intelectual, a dinamização do Grupo de Trabalho dedicado à Inovação, com destaque para a promoção do tema dos Doutoramentos Empresariais. Prosseguiu-se as funções de chairmanship do Innovation Forum da PostEurop.

06
Governo Societário

6. Relato de Governo Societário[86]

ÍNDICE

PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE 193

6.1 ESTRUTURA ACIONISTA 193

6.1.1 Estrutura de capital 193

1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a)) 193
2. Restrições à transmissibilidade das ações, tais como cláusulas de consentimento para a alienação ou limitações à titularidade de ações (Art. 29.º-H, n.º 1, al. b)) 195
3. Número de ações próprias, percentagem de capital social correspondente e percentagem de direitos de voto a que corresponderiam as ações próprias (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a)) 195
4. Acordos significativos de que a sociedade seja parte e que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da sociedade na sequência de uma oferta pública de aquisição, bem como os efeitos respetivos, salvo se, pela sua natureza, a divulgação dos mesmos for seriamente prejudicial para a sociedade, exceto se a sociedade for especificamente obrigada a divulgar essas informações por força de outros imperativos legais (art. 29.º-H, n.º 1, al. j)) 196
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 197
6. Acordos parassociais que sejam do conhecimento da sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto (art. 29.º-H, n.º 1, al. g)) 197

6.1.2 Participações Sociais e Obrigações detidas 197

7. Identificação das pessoas singulares ou coletivas que, direta ou indiretamente, são titulares de participações qualificadas (art. 29.º-H, n.º 1, als. c) e d) e art. 16.º), com indicação detalhada da percentagem de capital e de votos imputável e da fonte e causas de imputação 197
8. Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização. [NOTA: a informação deve ser prestada de forma a dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do art. 447.º CSC] 198
9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital (art. 29.º-H, n.º 1, al. i)), com indicação, quanto a estas, da data em que lhe foram atribuídos, prazo até ao qual aquela competência pode ser exercida, limite quantitativo máximo do aumento do capital social, montante já emitido ao abrigo da atribuição de poderes e modo de concretização dos poderes atribuídos 199
10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade 199

6.2 ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES 199

Assembleia Geral 200

11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim) 200
12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto, tais como limitações ao exercício do voto dependente da titularidade de um número ou percentagem de ações, prazos impostos para o exercício do direito de voto ou sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial (Art. 29.º-H, n.º 1, al. f)) 200
13. Indicação da percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do art. 20.º 201
14. Identificação das deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada, para além das legalmente previstas, e indicação dessas maiorias 201

6.2.2 Administração e Supervisão 201

15. Identificação do modelo de governo adotado 201

[86] As referências a pontos e partes neste capítulo 6 (Parte I – Informação sobre a estrutura acionista, organização e governo da sociedade Pontos 1 a 92 e Parte II – Avaliação do Governo Societário) devem ser consideradas unicamente para dentro do próprio capítulo 6, salvo indicação expressa em contrário.

16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão (art. 29.º-H, n.º 1, al. h)) 202
17. Composição, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro 202
18. Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e, relativamente aos membros não executivos, identificação dos membros que podem ser considerados independentes, ou, se aplicável, identificação dos membros independentes do Conselho Geral e de Supervisão 203
19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo 204
20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto 206
21. Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da sociedade, incluindo informação sobre delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da sociedade 207
22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo 215
23. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade de cada membro, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, às reuniões realizadas 216
24. Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos 216
25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos 216
26. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício 217
27. Identificação das comissões criadas no seio, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento 217
28. Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s) 217
29. Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências 218

6.2.3 Fiscalização 223

30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado 223
31. Composição, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 17 223
32. Identificação, consoante aplicável, dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras que se considerem independentes, nos termos do art. 414.º, n.º 5 CSC, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 18 224
33. Qualificações profissionais, consoante aplicável, de cada um dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras e outros elementos curriculares relevantes, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 21 224
34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do rlatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 22 227

35. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade às reuniões realizadas, consoante aplicável, de cada membro do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 23 227
36. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 26 228
37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo 228
38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras 228

6.2.4 Revisor Oficial de Contas 231

39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa 231
40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo 231
41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade 231

6.2.5 Auditor Externo 231

42. Identificação do auditor externo designado para os efeitos do art. 8.º e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, bem como o respetivo número de registo na CMVM. 231
43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo 231
44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções 232
45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita 232
46. Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação 232
47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços (Para efeitos desta informação, o conceito de rede é o decorrente da Recomendação da Comissão Europeia n.º C (2002) 1873, de 16 de Maio) 233

6.3 ORGANIZAÇÃO INTERNA 234

6.3.1 Estatutos 234

48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. h)) 234

6.3.2 Comunicação de irregularidades 234

49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade 234

6.3.3 Controlo interno e gestão de riscos 236

50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno 236
51. Explicitação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade 237
52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos 237
53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade. 237
54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos. lo e gestão de riscos. 237
55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira (art. 29.º-H, n.º 1, al. l)). 222
56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto. 239
57. Representante para as relações com o mercado 239
58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores 239

6.3.4 Sítio da Internet 239

59. Endereço(s) 239

60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais 239
61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões 239
62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso 239
63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante cinco anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais 239
64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada 240
65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes 240

6.4 REMUNERAÇÕES 240

6.4.1 Competência para a determinação 240

66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da comissão executiva ou administrador delegado e dos dirigentes da sociedade 240

6.4.2 Comissão de remunerações 241

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 241
68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações 242

6.4.3 Estrutura das remunerações 242

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 242
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 245
71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente 247
72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento 249
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 251
74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício 252
75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários 253
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 253

6.4.4 Divulgação das remunerações 253

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 253
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 257
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 257
80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício 258
81. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho 258
82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral 258

6.4.5 Acordos com implicações remuneratórias **258**
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 258
84. Referência à existência e descrição, com indicação dos montantes envolvidos, de acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 29.º-R do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. k)) 259
6.4.6 Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options') **259**
85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários 259
86. Caraterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções) 259
87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa 260
88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes (art. 29.º-H, n.º 1, al. e)) 262
6.5 TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS **262**
6.5.1 Mecanismos e procedimentos de controlo **262**
89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas 262
90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência 264
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 264
6.5.2 Elementos relativos aos negócios **265**
92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24 265
PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO **266**

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

6.1 ESTRUTURA ACIONISTA

6.1.1 Estrutura de capital

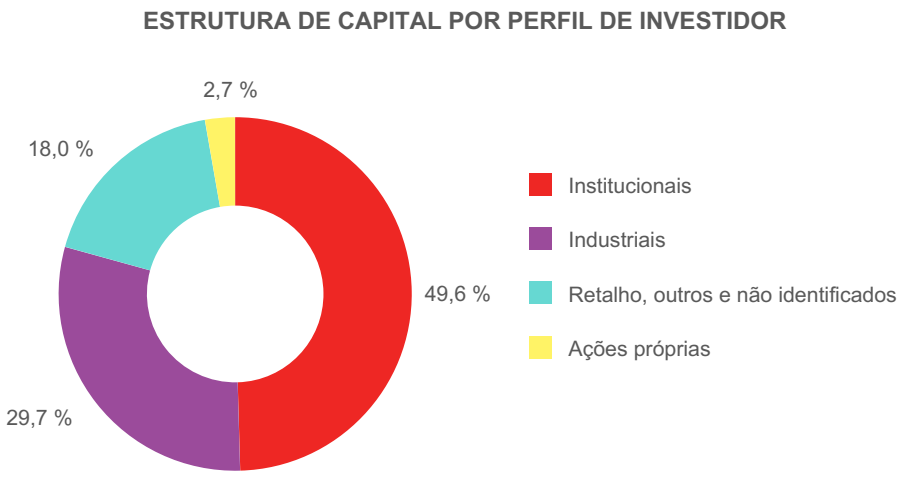
1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a))

O capital social dos CTT é de 69.220.000,00€, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 138.440.000 ações ordinárias (não existindo diferentes categorias), nominativas, escriturais, com valor nominal de 0,50€ cada, admitidas à negociação no mercado regulamentado gerido pela Euronext Lisbon - Sociedade Gestora de Mercados Regulamentados, S.A. ("Euronext *Lisbon*").

Caracterização da estrutura de capital

Como em anos anteriores, foi realizado um estudo, com base em informação fornecida pela Interbolsa, com referência a 31 de dezembro de 2024, com vista à caracterização da estrutura de capital dos CTT.

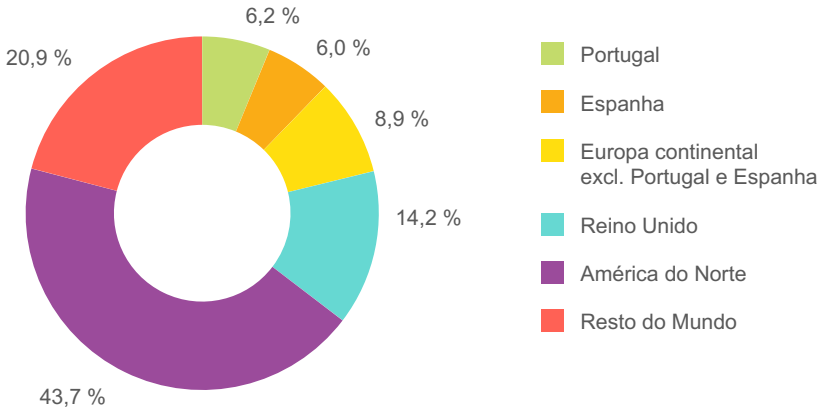
No que se refere ao **perfil dos investidores** dos CTT, a análise efetuada identificou 151 acionistas institucionais detentores de cerca de 50% do capital social da empresa, dois investidores industriais que detinham aproximadamente 30%, sendo praticamente 18% do capital social detido por investidores de retalho e outros. No final de dezembro de 2024, 2,7% do capital social era constituído por ações próprias da Sociedade, conforme se apresenta no gráfico seguinte:



De acordo com o mesmo estudo, no que respeita à **distribuição geográfica**, a base acionista institucional dos CTT encontrava-se maioritariamente na América do Norte (44%), seguindo-se os

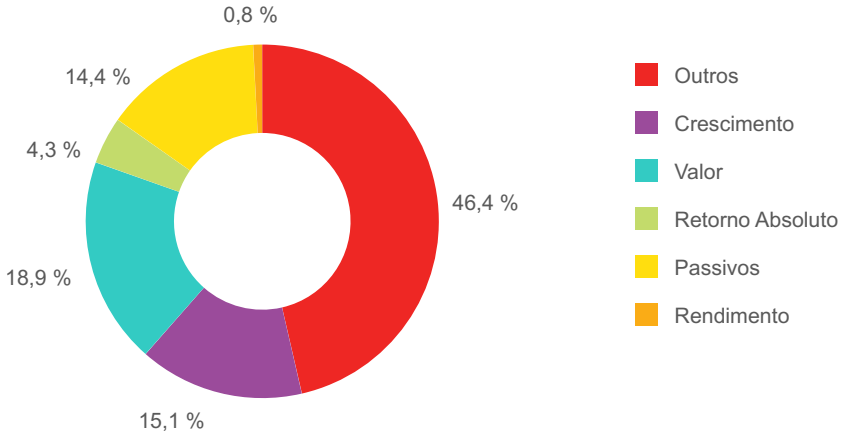
países da Europa, incluindo **Portugal** e **Espanha**, bem como o Reino Unido, que no seu conjunto representavam cerca de 35% da base acionista institucional da empresa. Cerca de 21% da referida base acionista estava dispersa pelo resto do mundo. Esta distribuição geográfica é ilustrada no gráfico seguinte:

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA - INVESTIDORES INSTITUCIONAIS



O estudo em causa incluiu ainda uma análise da composição acionista institucional dos CTT por **estratégia de investimento**. De acordo com essa análise, no final de 2024, os investidores institucionais com uma estratégia de tipo Valor representavam, aproximadamente, 19%, seguidos dos investidores com uma estratégia de Crescimento com aproximadamente 15% e pelos Passivos que representavam cerca de 14%. Os investidores com estratégias de tipo Retorno Absoluto e Rendimento representavam aproximadamente 5% do investimento institucional nos CTT. Os investidores institucionais com outras estratégias de investimento constituíam mais de 46%, como se ilustra graficamente abaixo:

ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO - INVESTIDORES INSTITUCIONAIS



Finalmente, o estudo demonstrou que, no final de 2024, os 10 maiores acionistas dos CTT (incluindo institucionais e industriais) detinham cerca de 61% do capital da empresa, que compara com 52% no final de 2023, enquanto os 25 maiores detinham mais de 71%. No final de 2023, esta percentagem era de 60%.

2. Restrições à transmissibilidade das ações, tais como cláusulas de consentimento para a alienação ou limitações à titularidade de ações (Art. 29.º-H, n.º 1, al. b))

As ações dos CTT **não se encontram sujeitas a quaisquer limitações** (seja estatutárias seja legais) no que respeita à sua transmissibilidade ou titularidade encontrando-se acolhida a **Recomendação III.3. do Código de Governo das Sociedades do IPCG ("Código IPCG")**.

Ainda que as ações dos CTT sejam livremente transmissíveis, a sua aquisição implica, desde a data do registo comercial do Banco CTT (instituição de crédito maioritariamente 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 nos seus artigos 102.º e 104.º.

3. Número de ações próprias, percentagem de capital social correspondente e percentagem de direitos de voto a que corresponderiam as ações próprias (Art. 29.º-H, n.º 1, al. a))

A 31 de dezembro de 2023, os CTT tinham em execução um programa de recompra de ações próprias iniciado a 26 de junho de 2023 com o objetivo de redução do capital social, mediante a extinção de ações próprias, ao abrigo do qual haviam adquirido 3.031.168 ações. Detinham ainda, a essa data, 1.388.132 ações adquiridas ao abrigo do programa de recompra de ações iniciado em 18 de maio de 2021 e concluído a 22 de junho de 2021, com o objetivo de aquisição de ações próprias para concretização dos planos de opções para Administradores e Diretores. O total de ações próprias detidas a 31 de dezembro de 2023 era assim de 4.409.300 ações, correspondentes a 3,06% do capital social dos CTT, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos por força do previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 324.º do Código das Sociedades Comerciais ("CSC"), com exceção do direito ao recebimento de novas ações no caso de aumento de capital por incorporação de reservas.

O programa de recompra de ações próprias iniciado a 26 de junho de 2023 foi concluído no dia 9 de maio de 2024, tendo sido adquirido ao seu abrigo um total de 5.475.000 ações, representativas de 3,80% do capital social dos CTT, as quais foram extintas no âmbito da redução de capital social deliberada na Assembleia Geral Anual realizada a 23 de abril de 2024 e inscrita no registo comercial no dia 17 de julho de 2024. Por força desta redução, o capital social dos CTT passou a ser de 69.220.000,00€, representado por 138.440.000 ações com um valor nominal de 0,50€ por ação, tendo sido consequentemente alterado o artigo 4.º, números 1 e 2 dos Estatutos da Sociedade.

Em maio de 2024, a Sociedade entregou aos Administradores e Diretores, abrangidos pelos planos de opções aprovados para o mandato 2020/2022, 90.086 ações, passando consequentemente a deter 1.288.046 ações próprias.

No dia 19 de julho de 2024, foi aprovada pela Sociedade a implementação de um novo programa de recompra de ações no montante global de 25.000.000,00€, equivalente 4,01% da capitalização bolsista dos CTT[87]. Este programa, a implementar ao longo dos 12 meses seguintes, visa a recompra de um máximo de até 8.500.000 ações, representativas de um valor nominal máximo de 4.250.000,00€, correspondente a 6,14% do capital social, com o objetivo único de redução do capital social até ao mesmo montante mediante extinção das ações próprias adquiridas.

No dia 22 de julho de 2024, os CTT deram início à negociação no quadro do programa de recompra de ações próprias da Sociedade, tendo a JB Capital Markets, S.V., S.A.U. atuado como intermediário financeiro encarregue da respetiva execução. As transações efetuadas no âmbito do referido programa

[87] Com referência ao preço de fecho registado no mercado regulamentado Euronext Lisbon em 18 de julho de 2024.

de recompra desde 22 julho de 2024 até 13 de março de 2025, data do mais recente comunicado sobre o assunto, encontram-se detalhadas no Anexo II deste Relatório.

Está prevista a submissão à próxima reunião de Assembleia Geral de uma proposta para aprovação da redução do capital social de até 4.250.000,00€ com a finalidade de libertação de excesso de capital, por meio de extinção de até 8.500.000 ações representativas de até 6,14% do capital social já adquiridas ou que venham a ser adquiridas no âmbito do referido Programa de Recompra.

A 31 de dezembro de 2024, os CTT **detinham** 3.792.047 **ações próprias, com o valor nominal de 0,50€ cada, correspondente a** 2,74**% do seu capital social**.

À data de 13 de março de 2025, em que foi emitido o mais recente comunicado com o relatório intercalar das operações realizadas no quadro do programa de recompra de ações próprias, os CTT **detinham 5.122.661 ações próprias, com o valor nominal de 0,50€ cada, correspondentes a 3,70% do seu capital social**, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos por força do previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 324.º do Código das Sociedades Comerciais, com exceção do direito ao recebimento de novas ações no caso de aumento de capital por incorporação de reservas.

4. Acordos significativos de que a sociedade seja parte e que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da sociedade na sequência de uma oferta pública de aquisição, bem como os efeitos respetivos, salvo se, pela sua natureza, a divulgação dos mesmos for seriamente prejudicial para a sociedade, exceto se a sociedade for especificamente obrigada a divulgar essas informações por força de outros imperativos legais (art. 29.º-H, n.º 1, al. j)

A 31 de dezembro de 2024, 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, em 20 de setembro de 2018 e objeto de renovação por um novo prazo de 5 anos a contar de 31 de dezembro de 2023, 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, que estabelece a possibilidade de resolução unilateral do contrato por parte da Western Union no caso de uma alteração de controlo na estrutura acionista dos CTT;
- Os três **contratos celebrados em 18 de novembro de 2015 entre os CTT e o Banco CTT** (instituição que, com referência a 31 de dezembro de 2024 e na presente data, é detida pelos CTT em 91,29% do seu capital social e que exerce a sua atividade presencial 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 (este último revogado e substituído por novo contrato em 2022),** prevendo a possibilidade de, por iniciativa de qualquer das partes, haver lugar a uma renegociação do respetivo equilíbrio negocial/financeiro, de boa-fé e com base em condições normais de mercado, em caso de término da respetiva relação de domínio ou de grupo ou de evento que determine que os CTT passem a ser controlados por concorrente do Banco CTT.

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

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

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

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

Não se encontram estatutariamente previstos limites ao número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único Acionista, de forma individual ou concertada com outros Acionistas.

6. Acordos parassociais que sejam do conhecimento da sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto (art. 29.º-H, n.º 1, al. g))

A Sociedade **não tem conhecimento da existência de quaisquer acordos parassociais** relativos aos CTT, designadamente em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto.

6.1.2 Participações Sociais e Obrigações detidas

7. Identificação das pessoas singulares ou coletivas que, direta ou indiretamente, são titulares de participações qualificadas (art. 29.º-H, n.º 1, als. c) e d) e art. 16.º), com indicação detalhada da percentagem de capital e de votos imputável e da fonte e causas de imputação

De acordo com **as comunicações efetuadas à Sociedade**, a 31 de dezembro de 2024 a estrutura das participações qualificadas nos CTT, calculadas nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários (“Cód. VM”), era a seguinte (sem prejuízo das alterações divulgadas ao mercado até à presente data, as quais se encontram igualmente identificadas nas anotações *infra*):

Acionistas		N.º Ações	% Capital	% Direitos de voto
Global Portfolio Investments, S.L. [1]		21.609.052	15,609%	15,609%
Indumenta Pueri, S.L. [1]	**Total**	**21.609.052**	**15,609%**	**15,609%**
Manuel Champalimaud, SGPS, S.A.		19.246.815	13,903%	13,903%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud		500.185	0,361%	0,361%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	**Total**	**19.747.000**	**14,264%**	**14,264%**
Green Frog Investments Inc	**Total**	**13.500.000**	**9,752%**	**9,752%**
GreenWood Builders Fund I, LP [2]		**9.762.000**	**7,051%**	**7,051%**
GreenWood Investors LLC [2]	**Total**	**9.777.400**	**7,063%**	**7,063%**
CTT, S.A. (ações próprias)	**Total**	**3.792.047**	**2,739%**	**2,739%**
Restantes acionistas	**Total**	**70.014.501**	**50,574%**	**50,574%**
TOTAL		138.440.000	100,000%	100,000%

(1) A Global Portfolio Investments, S.L. é controlada pela Indumenta Pueri, S.L.. Em 11 de fevereiro de 2025, a Indumenta Pueri, S.L. comunicou uma redução da sua participação acionista nos CTT para 14,9975% do capital social da Sociedade (*vide* comunicado de 14 de fevereiro de 2025, disponível no *website* dos CTT).

(2) GreenWood Investors, LLC, de que Steven Wood, Administrador não executivo dos CTT, é *Managing Member*, exerce os direitos de voto não em seu nome próprio, mas em nome 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. A participação da Greenwood Investors LLC inclui uma componente de 15.400 ações detidas diretamente por Steven Duncan Wood.

8. Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização. [NOTA: a informação deve ser prestada de forma a dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do art. 447.º CSC]

As tabelas *infra* apresentam o número de ações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização que exerceram funções em 2024, e exercem à presente data, os quais constituem dirigentes dos CTT nos termos do Regulamento (UE) 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril – "Regulamento UE", de acordo com as comunicações efetuadas à Sociedade, bem como pelas entidades com eles estreitamente relacionadas, incluindo todas as suas aquisições, onerações ou cessações de titularidade, conforme segue:

Conselho de Administração [a]	N.º de Ações em 31.12.2023	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2024
Raul Catarino Galamba de Oliveira [b]	40 000	31.07.2024 31.07.2024 31.07.2024 07.08.2024 07.08.2024 07.08.2024	2.604 1.236 1.160 2.912 1.272 816	---	---	4,1550[b] 4,1600[b] 4,1650[b] 4,1400[b] 4,1450[b] 4,1500[b]	50 000
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento [c][d]	51 907	10.05.2024 31.07.2024 31.07.2024 31.07.2024	20.407 1.000 1.000 1.000	---	---	0[c] 4,1300[d] 4,1650[d] 4,1900[d]	75 314
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco [c]	19 661	10.05.2024	11 661	---	---	0[c]	31 322
João Carlos Ventura Sousa[c]	12 097	10.05.2024	8 746	---	---	0[c]	20 843
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	0	---	---	---	---	---	0
Steven Duncan Wood	15 400	---	---	---	---	---	15 400
Duarte Palma Leal Champalimaud	0	---	---	---	---	---	0
Jürgen Schröder	0	---	---	---	---	---	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	0	---	---	---	---	---	0
María del Carmen Gil Marín	0	---	---	---	---	---	0
Susanne Ruoff	1 200	---	---	---	---	---	1 200

(a) Inclui os Membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria.

(b) Aquisições divulgadas ao mercado em comunicados de Transações de Dirigente de 31 de julho de 2024 e 07 de agosto de 2024 disponíveis no *website* dos CTT.

(c) Aquisição a título de remuneração variável de longo prazo, sendo a cotação de fecho no Euronext Lisbon na data de pagamento de 4,38€, conforme divulgado ao mercado em comunicados de Transações de Dirigente a 15 de maio de 2024, disponíveis no *website* dos CTT - CEO, CFO e CMO.

(d) Aquisição divulgada ao mercado em comunicado de Transações de Dirigente de 31 de julho de 2024, disponível no *website* dos CTT.

Pessoas estreitamente relacionadas	N.º de Ações em 31.12.2023	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2024
Manuel Champalimaud SGPS, S.A. (a)	19.246.815	---	---	---	---	---	19.246.815
GreenWood Builders Fund I, LP (b)	9.762.000	---	---	---	---	---	9.762.000

(a) Entidade estreitamente relacionada com Duarte Palma Leal Champalimaud, Administrador não executivo dos CTT, na qual desempenha funções de Vogal do Conselho de Administração.

(b) Entidade estreitamente relacionada com Steven Duncan Wood, Administrador não executivo dos CTT, o qual desempenha funções de *Managing Member* na GreenWood Investors, LLC, sociedade gestora do GreenWood Builders Fund I, LP.

Revisor Oficial de Contas	N.º de Ações em 31.12.2023	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço (€)	N.º de Ações em 31.12.2024
Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.	0	---	—	—	—	—	0
Luís Pedro Magalhães Varela Mendes	0	---	—	—	—	—	0
Rui Abel Serra Martins	0	---	—	—	—	—	0
Pedro Miguel Borges Marques(a)	0	---	—	—	—	—	0

(a) Revisor Oficial de Contas Suplente.

9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital (art. 29.º-H, n.º 1, al. i)), com indicação, quanto a estas, da data em que lhe foram atribuídos, prazo até ao qual aquela competência pode ser exercida, limite quantitativo máximo do aumento do capital social, montante já emitido ao abrigo da atribuição de poderes e modo de concretização dos poderes atribuídos

Os poderes atribuídos ao Conselho de Administração dos CTT encontram-se descritos no ponto 21 da parte I *infra*. Estatutariamente **não se encontra prevista a atribuição de poderes especiais ao Conselho de Administração no que se refere a aumentos de capital**, sendo esta uma matéria da competência exclusiva da Assembleia Geral.

10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade

Não existem relações significativas de natureza comercial mantidas entre a Sociedade e os titulares de participações qualificadas durante o exercício de 2024.

6.2 ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

6.2.1 Assembleia Geral

a) Composição da Mesa da Assembleia Geral

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

Nos termos do artigo 10.º dos Estatutos dos CTT, a Mesa da Assembleia Geral é constituída por um **Presidente e um Vice-Presidente**, eleitos trienalmente em Assembleia Geral.

A 31 de dezembro de 2024, e atualmente, a Mesa da Assembleia Geral Anual era, e é, composta pelos seguintes membros:

Titulares	Cargo	Mandato
Teresa Sapiro Anselmo Vaz Ferreira Soares	Presidente	2023/2025
José Luís Pereira Alves da Silva	Vice-Presidente	2023/2025

Segundo a mesma disposição estatutária, os membros da Mesa da Assembleia Geral são assistidos pela Secretária da Sociedade, funções desempenhadas em 2024, e atualmente, por Maria da Graça Farinha de Carvalho.

b) Exercício do direito de voto

12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto, tais como limitações ao exercício do voto dependente da titularidade de um número ou percentagem de ações, prazos impostos para o exercício do direito de voto ou sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial (Art. 29.º-H, n.º 1, al. f))

Os Estatutos dos CTT **não preveem limitações em matéria de direito de voto** nem sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial, pelo que os CTT consideram como acolhida, no âmbito da **Recomendação III.1. do Código IPCG**, a **subrecomendação III.1.(1)** e como não aplicável a **subrecomendação III.1.(2).**

Nos termos do previsto nos artigos 7.º e 8.º dos Estatutos, têm direito de voto na Assembleia Geral os Acionistas que, na **data de registo**, correspondente às 0 horas (GMT) do 5.º dia de negociação anterior ao da realização da Assembleia Geral, sejam titulares de, pelo menos, **1 ação**. Segundo estas disposições, a cada ação corresponde 1 voto e o direito de voto pode ser exercido por representação, correspondência ou meios eletrónicos e pode abranger todas as matérias constantes da Convocatória. O exercício de voto por qualquer destas vias deve ser efetuado nos termos e prazos e pelos mecanismos detalhadamente fixados na Convocatória de modo a incentivar a participação acionista.

Em 2024, a Assembleia Geral dos CTT realizou-se exclusivamente por meios telemáticos, através de sistema de visualização e comunicação à distância, podendo os acionistas votar antecipadamente através de correspondência (e-mail ou correio registado) ou por meios eletrónicos (plataforma de votação eletrónica), bem como no decurso da Assembleia Geral por meios eletrónicos, nos termos descritos na Convocatória e em conformidade com o disposto nas **Recomendações III.4. e III.5. do Código IPCG.**

A Sociedade assegurou ainda que fossem prestados todos os esclarecimentos e informações sobre as matérias a deliberar e respetivas propostas solicitados pelos Acionistas quer no decurso da reunião da Assembleia Geral quer em momento prévio à realização da mesma.

13. Indicação da percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do art. 20.º

Os Estatutos dos CTT **não preveem qualquer limitação percentual aos direitos de voto** que podem ser exercidos por um único Acionista ou por Acionistas em alguma das relações previstas no n.º 1 do artigo 20.º do Cód.VM.

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

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

6.2.2 Administração e Supervisão

a) Composição

15. Identificação do modelo de governo adotado

A Sociedade adota um **modelo de governo de cariz anglo-saxónico**, composto por Assembleia Geral, Conselho de Administração responsável pela administração da Sociedade, Comissão de Auditoria e o Revisor Oficial de Contas (“ROC”), estes dois últimos responsáveis pela sua fiscalização.

Sistema de *Checks and Balances*

- 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 numa 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 e Risco (anterior Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações), a qual é atualmente composta por quatro Administradores, todos não executivos e metade independentes incluindo o Presidente que tem voto de qualidade nas deliberações da Comissão (no desempenho das competências referidas no mesmo ponto);
- A **Comissão de Auditoria** (composta por Administradores não executivos e todos independentes), juntamente com o **ROC**, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo-lhe designadamente fiscalizar o processo de preparação e divulgação da informação financeira, promover e monitorizar a independência do ROC e da auditoria interna da Sociedade, e fiscalizar a eficácia dos sistemas de controlo interno, incluindo da gestão do risco, *compliance* e auditoria interna (cfr. descrito no ponto 38 da parte I *infra*);
- Adicionalmente, a **Comissão de Vencimentos** (composta por membros na sua maioria independentes face à administração e eleita pela Assembleia Geral) é responsável pela fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais (cfr. descrito no ponto 66 da parte I *infra*).

Este modelo de governo tem permitido a consolidação da estrutura e práticas de governo dos CTT, em linha com as melhores práticas nacionais e internacionais, promovendo o efetivo desempenho de

funções e articulação dos órgãos sociais, o regular funcionamento de um sistema de *checks and balances* e a responsabilidade da sua gestão perante os seus Acionistas e demais *stakeholders*.

16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão (art. 29.º-H, n.º 1, al. h)

Compete à Assembleia Geral, conforme o disposto nos artigos 9.º e 12.º dos Estatutos da Sociedade, a eleição dos membros do Conselho de Administração, 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.

À substituição de membros do Conselho de Administração aplicam-se as regras constantes do CSC, dado não existir norma estatutária sobre a matéria. Nos termos do artigo 16.º dos Estatutos, apenas se prevê que a falta de um Administrador a mais de 2 reuniões deste órgão por ano, seguidas ou interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração, conduza a uma falta definitiva, devendo proceder-se à sua substituição nos termos do CSC.

Não estão definidos nos Estatutos da Sociedade quaisquer outros requisitos procedimentais e materiais para efeitos de nomeação ou substituição dos membros do Conselho de Administração.

Os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos sociais encontram-se descritos no ponto 19 da parte I *infra*.

17. Composição, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro

Segundo o artigo 12.º dos Estatutos, o Conselho de Administração é composto por 5 a 15 membros, para um mandato de 3 anos, podendo ser renovado dentro dos limites estabelecidos na lei.

A 31 de dezembro de 2024, e atualmente, o Conselho de Administração era, e é, composto pelos seguintes 11 Administradores, dos quais **3 integram a Comissão Executiva**:

Titulares	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria	Independência (1)	Data da 1ª Designação (2)
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente			Sim	29/04/2020
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Vogal	Presidente			20/04/2017
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal	Vogal			19/12/2017
João Carlos Ventura Sousa	Vogal	Vogal			18/09/2019
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Vogal		Presidente	Sim	20/04/2017
Steven Duncan Wood	Vogal				23/04/2019
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal				19/06/2019
Jürgen Schröder	Vogal		Vogal	Sim	29/04/2020
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Vogal				29/04/2020
María del Carmen Gil Marín	Vogal		Vogal	Sim	29/04/2020
Susanne Ruoff	Vogal			Sim	29/04/2020

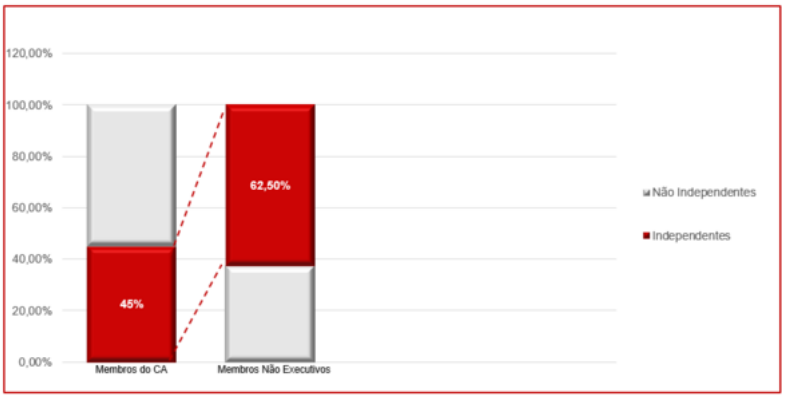
(1) A avaliação da independência foi efetuada de acordo com os critérios definidos no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento 4/2013 da CMVM, bem como com o previsto na **Recomendação IV.2.4. do Código IPCG** na sua versão atual e no n.º 5 do artigo 414.º do CSC para os Administradores não executivos que integram a Comissão de Auditoria.

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

18. Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e, relativamente aos membros não executivos, identificação dos membros que podem ser considerados independentes, ou, se aplicável, identificação dos membros independentes do Conselho Geral e de Supervisão

O Conselho de Administração integrava a 31 de dezembro de 2024, **3 membros executivos e 8 membros não executivos, incluindo 5 membros independentes, de entre os quais o Presidente do Conselho de Administração**, conforme tabela do ponto 17 da parte I *supra*.

São considerados independentes 45% da totalidade dos membros do Conselho de Administração e 62,5% dos seus membros não executivos, de acordo com os critérios definidos no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento 4/2013 da CMVM (assim como de acordo com os critérios e práticas internacionais):



Para aferição da independência dos membros do Conselho de Administração e dos seus membros não executivos, foram igualmente tidos em consideração os critérios a que se referem as **Recomendações IV.2.4. e IV.2.5. do Código IPCG**.

O Conselho de Administração integra um número suficiente de membros não executivos e independentes tendo em vista um desempenho eficiente das funções que lhes estão atribuídas e

adequado à dimensão e complexidade dos diferentes setores de atividade e geografias em que a Sociedade opera, contribuindo, assim, para o funcionamento e desempenho efetivos do Conselho de Administração, bem como para a salvaguarda dos interesses de todos os *stakeholders.*

Acresce que o número de membros executivos e não executivos e, de entre estes, o número de independentes, conforme identificado na tabela constante do ponto 17 da parte I *supra*, permite, igualmente, uma supervisão e avaliação eficazes do desempenho executivo, que a Sociedade considera ser ajustada e equilibrada aos seus interesses, pelo que se considera estarem amplamente acolhidas as **Recomendações IV.2.2., IV.2.3. e IV.2.4. do Código IPCG**.

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

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

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

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

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

Os CTT procederam à revisão da sua Política de Diversidade e Inclusão, a qual, na versão atualizada, se encontra disponível para consulta no *website* dos CTT (www.ctt.pt), abrangendo todos os colaboradores, independentemente do vínculo à Sociedade, incluindo os membros dos órgãos sociais. A promoção de uma cultura inclusiva assente nos princípios da igualdade de oportunidades e não discriminação, equidade, liberdade e dignidade das pessoas é o principal objetivo desta política.

Os princípios gerais acima referidos estão igualmente refletidos na política de diversidade e nos Termos de Referência aplicáveis à composição do Conselho de Administração, aprovados em sede de Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, que têm como objetivo assegurar a implementação de processos transparentes de seleção dos Administradores da Sociedade, prevendo expressamente:

- Orientações sobre a composição quantitativa e qualitativa do Conselho de Administração e Matriz de Competências; e
- Recomendações relativas à eleição dos membros dos órgãos sociais, que assentam nos conhecimentos, experiência, e empenho, nos requisitos de independência e incompatibilidades e no mérito dos candidatos cuja eleição ou reeleição se recomende.

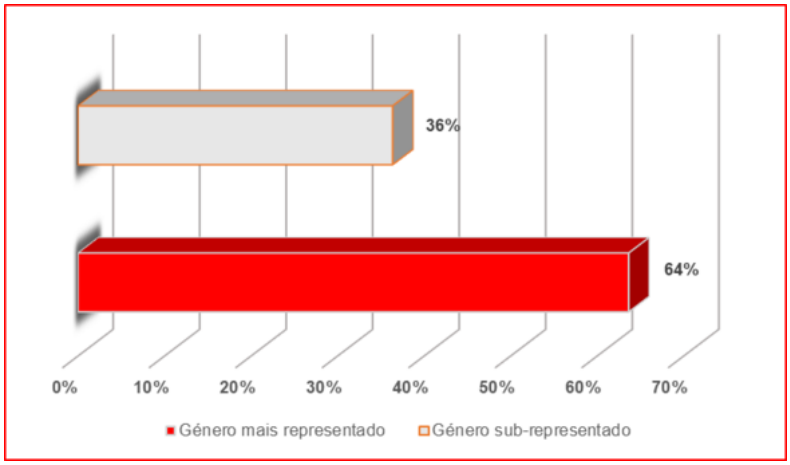
Na eleição dos membros dos órgãos sociais para o mandato em curso foram considerados a política de diversidade e os Termos de Referência acima indicados, divulgados aos Acionistas em março de 2023 e disponíveis para consulta no *website* dos CTT (www.ctt.pt), permitindo uma diversidade adequada no seio dos órgãos de administração e fiscalização, enquanto fator crucial para o desempenho com sucesso das funções, nomeadamente, em termos de:

- Capacidade, conhecimento, experiência e diversidade de género;

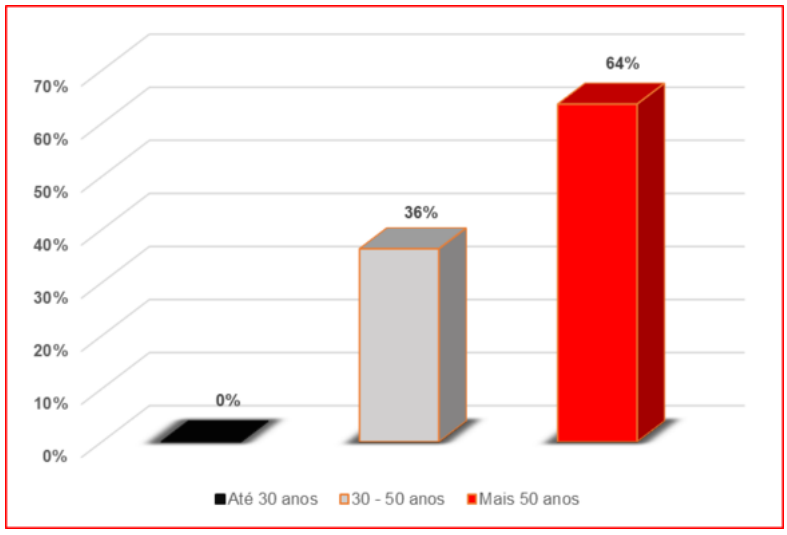
- Equilíbrio adequado de idades e de *background* cultural (resultante, por exemplo, da nacionalidade e do seu papel na sociedade civil, etc.);
- Representação nestes órgãos de um conjunto diverso de áreas de conhecimento e experiência académica - Liderança, Estratégia e Gestão; Financeiro e Risco; Contabilidade e Auditoria; Setor/Indústria (correio, expresso e encomendas, serviços financeiros, banca); Jurídico e Regulação; Recursos Humanos; Marketing/Comercial e Comunicação; Sistemas da Informação e Tecnologia; Governo Societário, Responsabilidade Social e Ética - atentos os desafios estratégicos que se colocam aos CTT.

Os gráficos *infra* refletem o resultado da referida atuação remetendo-se neste ponto para o Anexo I do presente Relatório, onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do Conselho de Administração dos CTT, destacando-se nos gráficos *infra* o seguinte nível de **diversidade neste órgão em termos de género, idade, independência e *background* profissional** por referência a 31 de dezembro de 2024:

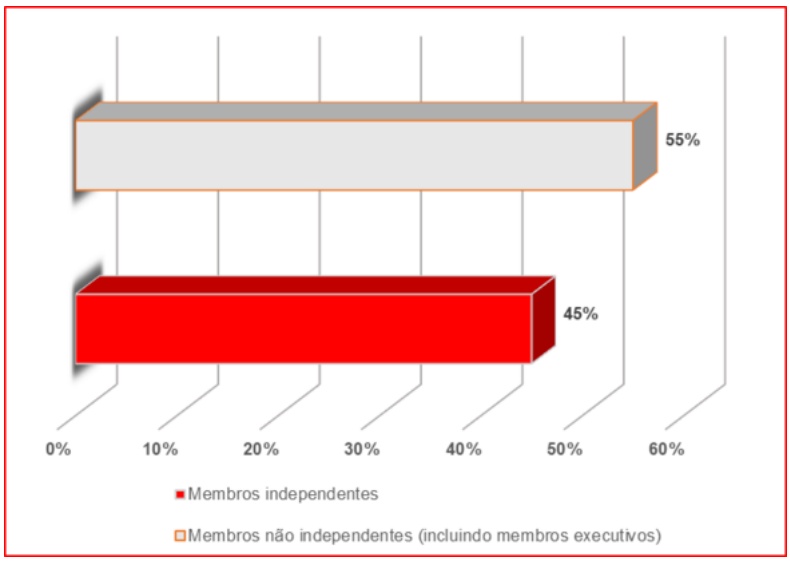
Género:
36% de Administradores do género sub-representado



Idade:
Média de 55 anos



Independência:



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

20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto

O **Administrador não executivo** Duarte Palma Leal Champalimaud é filho de Manuel Carlos de Melo Champalimaud, a quem é imputável a participação qualificada detida nos CTT pela sociedade Manuel Champalimaud SGPS, S.A.. Adicionalmente, o Administrador é Vogal do Conselho de Administração da referida sociedade.

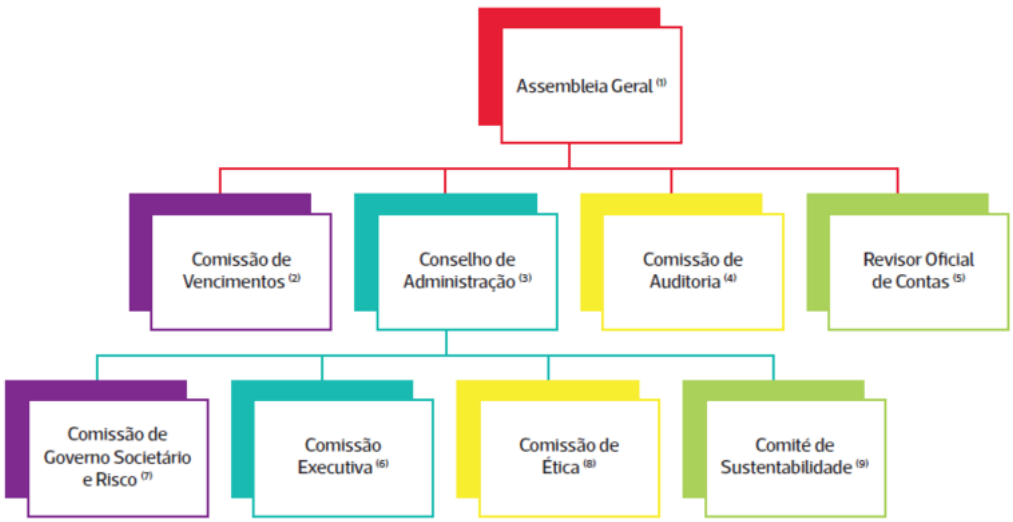
O **Administrador não executivo** Steven Duncan Wood é o fundador e *Managing Member* da GreenWood Investors LLC, sociedade gestora do GreenWood Builders Fund I, LP, acionista qualificado dos CTT.

A estrutura acionista encontra-se disponível para consulta no *website* dos CTT (em www.ctt.pt).

Seja por referência a 31 de dezembro de 2024, seja à presente data, e salvo o 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 5%, conforme resulta do artigo 16.º do Cód. VM.

21. Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da sociedade, incluindo informação sobre delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da sociedade

A 31 de dezembro de 2024, e na presente data, as competências dos órgãos sociais e comissões dos CTT encontravam-se, e encontram-se, repartidas da seguinte forma, como detalhado nos pontos da Parte I adiante indicados:



(1) *Vide* em particular as competências da Assembleia Geral descritas no ponto 15 *supra*.
(2) *Vide* em particular as competências da Comissão de Vencimentos e a sua articulação com a Comissão de Governo Societário e Risco descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente capítulo.
(3) *Vide* em particular as competências do Conselho de Administração descritas no ponto 21.1. do presente capítulo.
(4) *Vide* em particular as competências da Comissão de Auditoria descritas nos pontos 15, 37 e 38 do presente capítulo.
(5) *Vide* em particular as competências do Revisor Oficial de Contas descritas nos pontos 15 e 38 do presente capítulo.
(6) *Vide* em particular as competências delegadas pelo Conselho de Administração na Comissão Executiva, assim como os comités de apoio à Comissão Executiva, nos termos descritos nos pontos 15, 21.2. e 21.3. do presente capítulo.
(7) *Vide* em particular as competências da Comissão de Governo Societário e Risco e a sua articulação com a Comissão de Vencimentos descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente capítulo.
(8) *Vide* em particular as competências da Comissão de Ética, descritas no ponto 21.5. do presente capítulo.
(9) *Vide* em particular as competências do Comité de Sustentabilidade, descritas no ponto 21.6. do presente capítulo.

A composição dos órgãos sociais e comissões internas pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

21.1. Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão social responsável pela administração e representação da Sociedade, nos termos legais e estatutários, cabendo-lhe praticar todos os atos e operações relativos ao objeto social que não caibam na competência atribuída a outros órgãos da Sociedade, nos termos definidos no artigo 13.º dos Estatutos e no artigo 5.º do seu Regulamento, o qual foi objeto de revisão e alteração conforme aprovado em reunião do Conselho de Administração que teve lugar no dia 13 de fevereiro de 2025.

Principais competências do Conselho de Administração

- Estabelecer a orientação estratégica e de risco do Grupo CTT;
- Aprovar os objetivos e as principais políticas de gestão e de risco e os aspetos gerais da estrutura empresarial do Grupo CTT;
- Assegurar a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna do Grupo CTT, avaliando anualmente o seu cumprimento e aprovando os necessários ajustamentos;
- Aprovar os planos de atividades, estratégicos, de investimentos e/ou financeiros anuais e plurianuais e os orçamentos anuais do Grupo CTT, bem como as respetivas alterações que se revelem necessárias;
- Deliberar sobre a mudança de sede e projetos de aumento ou redução de capital, de fusões, cisões e transformações e de alterações estatutárias a propor à Assembleia Geral da Sociedade;
- Aprovar os relatórios e contas anuais, semestrais e trimestrais da Sociedade;
- Deliberar sobre a prestação de cauções e de garantias pessoais ou reais nos termos legais;
- Definir, com parecer prévio vinculativo da Comissão de Auditoria, procedimento de aprovação, divulgação e verificação de transações com partes relacionadas e política de conflito de interesses do Grupo CTT;
- Estabelecer as políticas de seleção e diversidade e as normas de conduta vigentes no Grupo CTT;
- Apresentar pedidos de convocação das Assembleias Gerais da Sociedade;
- Proceder à cooptação de Administradores da Sociedade;
- Designar o Secretário da Sociedade e o seu suplente;
- Avaliar anualmente o desempenho global do Conselho de Administração, das respetivas comissões internas e dos seus membros;
- Preparar o relatório anual sobre remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, ou capítulo no relatório anual sobre governo societário que o substitua, a ser submetido anualmente à apreciação da Assembleia Geral e a divulgar no sítio da internet da Sociedade.

Papel do Presidente do Conselho de Administração Independente

- Representar o Conselho de Administração em juízo e fora dele;
- Coordenar a atividade deste órgão, procedendo à distribuição de matérias pelos Administradores, quando a isso aconselhem as conveniências da gestão, e convocar e dirigir as respetivas reuniões;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pelo Conselho de Administração;
- Zelar pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;
- Promover a comunicação entre a Sociedade e todas as suas Partes Interessadas;
- Acompanhar e consultar a Comissão Executiva sobre o desempenho das competências nesta delegadas;
- Contribuir para o efetivo desempenho das suas funções e competências por parte dos Administradores não executivos e das comissões internas do Conselho de Administração, assegurando uma adequada coordenação dos seus trabalhos e os mecanismos necessários para que estes recebam atempadamente a informação adequada à tomada de decisões de forma independente e esclarecida;
- Coordenar a avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que respeita ao cumprimento da orientação estratégica e de risco, dos planos, orçamentos e sistemas de controlo interno, gestão do risco e

auditoria interna do Grupo CTT, e ao seu desempenho global, das respetivas comissões internas e dos seus membros.

O Conselho de Administração não utilizou, no desenvolvimento da sua atividade, mecanismos de inteligência artificial como instrumento de tomada de decisões (seja com uma função de suporte, seja com uma função de consultoria ou substituição, no contexto da tomada de tais decisões) para efeitos da **Recomendação VII.9. do Código IPCG.**

21.2. Comissão Executiva

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

As matérias com relevância para as linhas estratégicas, políticas gerais e organização e coordenação da estrutura do Grupo CTT, assim como as que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais encontram-se excluídas da referida delegação de competências.

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

- Aquisições de participações (i) em países onde o Grupo não tenha presença, (ii) em novas áreas de negócio para o Grupo ou (iii) em valor por operação superior a €20M;
- A realização de investimentos pelo Grupo não incluídos no orçamento anual cujo valor por operação supere €10M e o cancelamento de investimentos do Grupo de valor por operação superior a €10M;
- Alienações ou onerações de participações (i) que determinem a saída do Grupo de determinado país ou área de negócio ou (ii) cujo valor por operação supere €20M;
- Contratação de dívida, sob a forma de financiamento ou emissão de valores mobiliários, em valor por operação superior a €150M ou prazo superior a 5 anos;
- Quaisquer outros negócios ou operações que impliquem responsabilidades ou obrigações de valor superior a €50M, por transação ou ato, para o Grupo;
- As matérias indicadas como principais competências no ponto 21.1. *supra*, com exceção das competências relativas a prestação de cauções e de garantias pessoais ou reais que possam ser delegadas nos termos legais.

Papel do Presidente da Comissão Executiva

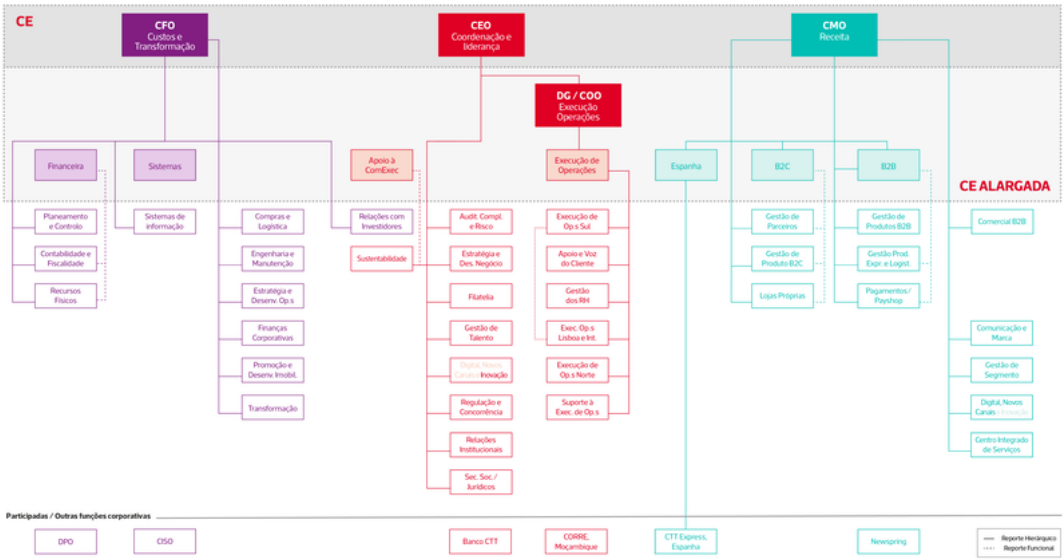
- Assegurar que seja prestada toda a informação aos demais membros do Conselho de Administração relativamente à atividade e às deliberações da Comissão Executiva;
- Assegurar o cumprimento dos limites da delegação e da estratégia da Sociedade e propor ao Conselho de Administração o elenco de matérias de administração de que deve encarregar-se especialmente cada um dos membros da Comissão Executiva;
- Coordenar as atividades da Comissão Executiva, dirigindo as suas reuniões, zelando pela execução das deliberações e distribuindo entre os seus membros a preparação ou acompanhamento dos assuntos objeto de apreciação ou decisão pela Comissão Executiva;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pela Comissão Executiva.

Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, a Sociedade adota os seguintes mecanismos destinados a tornar efetiva a supervisão da Comissão Executiva:

- Nas reuniões do Conselho de Administração, o Presidente da Comissão Executiva apresenta um sumário dos aspetos considerados relevantes da atividade desenvolvida pela Sociedade desde a última reunião e o ponto de situação da qualidade de serviço;

- A Comissão Executiva está ainda obrigada a facultar atempada e adequadamente aos membros do Conselho de Administração e demais membros dos órgãos sociais e comissões os esclarecimentos e informações adicionais ou complementares que forem solicitados sobre o desempenho das suas atribuições, funções e competências;
- Os membros não executivos do Conselho de Administração participam ativamente nas decisões que pelo seu montante ou risco associados possam considerar-se estratégicas para a Sociedade, bem como na definição das principais políticas de gestão e de risco e aspetos gerais da estrutura empresarial do Grupo CTT em sede das reuniões regulares do Conselho de Administração, solicitando aos membros da Comissão Executiva esclarecimentos e reuniões específicas inclusive com os diretores responsáveis pelas áreas de negócio envolvidas.

No âmbito das suas competências delegadas, a Comissão Executiva pode encarregar um ou mais dos seus membros de se ocuparem de certas matérias e subdelegar em um ou mais dos seus membros o exercício de alguns dos poderes que lhe sejam delegados. Na presente data, a competência da Comissão Executiva encontra-se distribuída pelos seus membros da seguinte forma:



A Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, além do reporte hierárquico ao CEO reporta funcionalmente, no que respeita à componente de auditoria interna, à Comissão de Auditoria, na medida em que cabe a esta Comissão a supervisão geral do sistema de controlo interno. No que respeita à componente de Risco, esta Direção além do *supra* referido reporte hierárquico, reporta funcionalmente: (i) à Comissão de Governo Societário e Risco à qual cabe acompanhar as atividades de gestão de risco desenvolvidas, o nível de exposição ao risco, a eficácia dos planos de mitigação dos principais riscos e o apoio à avaliação do funcionamento do sistema de controlo interno; e (ii) à Comissão de Auditoria que tem como competência fiscalizar a eficácia e adequação do sistema de gestão de risco.

A Direção de Sustentabilidade reporta hierarquicamente ao CEO e funcionalmente ao Diretor Coordenador responsável pelo Apoio à Comissão Executiva. Adicionalmente, esta Direção reporta ainda, a nível funcional, aos dois Comités de Sustentabilidade criados no âmbito de modelo de governo ESG (denominados Comité de Sustentabilidade e Comité de Orientação de Sustentabilidade), conforme detalhado no ponto 21.3. *infra*.

21.3. Comités de apoio à Comissão Executiva

Os Comités de apoio à Comissão Executiva a 31 de dezembro de 2024, e na presente data, eram, e são, os seguintes:

COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS	
Comité de Gestão do Risco	
Composto pelos membros da Comissão Executiva, pelos Diretores Coordenadores que integram a Comissão Executiva Alargada, pelo Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco e pelo responsável da área de gestão de risco. O Comité é presidido pelo Administrador responsável pelo pelouro de Auditoria, *Compliance* e Risco, e coordenado pelo Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco. Podem participar outros Diretores sempre que convidados.	Reforçar o envolvimento organizacional ao nível da temática do risco, agregando as diferentes visões e sensibilidades das áreas envolvidas e promovendo a integração da gestão de risco nos processos de negócio, nos termos melhor descritos no subcapítulo 2.3. Gestão de riscos, deste Relatório, conforme remissão no ponto 52 da parte I *infra*. Este Comité deve reunir com periodicidade trimestral, tendo, no entanto, em 2024 realizado apenas 2 reuniões.
Comité de Orientação de Sustentabilidade	
Composto pelos Administradores executivos, pelos Diretores Coordenadores que integram a Comissão Executiva Alargada e pelos Diretores com responsabilidades nas matérias de Sustentabilidade, Recursos Humanos e Talento, Comunicação e Marca. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pela Diretora de Sustentabilidade. Podem participar outros Diretores sempre que convidados.	Acompanhar a execução do programa de sustentabilidade 2022-2030 em curso, promovendo o debate com as principais áreas de suporte e de negócio, definir metas de curto e longo prazo em matéria de sustentabilidade e apoiar a implementação das medidas de sustentabilidade e do reporte ESRS (CSRD), bem como da taxonomia. Este Comité deve reunir com periodicidade trimestral, tendo em 2024 realizado 4 reuniões.
Comité de Inovação	
Composto pelos Administradores executivos, pelos Diretores de Digital, Novos Canais e Inovação, Gestão de Produto B2C, Gestão de Segmento, Gestão de Produtos de E&E, Carga e Logística, Gestão de Produto B2B, Estratégia e Desenvolvimento das Operações e Engenharia e Manutenção. O Comité é presidido pelo Presidente da Comissão Executiva e coordenado pelo Diretor de Digital, Novos Canais 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, acompanhar a implementação da sua Agenda de Inovação, manter a Sociedade envolvida na progressão global dos componentes do programa +INOVAÇÃO *by* CTT e das principais tendências de inovação nas diversas vertentes em que esta se desdobra (tecnológica, económica, cultural, social, organizacional, etc.) e desenvolver programas de intra-empreendedorismo dos CTT. Este Comité realizou 2 reuniões no ano de 2024.

21.4. Comissão de Governo Societário e Risco

Em virtude da atribuição à Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações de competências e funções relacionadas com a gestão de risco, foi alterada a sua denominação para Comissão de Governo Societário e Risco. As principais competências previstas no Regulamento do Conselho de Administração e no Regulamento Interno desta Comissão são as seguintes:

Estrutura e práticas de governo societário e ética

- Assistir o Conselho de Administração na definição e avaliação do modelo, princípios e práticas de governo;
- Colaborar na elaboração do relatório anual sobre o governo da Sociedade;
- Acompanhar a definição e monitorização das normas de ética e de conduta no seio do Grupo;
- Formular recomendações ao Conselho de Administração sobre os requisitos e boas práticas de governo societário, conflitos de interesses, incompatibilidades, independência e especialização;
- Elaborar relatório sobre o funcionamento e eficácia do modelo, princípios e práticas de governo da Sociedade, bem como sobre o grau de cumprimento pela Sociedade dos requisitos aplicáveis;
- Avaliar a imagem corporativa dos CTT junto dos acionistas, investidores, analistas financeiros, mercado em geral e autoridades de supervisão e acompanhar a atividade dos competentes serviços da Sociedade;

- Dar apoio e monitorizar a definição pelo Conselho de políticas e de estratégias de responsabilidade social e sustentabilidade.

Avaliação de desempenho e remunerações

- Propor ou dar parecer anualmente à Comissão de Vencimentos sobre a política de remunerações e princípios remuneratórios dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, a apresentar pela Comissão de Vencimentos à Assembleia Geral, pelo menos de quatro em quatro anos e sempre que ocorra uma alteração relevante da política de remuneração vigente ou quando a sua proposta não tenha sido aprovada pela Assembleia Geral;
- Apoiar o Conselho de Administração na preparação do relatório sobre remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização;
- Acompanhar e apoiar o processo de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração e das respetivas comissões internas, bem como dos membros da Comissão Executiva da Sociedade tendo em conta, designadamente, o cumprimento do plano estratégico, do orçamento e a gestão de riscos da Sociedade;
- Propor à Comissão de Vencimentos o resultado da avaliação qualitativa do desempenho dos Administradores executivos no quadro do modelo global de avaliação para efeitos da fixação da remuneração variável a definir por aquela Comissão;
- Propor ou dar parecer ao Conselho de Administração e à Comissão de Vencimentos, consoante aplicável, sobre os planos de atribuição de ações ou opções de aquisição de ações ou com base nas variações do preço das ações da Sociedade.

Nomeações

- Elaborar e atualizar recomendações (“termos de referência”) sobre o conjunto de qualificações, conhecimentos e experiência profissional (incluindo propostas de política de seleção e de diversidade a aprovar pelo Conselho de Administração, considerando quer o perfil individual quer requisitos de diversidade para cada cargo, incluindo de género) para o desempenho de funções societárias e no contexto da seleção dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT, ouvido o *Chair* e, no caso de membros executivos, o CEO;
- Acompanhar, apoiar e formular recomendações no âmbito dos processos de seleção e nomeação dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT e das respetivas subsidiárias (incluindo nas situações de preenchimento de lugares vagos), ouvido o *Chair* e, no caso de membros executivos, o CEO (em particular no sentido de promover processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada, incluindo de género);
- Acompanhar os processos de seleção dos quadros dirigentes do Grupo e titulares de órgãos sociais de outras sociedades que os CTT tenham a faculdade de indicar;
- Acompanhar a elaboração, em coordenação com a Comissão Executiva, de planos de sucessão relativamente às estruturas e órgãos internos da Sociedade;
- Propor ao Conselho de Administração a promoção do processo de cessação de funções executivas por parte de membros da Comissão Executiva, na sequência de processo de avaliação e ouvido o CEO;
- Dar pareceres relativamente ao desempenho pelos membros da Comissão Executiva de funções executivas em sociedades que não integrem o Grupo;
- Analisar, por solicitação do Conselho de Administração, a acumulação pelos Administradores de funções fora do Grupo CTT com as funções desempenhadas na Sociedade na perspetiva das incompatibilidades e conflitos de interesses.

Gestão de Risco

- Assessorar o Conselho de Administração e a Comissão de Auditoria em todas as questões de gestão de risco e monitorizar continuamente as atividades desenvolvidas;

- Aconselhar o Conselho de Administração sobre a política e estratégia de riscos gerais, atuais e futuros, e sobre a apetência ao risco;
- Aconselhar o Conselho de Administração sobre o sistema de gestão de risco, incluindo processos e metodologias de identificação, avaliação, acompanhamento e controlo dos riscos;
- Avaliar e monitorizar os principais indicadores de risco inerentes à atividade dos CTT, o nível de exposição efetiva e a sua potencial evolução, bem como acompanhar a eficácia dos planos de mitigação dos principais riscos;
- Apoiar o Conselho de Administração na supervisão da execução da estratégia de risco e do cumprimento dos princípios da política de risco;
- Emitir pareceres e recomendações necessárias ou solicitadas pelo Conselho de Administração, incluindo sobre a política e estratégia de risco;
- Apoiar a Comissão de Auditoria na avaliação do funcionamento do sistema de controlo interno.

21.5. Comissão de Ética

A Comissão de Ética tem por missão garantir o acompanhamento e a observância das normas constantes no Código de Ética e no Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho em vigor no Grupo CTT, bem como mitigar os riscos do seu incumprimento, rececionando as questões e denúncias de violação dos referidos Códigos realizadas através do Canal de Ética, disponível via e-mail e correio postal (remessa livre), conforme informação no *website* CTT (www.ctt.pt), bem como as remetidas para a Direção de Gestão de Recursos Humanos que visem temas de ética. A Comissão de Ética trata estas matérias de acordo com regras de confidencialidade no tratamento da informação e garantia de não retaliação sobre os denunciantes.

Toda a atuação da Comissão de Ética é concretizada de forma independente e imparcial, exercendo as suas competências de acordo com os mais elevados padrões de ética e profissionalismo, nos termos do respetivo Regulamento Interno e sempre em articulação com os restantes órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo, bem como com as Direções da estrutura organizacional, na medida das competências nestas delegadas.

Compete a esta Comissão:

Código de Ética do Grupo CTT

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Ética 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 e Risco no desempenho das respetivas competências;
- Emitir pareceres sobre as matérias cobertas pelo Código de Ética, sempre que tal lhe seja solicitado pelos órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo CTT e atuar enquanto canal de esclarecimento de dúvidas dos Colaboradores ou de outros *stakeholders* que lhe sejam colocadas;
- Promover um diálogo construtivo dentro do Grupo CTT no que se refere a qualquer tema com relevância ética;
- Receber e tratar quaisquer denúncias por alegados atos e comportamentos incorretos, irregulares ou por infrações ao preceituado no Código de Ética, assegurando que é dado seguimento aos mesmos, com a coordenação da Gestão de Recursos Humanos e com a Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco;
- Elaborar, anualmente, um relatório sobre as atividades desenvolvidas no ano anterior em sede de aplicação do Código de Ética, o qual conterá todos os processos decorrentes de denúncias realizadas, quer estejam em curso ou hajam sido finalizados.

Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, para a prevenção e combate ao assédio no ambiente laboral por todas as pessoas que exercem atividade no Grupo CTT, incluindo os membros dos órgãos sociais e os titulares de cargos de direção e chefia, no seu relacionamento com dirigentes, colegas e subordinados, assegurando a realização de formações, workshops e debates sobre os temas previstos neste Código;

- Receber e tratar quaisquer denúncias, por parte das vítimas ou de terceiros, de comportamentos considerados como de assédio no trabalho, incluindo daqueles de que o denunciante seja testemunha direta ou indireta, assegurando que é dado seguimento aos mesmos em coordenação com a Gestão de Recursos Humanos;

- Elaborar, anualmente um relatório sobre as atividades desenvolvidas no ano anterior em sede de aplicação do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, o qual conterá todos os processos decorrentes de denúncias realizadas, quer estejam em curso ou hajam sido finalizados.

No ponto 29.3. parte I *infra* é disponibilizada informação detalhada sobre as responsabilidades da Comissão de Ética, incluindo a sua composição e a atividade desenvolvida em 2024.

Em complemento aos mecanismos supra elencados, e para efeitos de prevenção e controlo de infrações, os CTT dispõem ainda de:

- **Código de Conduta dos Dirigentes e *Insiders***: o Código de Conduta dos Dirigentes e *Insider*s estabelece regras gerais sobre o tratamento de informação privilegiada e transações de ações ou outros instrumentos financeiros emitidos pelos CTT ou com estes relacionados por parte de Dirigentes e *Insiders*, assim como os deveres de informação que impendem sobre os Dirigentes, dando deste modo resposta às exigências decorrentes do Regulamento UE nesta matéria;

- **Código de Conduta em Matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas**: este Código traduz-se num instrumento de extrema importância, que representa um compromisso interno e externo com os mais elevados valores em matéria de prevenção da corrupção e infrações conexas, concretizando os princípios de atuação, através de normas de atuação que visam prevenir detetar e sancionar a prática de atos de corrupção e infrações conexas levados a cabo contra ou através de alguma das empresas do Grupo CTT;

- **Política de Denúncia de Infrações e Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações**: *vide* ponto 49 da parte I do presente capítulo 6. Relato de Governo Societário.

Os Códigos e Regulamentos *supra* identificados e em cada momento em vigor estão disponíveis para consulta por parte de todos os *stakeholders*, no website CTT (www.ctt.pt).

21.6. Comité de Sustentabilidade

No âmbito da estratégia ESG assumida pelos CTT para o período 2022-2030, o modelo de governo ESG em vigor nos CTT integra dois Comités de Sustentabilidade, um ao nível do Conselho de Administração e o outro como suporte à gestão executiva (Comité de Orientação de Sustentabilidade), este último identificado no ponto 21.3. parte I *supra*.

O Comité de Sustentabilidade, que funciona no seio do Conselho de Administração, tem como principal missão promover, supervisionar e garantir a adoção pelos CTT de princípios, políticas e práticas de sustentabilidade, bem como o acompanhamento e aconselhamento de iniciativas que permitam assegurar os desenvolvimentos do programa de sustentabilidade 2022-2030, alicerçado em metas de curto e longo prazo para o período. Para maior detalhe, *vide* ponto 29.4 parte I *infra.*

21.7. Prevenção de Existência de Conflitos de Interesses

Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e das comissões societárias, bem como do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses disponíveis para consulta no ***website* dos CTT** (www.ctt.pt), a Sociedade adota mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses entre os respetivos membros e a Sociedade nos seguintes termos:

Mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses

- Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das suas comissões societárias devem informar o respetivo órgão/comissão (por via do respetivo Presidente, se o conflito não respeitar ao próprio, e da Secretária da Sociedade) sobre quaisquer situações ou factos que possam constituir ou gerar um conflito de interesses por parte do membro em causa (seja diretamente ou indiretamente), prontamente após a tomada de conhecimento dos factos ou situação em causa.
- Caso algum dos membros dos órgãos ou das comissões societárias esteja impedido de deliberar a respeito do tema em análise na reunião, em virtude de potencial conflito de interesses, este deverá declarar-se impedido e abster-se de participar e interferir na respetiva discussão e votação, nos termos detalhados nos respetivos regulamentos internos e sem prejuízo dos respetivos deveres de informação a que se encontra sujeito quanto às situações em causa.
- O impedimento deverá constar da ata da reunião do órgão ou comissão em causa.
- No âmbito da prevenção de situações de conflito de interesses, a Comissão de Auditoria tem, entre outras, ainda as seguintes atribuições: (i) apresentar recomendações ao Conselho de Administração quanto a medidas de prevenção e identificação de conflitos de interesses; e (ii) fazer referência no seu relatório anual de atividades à adequação do Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses aos fins de prevenção e resolução de conflito de interesses.
- Para permitir a prevenção e a deteção de situações de conflito de interesses, os dirigentes e os administradores das sociedades subsidiárias dos CTT devem ainda comunicar à Secretária da Sociedade e à Comissão de Auditoria: (i) a identificação dos seus familiares próximos; (ii) a identificação das entidades, independentemente da sua sede se localizar em Portugal ou no estrangeiro, controladas por si ou por familiares próximos; (iii) outras pessoas ou entidades que possam ser consideradas Interpostas Pessoas nos termos e para os efeitos dos artigos 397.º e 423.º-H do CSC; e (iv) os cargos de administração e/ou fiscalização que exercem noutras entidades, independentemente da sua sede se localizar em Portugal ou no estrangeiro.

b) Funcionamento

22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo

O texto integral dos Regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva podem ser consultados no ***website* dos CTT** (www.ctt.pt).

23. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade de cada membro, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, às reuniões realizadas

O Conselho de Administração reuniu **13 vezes em 2024, *vide website* dos CTT** (www.ctt.pt), com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade (1)	Presenças	Representação	Ausências
Raul Catarino Galamba de Oliveira	100%	13	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	100%	13	0	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	100%	13	0	0
João Carlos Ventura Sousa	100%	13	0	0
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	100%	13	0	0
Steven Duncan Wood	100%	13	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	92%	12	0	1
Jürgen Schröder	85%	11	0	2
Margarida Maria Correia de Barros Couto	100%	13	0	0
María del Carmen Gil Marín	100%	13	0	0
Susanne Ruoff	100%	13	0	0

(1) Percentagem por referência às presenças.

Das reuniões do Conselho de Administração são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

24. Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar avaliação de desempenho dos Administradores executivos

De acordo com o artigo 9.º 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 e Risco** apoiar a Comissão de Vencimentos e o Conselho de Administração no processo de avaliação anual do desempenho global do órgão de administração e das respetivas comissões internas e dos seus membros (no caso dos membros da Comissão Executiva, ouvido o respetivo Presidente), conforme descrito no ponto 21 da parte I *supra* e nos pontos 70 e 71 da parte I *infra*.

25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos administradores executivos

Remete-se a este propósito para os pontos 66 e seguintes da parte I *infra* acerca da política e princípios remuneratórios do órgão de administração, incluindo uma descrição dos critérios, objetivos e limites em matéria de remuneração variável dos Administradores executivos, com particular destaque para o **ponto 71 da parte I *infra* onde se detalham os critérios para avaliação de desempenho aplicáveis.**

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

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 e Risco, 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 2024, a qual pode ser confirmada pela assiduidade de 98% nas 13 reuniões do Conselho de Administração e 94% nas 59 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 2024, como evidenciado pela sua assiduidade média de 97% nas 13 reuniões do Conselho de Administração, 13 reuniões de Comissão de Auditoria e 7 reuniões de Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações (atual Comissão de Governo Societário e Risco).

c) Comissões no seio do órgão de administração ou supervisão e administradores delegados

27. Identificação das comissões criadas no seio, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento

Vide ponto 21 da parte I *supra* a propósito das comissões criadas no seio do Conselho de Administração. A propósito da Comissão de Auditoria, *vide* ainda ponto 38 da parte I *infra*. As referidas comissões adotaram regulamentos internos de funcionamento cujos textos integrais podem ser consultados no ***website* dos CTT** (www.ctt.pt).

28. Composição, se aplicável, da comissão executiva e/ou identificação de administrador(es) delegado(s)

A 31 de dezembro de 2024, e nesta data, a Comissão Executiva era, e é, composta pelos **3 membros** seguintes:

Titulares	Cargos
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal
João Carlos Ventura Sousa	Vogal

29. Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências

Vide ponto 21 da parte I *supra* a propósito das competências das comissões e comités criados no seio do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.

29.1 Comissão Executiva

Mantendo o objetivo de executar a estratégia definida para a Sociedade, com maior agilidade e com o alinhamento indispensáveis ao atingimento dos objetivos de transformação, integração ibérica e crescimento sustentável, a Comissão Executiva continua a contar nas suas reuniões com a participação de um conjunto de Diretores Coordenadores de várias áreas chave da Sociedade, que integram assim a denominada Comissão Executiva Alargada.

Durante 2024, a Comissão Executiva realizou **59 reuniões,** (*vide* ***website*** **dos CTT** (www.ctt.pt)) tendo decidido sobre várias matérias no âmbito das suas competências de que se destacam as seguintes:

- Acompanhamento regular da atividade operacional e comercial nas diferentes áreas de atuação do grupo e do desempenho financeiro da empresa;
- Lançamento do Aforro Digital na Super App CTT, da comercialização dos Planos de Saúde (particulares e empresas), do Piloto *bundle* de envios e aprovação do preço volumétrico no expresso;
- Definição de nova estratégia para o retalho, alteração das Lojas de Cascais e Maia com o novo *layout* e implementação de equipamentos *self-service* para Lojas CTT;
- Lançamento e acompanhamento do projeto de mudança das instalações de Cabo Ruivo para o MARL;
- Acompanhamento da evolução da qualidade do serviço e definição de medidas operacionais com vista à sua melhoria, em todas as áreas de negócio e gestão da *peak season* em Portugal e Espanha;
- Acompanhamento regular do desempenho bolsista e mercados, bem como da atividade de *Investor Relations*;
- Lançamento e acompanhamento do plano de recompra de ações próprias;
- Definição de estratégia para o futuro dos Sistemas de Informação; arquitetura de SI e convergência ibérica, aprovação do projeto Galaxy e desenvolvimento de nova versão de SW e HW para a rede de parceiros;
- Aprovação de Modelos de Segurança da Informação, com vista à sua implementação interna, demonstrando o elevado foco dos CTT em matéria de proteção da informação;
- Acompanhamento da implementação da agenda de transformação e da agenda de inovação digital e análise da evolução do Fundo de Inovação 1520;
- Aprovação do modelo de governo de dados;
- Aprovação do Plano de Continuidade de Negócios (PCN);
- Acompanhamento da implementação da agenda de Sustentabilidade nas suas diversas vertentes (Ambiente, Social e Governo) e do Reporte ESRS (CSRD), bem como do modelo de governo do programa de implementação CSRD e Taxonomia;
- Parcerias nas várias áreas ESG, nomeadamente EPIS, Koiki - Unipessoal, Lda., SPECO - Sociedade Portuguesa de Ecologia; Quercus, *Junior Achievement Portugal* e *Junior Achievement Spain*;
- Aprovação do “Plano para a Igualdade 2025”;

- Implementação de Benefícios Flexíveis para os colaboradores;
- Debate e aprovação do novo modelo de gestão de desempenho;
- Acompanhamento dos trabalhos de auditoria interna e da gestão de risco, este último em sede de Comité de Gestão de Risco;
- Preparação do Orçamento para 2025 e plano de médio prazo para 2025-2027;
- Acompanhamento do processo de negociação com o Concedente de novos IQS e do mecanismo de compensação do incumprimento dos IQS de 2022;
- Atualização dos preços do cabaz de serviço universal e da oferta de acesso;
- Acompanhamento do desenvolvimento da atividade da participada CTT IMO YIELD e da área interna de desenvolvimento e promoção imobiliária dos CTT;
- Acompanhamento da parceria com a Generali/Tranquilidade para participação no capital social do Banco CTT, com uma posição de 8,71%, e para distribuição de seguros na Rede CTT;
- Preparação e acompanhamento do processo negocial tendente à aquisição da totalidade do capital social da Compañia Auxiliar al Cargo Express, S.A.U. (CACESA), com sede em Espanha, dedicada a operações de desalfandegamento;
- Preparação e acompanhamento do processo negocial de parceria estratégica entre os CTT e a Deutsche Post International, B.V. ("DHL" ou Grupo DHL"), para a recolha e distribuição de encomendas em Portugal e Espanha.

Das reuniões da Comissão Executiva são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

Sem prejuízo de os CTT utilizarem mecanismos de inteligência artificial como meio de suporte ao desenvolvimento das suas atividades operacionais, como é o caso do *chatbot* alimentado por Inteligência Artificial Generativa "Helena" implementado pelos CTT em 2023, no serviço de apoio aos seus clientes e de terem implementado, a nível interno, a utilização da ferramenta *Copilot* - assistente de Inteligência Artificial Generativa fornecida pela Microsoft - que permite a combinação de dados e execução de funções nos principais *softwares* da empresa, tendo assumindo um papel relevante na gestão das tarefas operacionais e administrativas, a Comissão Executiva no desenvolvimento da sua atividade não utilizou mecanismos de inteligência artificial como instrumento de tomada de decisões, para efeitos da **Recomendação VII.9. do Código IPCG** (seja com uma função de suporte, seja com uma função de consultoria ou substituição, no contexto da tomada de tais decisões).

29.2 Comissão de Governo Societário e Risco

A 31 de dezembro de 2024, e na presente data, a Comissão de Governo Societário e Risco (anterior Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações) era, e é, composta por **4 Administradores não executivos**, numa proporção de 50% de membros independentes, incluindo o seu Presidente, o qual tem voto de qualidade nas deliberações da Comissão:

Titulares	Cargos
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente
Susanne Ruoff	Vogal
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Vogal
Duarte Palma Leal Champalimaud	Vogal

Esta Comissão reuniu **7 vezes** em **2024**, (*vide* ***website*** **dos CTT** (www.ctt.pt)), com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade (1)	Presenças	Representação	Ausências
Raul Catarino Galamba de Oliveira (Presidente)	100%	7	0	0
Susanne Ruoff	100%	7	0	0
Margarida Maria Correia de Barros Couto	100%	7	0	0
Duarte Palma Leal Champalimaud	86%	6	0	1

(1) Percentagem por referência às presenças.

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

- Definição e acompanhamento da implementação das principais prioridades para o ano de 2024 em matéria de ESG (*Environment, Social & Governance*);
- Apreciação das políticas de sustentabilidade e responsabilidade social;
- Apreciação e acompanhamento da nova Política de Remunerações para o mandato 2023/2025, submetida pela Comissão de Vencimentos à aprovação da Assembleia Geral Anual realizada no dia 23 de abril de 2024;
- Acompanhamento dos processos de acumulação, por membros do Conselho de Administração, de funções fora do Grupo CTT, com as funções desempenhadas nos CTT na perspetiva de eventuais incompatibilidades e conflito de interesses, bem como de disponibilidade para o seu exercício;
- Acompanhamento dos processos de nomeação de membros de órgãos sociais para sociedades subsidiárias dos CTT;
- Acompanhamento e apoio nos processos de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração e da Comissão Executiva e de autoavaliação da Comissão, no que respeita ao exercício de 2023 e definição dos processos de avaliação para o exercício de 2024, a levar a cabo no início de 2025 através de plataforma informática fornecida pela *Better Boards* (empresa internacional especializada na avaliação de conselhos de administração);
- Apreciação do nível de atingimento, por cada Administrador executivo, de cada um dos *Key Performance Indicators* (KPIs) não financeiros definidos para 2023 para efeitos de apuramento da Remuneração Variável Anual, e apreciação dos KPIs individuais não financeiros para os Administradores executivos referentes ao ano de 2024 a propor à Comissão de Vencimentos;
- Apreciação dos modelos e avaliação da independência e da ausência de incompatibilidades pelos membros dos órgãos sociais dos CTT;
- Acompanhamento de objetivos referentes às políticas de gestão de recursos humanos e de gestão de talento, em especial do programa de mapeamento de talento nas duas primeiras linhas da gestão e dos esforços de implementação do Plano de Diversidade de Género no âmbito do Grupo CTT;
- Apreciação e acompanhamento das principais atividades desenvolvidas pela Comissão de Ética do Grupo CTT;
- Apreciação e acompanhamento da implementação dos principais objetivos para o ano de 2024 em matéria de Gestão de Risco, assim como da evolução das atividades e o funcionamento do governo do sistema de gestão de risco dos CTT;
- Acompanhamento da imagem corporativa dos CTT, no que respeita à perceção da marca CTT pelos diferentes *stakeholders* e as iniciativas corporativas para a sua gestão anual;

- Elaboração do Relatório de Atividades e Autoavaliação da Comissão relativo a 2023 e definição da agenda de atividades a realizar em 2025 e revisão do Regulamento Interno da Comissão;

- Elaboração do Relatório de Apreciação do Modelo e Práticas de Governo Societário de 2023 e de Desempenho Global do Conselho de Administração.

Das reuniões da Comissão de Governo Societário e Risco são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

29.3 Comissão de Ética do Grupo CTT

A 31 de dezembro de 2024, a Comissão de Ética do Grupo CTT era, e é, composta por **6 membros** designados para o exercício de funções durante o mandato de 2023/2025, cumprindo assim o Regulamento Interno, que estabelece uma composição de 3 a 7 membros:

Titulares	Cargos
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Presidente
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Vogal
Ana Maria Machado Fernandes [1]	Vogal
Patrícia Alexandra Pinto Neto Durães Carolino [2]	Vogal
Rui Pedro Dias Fonseca Silva [3]	Vogal
Sílvia Maria Correia [4]	Vogal

[1] Na qualidade de Vogal do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria do Banco CTT, integrou a Comissão de Ética a 26 de julho de 2023.
[2] Na qualidade de Diretora de Gestão de Talento.
[3] Na qualidade de Diretor de Auditoria, *Compliance* e Risco.
[4] Na qualidade de Diretora de Gestão de Recursos Humanos.

Durante 2024, esta Comissão realizou **6 reuniões** (vide *website* dos CTT (www.ctt.pt)). A Comissão de Ética procurou, em 2024, não apenas construir sobre os alicerces lançados em 2023, como expandir a sua atuação de forma a trazer a ética para um lugar cada vez mais cimeiro na Sociedade, construindo e mantendo um sistema ético robusto através da disseminação de princípios essenciais como integridade, transparência e boas práticas de conduta, fomentando o envolvimento dos colaboradores nos temas da ética e reforçando a confiança dos *stakeholders* nos processos internos do Grupo.

Este período foi caracterizado não apenas pela continuidade das atividades planeadas, mas também pelo amadurecimento das ações iniciadas, com destaque para o lançamento de uma forte campanha de comunicação sobre o Código de Ética, a consolidação do papel dos Embaixadores de Ética, o incentivo para a realização, por parte de todos os colaboradores do Grupo CTT, de formação sobre o mesmo e a realização do inquérito sobre Clima Ético Organizacional.

Esta Comissão deu continuidade ao seu compromisso de promover uma cultura de ética sólida no Grupo CTT, aprofundando os esforços para fortalecer os pilares de integridade, transparência, sustentabilidade organizacional e boas práticas de gestão. Mais ainda, no ano de 2024, a presente Comissão dedicou-se a consolidar a sua atuação junto dos colaboradores, melhorando os mecanismos de resposta e acompanhamento das questões levantadas pelos mesmos.

No que aos pedidos/denúncias diz respeito, no ano de relato, foram recebidos através dos canais disponíveis, 80 pedidos, todos eles categorizados, tratados, averiguados e submetidos a apreciação da Comissão. No que respeita à categorização dos pedidos, estes foram maioritariamente relacionados com assédio moral, relação com as comunidades e direitos laborais. Destes 80 pedidos/denúncias analisados pela Comissão de Ética:

- 56 foram concluídos, entre os quais 55 foram arquivados por não ter sido identificada uma infração ao Código de Ética, e em relação a 1 pedido/denúncia foi apurada a existência de matéria passível de censura ética;

- 24 transitaram para 2025 dado ainda se encontrar a decorrer o processo de averiguação.

Refira-se que, das denúncias concluídas, embora não tenha sido apurada a prática de qualquer conduta ilícita ou infração disciplinar, alguns pelo contexto ético, a Presidente da Comissão tomou iniciativa de falar com os envolvidos. Esta prática está relacionada com uma decisão da Comissão em encetar um conjunto de iniciativas com vista a reforçar a relevância que as questões éticas assumem no âmbito da organização.

Para efeitos de registo das atividades levadas a cabo no âmbito das reuniões da Comissão de Ética são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas mesmas e, anualmente, é apresentado um Relatório final com o resumo dos principais trabalhos desenvolvidos e conclusões alcançadas.

29.4 Comité de Sustentabilidade

A 31 de dezembro de 2024, e na presente data, o Comité de Sustentabilidade é constituído por **6 membros**, designados pelo Conselho de Administração, a 26 de julho de 2023, para exercer funções durante o mandato de 2023/2025:

Titulares	Cargos
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Vogal
Margarida Maria Correia de Barros Couto [(1)]	Vogal
Susanne Ruoff[(1)]	Vogal
Nuno Manuel Teiga Luís Vieira[(2)]	Vogal
Maria José de Oliveira Maia Rebelo[(3)]	Vogal

[(1)] Administradoras não executivas com experiência em matérias ESG.
[(2)] Na qualidade de Diretor Coordenador responsável pelo Apoio à Comissão Executiva que coordena a área de Sustentabilidade.
[(3)] Na qualidade de Diretora de Sustentabilidade.

Durante 2024, este Comité realizou 2 **reuniões** (*vide* **website dos CTT** (www.ctt.pt)), nas quais foram abordadas as novas exigências europeias em matéria de relato de sustentabilidade, com a definição do processo de análise da dupla materialidade e realização do *gap analysis* com impacto no processo de gestão da informação ESG, o progresso face às metas ESG, os trabalhos em desenvolvimento no âmbito do programa de descarbonização 2022-2030 e, ainda, o debate sobre a definição de um programa de impacto social para os CTT.

Das reuniões do Comité de Sustentabilidade são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

6.2.3 Fiscalização

a) Composição

30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado

A fiscalização da atividade da Sociedade cabe à **Comissão de Auditoria e ao ROC.** Para maior detalhe sobre este tema, *vide* ponto 15 da parte I *supra*.

31. Composição, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 17

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

A 31 de dezembro de 2024, e na presente data, a Comissão de Auditoria, eleita para o mandato 2023/2025, era, e é, em cumprimento do disposto no artigo 423.º-B do CSC, no artigo 3.º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, na sua redação em vigor à presente data, e do artigo 19.º dos Estatutos da Sociedade, composta pelos seguintes **Administradores não executivos, os quais satisfazem os requisitos de incompatibilidades, independência e *expertise*** aplicáveis, possuindo habilitações académicas e legalmente exigidas e adequadas ao exercício das suas funções e tendo pelo menos um dos seus membros conhecimentos de contabilidade:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação (1)	Independência (2)
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	20/04/2017	Sim
María del Carmen Gil Marín	Vogal	29/04/2020	Sim
Jürgen Schröder	Vogal	20/04/2023	Sim

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

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

Assim, o órgão de fiscalização da Sociedade integra um número de membros, **todos** eles independentes, que cumpre com o previsto no n.º 5 do artigo 414.º do CSC e com a **Recomendação V.2. e as subrecomendações V.2.(1) e V.2.(2) do Código IPCG**, e que se considera adequado à sua dimensão e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, bem como suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, concretamente no que se refere ao perfil dos membros que compõem o referido órgão de fiscalização, designadamente a respetiva senioridade, competências académicas e experiência profissional reconhecida conforme detalhado no ponto 33 da parte I *infra*.

32. Identificação, consoante aplicável, dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras que se considerem independentes, nos termos do art. 414.º, n.º 5 CSC, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 18

Vide ponto 31 da parte I *supra.*

33. Qualificações profissionais, consoante aplicável, de cada um dos membros do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras e outros elementos curriculares relevantes, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 21

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

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

Membros	Cargo	Qualificações Académicas	Experiência Profissional
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	1991: Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP) 1999: Mestrado em Economia, Universidade do Porto 2002: Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) 2009: Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa	Tem mais de 25 anos de experiência académica, nomeadamente como Professora nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade, Diretora do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e Coordenadora Científica da Católica Porto *Business School* da UCP, e mais de 10 anos de experiência profissional como membro de órgãos de administração e fiscalização em grandes empresas em Portugal (cotadas e não cotadas), desempenhando, nomeadamente, os cargos de Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A., desde 2008 e de Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A.. Entre 2017 e 2021, foi Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE. Em agosto de 2021, foi eleita como Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A., tendo sido nomeada em junho de 2023 como Presidente desta Comissão. Em maio de 2022 foi nomeada Membro não executivo do Conselho de Administração da Sierra IG – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A., sociedade esta que, na sequência do projeto de fusão incorporou a sociedade SierraGest – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A., na qual exerceu funções como Membro não executivo do Conselho de Administração entre 2016 e 2023. Como ROC há mais de 15 anos, foi Membro do Conselho Diretivo da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC) - entre 2012 e 2018 foi Presidente do Conselho Fiscal desta Ordem, e representante desta entidade no Conselho Geral e na Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2021 é membro convidado da Comissão Executiva na Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2011 que é árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa e Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa.

Membros	Cargo	Qualificações Académicas	Experiência Profissional
María del Carmen Gil Marín	Vogal	1996: Licenciatura Superior em Engenharia Eletrotécnica, Universidad Pontificia Comillas (ICAI), Espanha (Prémio Nacional) 1999: Ciclo académico do Doutoramento em Meio Ambiente e Energias Alternativas, UNED, Espanha 1999: MBA *Programme*, INSEAD, França (*Dean´s list*) 2019: *The Women´s Leadership Forum*, Harvard *Business Schoo*l, EUA 2019: *Corporate Governance*: A liderança dos *Boards*, *Nova School of Business & Economics Executive Educatio*n 2019: Santander-UCLA W50, UCLA *Anderson School of Management*, EUA 2020: *Cyber Security and Executive Strategy*, Stanford *University*, EUA 2021: Inscrita no *International Directors Programme* (IDP), INSEAD, França	Iniciou a sua carreira profissional em 1996 como Consultora no *The Boston Consulting Group*, escritório de Madrid, tendo participado em diversos projetos estratégicos nos setores elétrico, de telecomunicações, *oil & gas*, e retalho. Entre 1999 e 2000 foi Professora de Marketing Industrial da Licenciatura de Engenharia e Gestão Industrial na Universidad Pontificia Comillas (ICAI), em Madrid, tendo igualmente em 1999 sido Associada na Lehman Brothers, Banca de Investimento em Londres e Nova Iorque, onde desempenhou funções no âmbito de operações de aquisições e de IPO em diferentes setores económicos. Iniciou em 2001 o seu percurso profissional no Grupo Novabase, no qual desempenha atualmente funções de membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A. tendo sido Membro executivo (COO, CIO e CISO) do Conselho de Administração entre 2018 e 2020), de Presidente do Conselho de Administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A. (tendo sido Membro executivo do Conselho de Administração entre 2001 e 2021), e Membro do Conselho de Administração da Celfocus - Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.. Desempenha, ainda, desde dezembro de 2021, e atualmente, funções de Membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, S.A. integrando igualmente a Comissão de Auditoria e a Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações desta sociedade e de Membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Santalucía, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros em Espanha.
Jürgen Schröder	Vogal	1988: Licenciatura Superior em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha 1993: Ciclo Académico de Doutoramento em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha	Iniciou a sua carreira profissional na McKinsey & Company em 1994, sendo desde 2007 *Senior Partner* do escritório em Düsseldorf. Ao longo do seu percurso na McKinsey & Company tem assumido funções de gestão e de supervisão enquanto responsável pelo setor de Viagens, Transporte e Logística na Alemanha, Presidente do Comité Regional de Preços da Europa, do Comité Alemão de Finanças e Infraestrutura e do Conselho da Orphoz na Alemanha e de Membro dos Conselhos da eFellows.net e da Lumics GmbH & Co. KG. Foi ainda Membro do Comité Alemão de Clientes e da OpCo alemã (Conselho). Até 2020, foi responsável pela área Global de Marketing e Vendas na McKinsey & Company e pelo setor de transporte e logística na Alemanha e foi fundador da Fábrica de Marketing Digital, possuindo uma vasta experiência nos setores Postal e Logística, nas áreas de Marketing e Vendas e Marketing Digital, bem como em programas transformacionais que contribuem para melhorar o desempenho de empresas através da utilização de métodos ágeis e tecnologias digitais para aperfeiçoar a sua transformação comercial.

Atualmente **todos** os membros da Comissão de Auditoria são independentes, conforme declarações anuais apresentadas aos CTT, remetendo-se a este propósito para o ponto 31 da parte I *supra* e também para o Anexo I a este Relatório onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do órgão de fiscalização dos CTT para maior detalhe quanto às qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos referidos membros.

b) Funcionamento

34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 22

O texto integral do Regulamento de funcionamento da Comissão de Auditoria pode ser consultado no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

35. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade às reuniões realizadas, consoante aplicável, de cada membro do Conselho Fiscal, Comissão de Auditoria, Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão para as Matérias Financeiras, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 23

Em 2024, a Comissão de Auditoria reuniu **13 vezes** (*vide* ***website*** **dos CTT** (www.ctt.pt)) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade (1)	Presenças	Representação	Ausências
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)	100%	13	0	0
María del Carmen Gil Marín	100%	13	0	0
Jürgen Schröder	92%	12	0	1

(1) Percentagem por referência às presenças.

Durante o ano de 2024, a Comissão de Auditoria levou a cabo as atividades melhor identificadas no Capítulo 10 *infra* do presente Relatório.

Das reuniões da Comissão de Auditoria são elaboradas atas, que são assinadas por todos os membros que participem nas reuniões.

36. Disponibilidade de cada um dos membros, consoante aplicável, do Conselho Fiscal, da Comissão de Auditoria, do Conselho Geral e de Supervisão ou da Comissão para as Matérias Financeiras, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício, podendo remeter-se para ponto do relatório onde já conste essa informação por força do disposto no n.º 26

Os cargos exercidos em simultâneo noutras empresas, dentro e fora do Grupo CTT, e demais atividades dos membros da Comissão de Auditoria da Sociedade encontram-se discriminados nos *curricula* disponibilizados para consulta no Anexo I deste Relatório. Acerca desta matéria, *vide* ainda o referido nos pontos 26 e 33 da parte I *supra.*

c) Competências e funções

37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo

Na contratação de serviços distintos de auditoria, os CTT, o Banco CTT e a 321 Crédito, enquanto entidades de interesse público detidas pelos CTT, observam as regras constantes nos respetivos normativos sobre Prestação de Serviços pelo ROC, segundo os quais compete à **Comissão de Auditoria dos CTT, à Comissão de Auditoria do Banco CTT e ao Conselho Fiscal da 321 Crédito** avaliar os pedidos de contratação ao ROC de serviços distintos de auditoria pelos CTT, pela sua empresa-mãe ou pelas entidades sob o seu controlo (consoante aplicável), ficando a sua contratação, exceto no caso dos serviços exigidos por lei ao ROC da Sociedade, sujeita à **autorização prévia** daqueles órgãos.

Os referidos órgãos de fiscalização ponderam nesse âmbito, sobretudo, os seguintes critérios:

- Que não está em causa um serviço proibido e que a prestação do serviço não afeta a independência do ROC;
- Que a contratação desse serviço ao ROC não excede os limites máximos de honorários legalmente aplicáveis aos serviços distintos de auditoria, quando tais limites existam;
- A experiência e o conhecimento que o ROC tem da Sociedade.

38. Outras funções dos órgãos de fiscalização e, se aplicável, da Comissão para as Matérias Financeiras

Competem à **Comissão de Auditoria**, enquanto órgão de fiscalização, as seguintes principais competências, estabelecidas na lei, nos Estatutos da Sociedade e no seu Regulamento, o qual foi revisto e alterado conforme aprovado, por este órgão, a 11 de dezembro de 2024:

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 29.º-H do Cód. VM.

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

- Fiscalizar e avaliar a eficácia e adequação dos sistemas de auditoria interna e *compliance*, avaliando anualmente tais sistemas e propondo à Comissão Executiva as medidas, destinadas a melhorar o seu funcionamento, que se mostrem necessárias;
- Acompanhar e avaliar anualmente os controlos internos relativos (i) ao processo de preparação e divulgação da informação financeira, (ii) as matérias contabilísticas e auditoria e (iii) as matérias de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos da Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, afetos aos serviços do sistema de controlo interno, incluindo às funções de gestão de risco, c*ompliance* e auditoria interna, e apreciar a sua objetividade e independência;
- Ser destinatária dos relatórios realizados pela Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco, no âmbito dos serviços do sistema de controlo interno, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades;
- Acompanhar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, temas de auditoria interna e *compliance*, apreciando os relatórios da Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco realizados pelas funções de C*ompliance* e Auditoria Interna, e solicitando à Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco a informação considerada relevante, incluindo no que respeita aos procedimentos e controlos de auditoria interna;
- Definir e implementar, em conjunto com o Conselho de Administração, e supervisionar os procedimentos de receção e tratamento de (i) reclamações em matéria contabilística, de controlos contabilísticos internos e de riscos, de abuso de informação privilegiada, de fraude ou corrupção, de crime bancário e financeiro e de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, bem como de (ii) outras comunicações de irregularidades apresentadas por acionistas, colaboradores e outros;
- Tomar conhecimento das linhas estratégicas da Sociedade e avaliar e pronunciar-se sobre a política de risco, previamente à sua aprovação pelo Conselho de Administração;
- Fiscalizar a eficácia e adequação do sistema de gestão de risco, procedendo à sua avaliação anual e propondo à Comissão Executiva as medidas destinadas a melhorar o seu funcionamento que se mostrem necessárias;
- Avaliar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, a política de risco, pronunciando-se sobre os planos de trabalho e os recursos alocados à função de gestão de risco e acompanhando periodicamente os seus trabalhos, apreciando o conteúdo dos seus relatórios e solicitando a esta função a informação considerada relevante, incluindo no que respeita aos procedimentos de gestão de risco relacionados com o relatório financeiro, a deteção de irregularidades e a identificação e resolução de conflitos de interesses; e promovendo uma avaliação anual do grau de cumprimento e desempenho da política e sistema de gestão do risco;
- Emitir parecer prévio e vinculativo, dirigido ao Conselho de Administração, sobre o procedimento de aprovação, divulgação e verificação de negócios de transações com partes relacionadas e política de conflito de interesses do Grupo CTT;
- Emitir parecer sobre transações com membros do Conselho de Administração e transações com partes relacionadas consideradas significativas (por não serem realizadas no âmbito da atividade corrente ou em condições de mercado ou em função do respetivo valor), nos termos legal e regularmente previstos e do procedimento referido no parágrafo anterior;
- Verificar semestralmente todas as transações com partes relacionadas que não careçam do seu parecer prévio e que lhe sejam submetidas para apreciação posterior por parte da Comissão Executiva;
- Acompanhar e supervisionar os mecanismos implementados para efeitos da aprovação, controlo e divulgação de transações com partes relacionadas.

Fiscalização da revisão oficial de contas

- Selecionar o ROC, após apreciação das respetivas habilitações e independência para o exercício de funções, e propor à Assembleia Geral a sua nomeação e pronunciar-se junto da Comissão Executiva sobre os termos do respetivo contrato de prestação de serviços nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Proceder à avaliação anual do trabalho realizado pelo ROC e da sua adequação para o exercício das funções e propor à Assembleia Geral a sua destituição e ao Conselho de Administração a resolução do contrato de prestação de serviços do ROC, com fundamento em justa causa;
- Verificar, acompanhar, fiscalizar e avaliar a independência e objetividade do ROC nos termos legais e regulamentarmente definidos e apreciar a confirmação anual da sua independência face à Sociedade (incluindo a independência do próprio ROC e dos seus sócios e outros dirigentes/diretores nos termos legalmente previstos);
- Verificar a adequação e autorizar previamente, de forma fundamentada, a prestação de serviços distintos dos serviços de auditoria pelo ROC aos CTT e às entidades sob o seu controlo, direto ou indireto, bem como apreciar a comunicação anual que o ROC efetua sobre esta matéria, nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Debater com o ROC e avaliar as ameaças à sua independência e as salvaguardas aplicadas para mitigar essas ameaças;
- Propor a remuneração do ROC aos órgãos competentes;
- Acompanhar permanentemente a atividade e as relações contratuais com o ROC, em particular em relação à informação financeira e eficácia dos mecanismos de controlo interno, designadamente: (i) promovendo que aquele dispõe das condições adequadas ao desempenho da sua atividade, (ii) assumindo-se como o seu principal interlocutor da Sociedade, e (iii) recebendo os seus relatórios (nunca depois de qualquer outro órgão ou comissão), assim como estando a par das trocas de correspondência com o ROC, relativos à Sociedade e sociedades em relação de domínio ou de grupo;
- Acompanhar e fiscalizar a revisão legal das contas anuais individuais e consolidadas, nomeadamente a sua execução, e apreciar o conteúdo das certificações legais de contas anuais e dos relatórios de auditoria com o ROC, nomeadamente no que respeita a eventuais reservas apresentadas, para efeitos de apresentação de recomendações ao Conselho de Administração e à Comissão Executiva;
- Apreciar o relatório adicional do ROC, o qual explica designadamente os resultados e questões fundamentais da revisão legal de contas realizada (incluindo debater com o ROC tais resultados e questões fundamentais);
- Incluir no relatório anual de atividades da Comissão de Auditoria informação sobre os resultados da revisão legal de contas realizada e o modo como esta contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação de informação financeira, bem como o papel da Comissão de Auditoria nesse processo;
- Acompanhar o ponto da situação dos trabalhos de revisão legal das contas pelo menos numa base trimestral para efeitos da fiscalização da integridade e qualidade da informação financeira trimestral e semestral.

Para efeitos da **Recomendação VII.9. do Código IPCG**, a Comissão de Auditoria não utilizou na sua tomada de decisões mecanismos de inteligência artificial.

Por sua vez, compete ao **ROC** proceder ao exame das contas da Sociedade, nos termos previstos na lei e no Regulamento sobre a Prestação de Serviços pelo ROC acima referido.

As funções de revisão oficial de contas e auditoria desempenhadas pelo ROC, as quais incluem, entre outras, a verificação da aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, aprovadas pela Comissão de Vencimentos, assim como a verificação da inclusão de todos os elementos exigidos por lei no relatório sobre remunerações, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e o reporte de quaisquer deficiências à Comissão de Auditoria dos CTT, são exercidas pela entidade referida nos pontos 39 e seguintes da parte I *infra.*

6.2.4 Revisor Oficial de Contas

39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa

Na Assembleia Geral Anual realizada em 29 de abril de 2020, sob proposta da Comissão de Auditoria, foi eleita, para o mandato 2021/2023, com produção de efeitos a 1 de janeiro de 2021, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. ("EY"), (Sociedade de Revisores Oficiais de Contas inscrita na Ordem dos ROC ("OROC") sob o n.º 178 e registada junto da CMVM sob o n.º 20161480), representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1841, registado junto da CMVM sob o n.º 20170024) ou por Rui Abel Serra Martins (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1119, registado junto da CMVM sob o n.º 20160731) como ROC Efetivo, e João Carlos Miguel Alves (ROC inscrito na OROC sob o n.º 896, registado junto da CMVM sob o n.º 20160515) como ROC Suplente.

Terminado o mandato, na Assembleia Geral Anual realizada em 23 de abril de 2024, sob proposta da Comissão de Auditoria, foi reconduzida para o mandato 2024/2026, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. (Sociedade de Revisores Oficiais de Contas inscrita na Ordem dos ROC ("OROC") sob o n.º 178 e registada junto da CMVM sob o n.º 20161480), representada por Luís Pedro Magalhães Varela Mendes (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1841, registado junto da CMVM sob o n.º 20170024), ou por Rui Abel Serra Martins (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1119, registado junto da CMVM sob o n.º 20160731) como ROC Efetivo da Sociedade e eleito Pedro Miguel Borges Marques (ROC inscrito na OROC sob o n.º 1801, registado junto da CMVM sob o n.º 20161640) como ROC Suplente.

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

A EY exerce funções de ROC dos CTT desde 1 de janeiro de 2021, tendo sido renovado o seu mandato para o triénio 2024/2026, na Assembleia Geral Anual realizada a 23 de abril de 2024. A 31 de dezembro de 2024, a EY completou o quarto ano consecutivo em funções nos CTT.

41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade

Vide pontos 46 e 47 da parte I *infra* sobre os serviços prestados pelo ROC à Sociedade em 2024.

6.2.5 Auditor Externo

42. Identificação do auditor externo designado para os efeitos do art. 8.º e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, bem como o respetivo número de registo na CMVM

As funções de Auditor são desempenhadas pela EY, **registada na CMVM sob o n.º 20161480** e representada pelo sócio Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou pelo sócio Rui Abel Serra Martins.

43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no

cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo

A EY exerce funções de ROC desde 1 de janeiro de 2021 representada pelo sócio Luís Pedro Magalhães Varela Mendes ou pelo sócio Rui Abel Serra Martins, ou seja a 31 de dezembro de 2024 completou o quarto ano consecutivo em funções nos CTT.

44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções

A política e a periodicidade da rotação do ROC nos CTT encontram-se estabelecidas no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas, no qual se atende aos prazos máximo e mínimo legalmente previstos para o exercício de funções de revisão legal de contas pelo ROC e pelo sócio responsável pela orientação ou execução direta da revisão legal de contas.

Nos CTT, a seleção do ROC obedece ao regime legal aplicável, previsto no Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas ("EOROC"), aprovado pela Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro e no Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria aprovado em anexo à Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, ambos na sua redação atual, e artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, sendo precedida da aplicação dos critérios e de todo o processo de seleção estabelecidos no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas, designadamente: (i) Experiência do ROC/SROC e da equipa afeta à prestação dos Serviços de Auditoria, em particular atenta à dimensão da Sociedade e às diferentes áreas de negócio do Grupo CTT; (ii) Qualidade e completude da proposta apresentada; (iii) Garantias de idoneidade, independência e ausência de conflito de interesses; (iv) Capacidade de execução da proposta apresentada; e (v) Condições comerciais.

45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita

Vide ponto 38 da parte I *supra* a propósito das competências da **Comissão de Auditoria** quanto à **avaliação anual** do ROC/Auditor. No desempenho das suas competências, a Comissão de Auditoria atestou a independência do ROC e avaliou positivamente o trabalho por este desenvolvido durante o exercício de 2024.

46. Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação

Em 2024, a EY realizou para os CTT e para sociedades com estes em relação de domínio, os seguintes serviços distintos de auditoria, de ora em diante os "**Serviços Distintos de Auditoria Prestados em 2024**":

- Realização de trabalhos de verificação dos dados disponibilizados pelo Banco CTT e pela 321 Crédito, para cálculo da contribuição *ex-ante* de 2024, para o Fundo Único de Resolução ("FUR");
- Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares dos CTT e Banco CTT para o período findo em 30 de junho de 2024;
- Serviços de revisão de procedimentos e de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade dos CTT;

- Serviços de avaliação da adequação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito por parte do Auditor Externo, bem como os procedimentos de reporte do Banco CTT e da 321 Crédito.

O **Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo Revisor Oficial de Contas em vigor,** inclui procedimentos relativos à contratação de serviços distintos de auditoria pelos CTT ou por entidades sob o seu controlo, como indicado no ponto 37 da parte I *supra*.

Assim, a concessão da autorização para a contratação de tais serviços distintos da auditoria contratados à EY teve subjacente, em particular, a análise e confirmação de que os serviços em causa não são passíveis de enquadramento na lista de serviços proibidos e não constituem uma ameaça à independência e à objetividade da EY no contexto do trabalho de revisão legal das contas, não potenciando, ainda, qualquer situação de interesse pessoal.

Conforme se afere da análise à informação constante do quadro do ponto 47 da parte I *infra*, os serviços distintos de auditoria contratados em 2024, correspondem a 21,3% do valor total dos serviços contratados ao ROC no mesmo período, dos quais 5,2% respeitam a serviços distintos de auditoria não exigidos por lei.

47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços (Para efeitos desta informação, o conceito de rede é o decorrente da Recomendação da Comissão Europeia n.º C (2002) 1873, de 16 de maio)

No quadro seguinte são indicados os valores correspondentes aos honorários da EY, e entidades da sua rede/grupo, relativos a 2024:

	Serviços Contratados[1]		Serviços Contabilizados[2]		Serviços Pagos [1]	
	Montante (€)	%	Montante (€)	%	Montante (€)	%
Pela sociedade	**1 002 339**	**36,7%**	**311 155**	**31,7%**	**395 657**	**35,7%**
Valor dos serviços de revisão de contas	666 857	24,4%	205 334	20,9%	238 432	21,5%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	335 482	12,3%	105 821	10,8%	131 856	11,9%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	0	0,0%	0	—%	25 369	2,3%
Por entidades que integrem o grupo	**1 730 819**	**63,3%**	**670 505**	**68,3%**	**712 778**	**64,3%**
Valor dos serviços de revisão de contas	1 483 220	54,3%	537 814	54,8%	529 508	47,7%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	247 599	9,0%	132 691	13,5%	166 050	15,0%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	0	0,0%	0	0,0%	17 220	1,6%
TOTAL	**2 733 158**	**100,0%**	**981 660**	**100,0%**	**1 108 435**	**100,0%**
Valor dos serviços de revisão de contas	**2 150 077**	**78,7%**	**743 147**	**75,7%**	**767 940**	**69,3%**
Valor de outros serviços que não revisão de contas [3]	**583 082**	**21,3%**	**238 513**	**24,3%**	**340 495**	**30,7%**
Exigidos por lei ou equivalente	*441 632*	*16,2%*	*191 637*	*19,5%*	*275 151*	*24,8%*
Não exigidos por lei ou equivalente	*141 450*	*5,2%*	*46 876*	*4,8%*	*65 344*	*5,9%*

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

6.3 ORGANIZAÇÃO INTERNA

6.3.1 Estatutos

48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. h))

Compete à Assembleia Geral deliberar sobre quaisquer alterações aos Estatutos. Os Estatutos dos CTT não preveem regras especiais aplicáveis à sua alteração, aplicando-se as regras gerais previstas no CSC.

6.3.2 Comunicação de irregularidades

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

O Grupo CTT considera a denúncia de infrações um instrumento fundamental de prevenção, deteção, apuramento, tratamento e correção de eventuais condutas ilícitas ou inadequadas, funcionando como simultânea salvaguarda procedimental dos seus princípios e propósitos corporativos, bem como dos seus objetivos e compromissos estratégicos, em geral, e de ESG, incluindo as matérias de ética e conduta, em especial.

Para tal, foi aprovada uma Política de Denúncia de Infrações ("*Whistleblowing*") a qual consagra, de forma genérica, o respeito pelos princípios orientadores da atuação do Grupo CTT, em matéria de denúncia de infrações como um dos pilares em que assenta o controlo de um bom modelo de governo, os quais são concretizados no Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações, entretanto revisto e aprovado pelos órgãos competentes.

De acordo com o referido Regulamento o qual prevê e detalha os procedimentos internos de receção, retenção e tratamento de comunicações de infrações, 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 pelos Denunciantes, incluindo os titulares de qualquer cargo social, os colaboradores, os titulares de participação social, os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores e outras Partes Interessadas, de modo a assegurar a necessária independência destes procedimentos.

A comunicação de qualquer infração ao Código de Conduta dos Dirigentes e *Insiders,* ao Código de Conduta em Matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, bem como à Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo, e ainda as elencadas no Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações, deve ser dirigida à Comissão de Auditoria dos CTT, pelos seguintes meios de comunicação:

a) Canal de Denúncias CTT, disponível em www.ctt.pt, conforme instruções constantes do mesmo;

b) Apartado: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa.

A tramitação das denúncias decorrerá de acordo com o seguinte:

DENÚNCIA E COMUNICAÇÃO	Apresentada uma denúncia através do Canal de Denúncias, o Denunciante recebe, no prazo de 7 (sete) dias após a respetiva receção, uma notificação de receção da denúncia e informação sobre os requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade de denúncia externa relativamente aos factos apresentados. Tratando-se de denúncia anónima apresentada por correio, não é possível notificar o Denunciante nos termos referidos.
PRÉ-AVALIAÇÃO	Após a receção e registo da denúncia de uma infração, a Comissão de Auditoria faz uma pré-avaliação e promove as ações necessárias à confirmação da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação, podendo concluir: a) Pelo Arquivamento Liminar por falta de fundamento ou de relevo ou inviabilidade da investigação, elaborando relatório competente que fundamente a decisão; ou b) Pela abertura de um processo de investigação, em função da natureza da infração, elaborando um relatório do qual conste: a natureza da denúncia, nomeadamente se está abrangida no âmbito das matérias identificadas no Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações; a viabilidade da investigação; e as pessoas envolvidas e as que possam ter conhecimento de factos relevantes para as averiguações. Caso em que será reencaminhada a denúncia para a área responsável pela matéria.
INVESTIGAÇÃO E RELATÓRIO	O processo de investigação é conduzido pela Comissão de Auditoria, com recurso aos serviços da Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco e/ou, se necessário, a outros colaboradores ou áreas responsáveis do Grupo CTT ou, mediante contratação de meios externos (auditores ou peritos) para apoiarem a investigação. A investigação deve ser conduzida em cumprimento da lei vigente e das regras internas do Grupo CTT. As pessoas implicadas em algum processo de investigação devem ser previamente avisadas do seu direito a aconselhamento jurídico antes de prestarem declarações no âmbito da investigação. Em situações de manifesta urgência ou gravidade a Comissão de Auditoria deve tomar ou promover as medidas consideradas adequadas para a proteção dos interesses do Grupo CTT face às irregularidades detetadas.
DECISÃO	Em resultado da investigação levada a cabo, a Comissão de Auditoria decidirá pelo: a) Arquivamento; b) Adoção ou apresentação de recomendações no sentido da adoção pelo órgão competente do Grupo CTT de medida (s) adequada(s), conforme descrito no Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações. O Denunciante será informado, no prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data da receção da denúncia, sobre as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia, com a respetiva fundamentação.

No âmbito destes procedimentos, são garantidos, em particular, os seguintes **direitos e garantias** a qualquer Denunciante:

- Confidencialidade das denúncias e da identidade do Denunciante e proteção da segurança, integridade e privacidade da informação reportada;
- Independência e imparcialidade no tratamento interno das denúncias recebidas;
- Responsabilidade na atuação para com do Denunciante e no tratamento eficaz das denúncias de infrações;
- Cooperação com as partes interessadas envolvidas e com as autoridades competentes em razão da matéria;
- Transparência em matéria de funcionamento do procedimento de denúncia de infrações e dos respetivos canais de denúncia;

- Adoção das melhores práticas aplicáveis na matéria tendo em vista a melhoria contínua da atividade e dos comportamentos no Grupo CTT;
- Direito de acesso, retificação de dados inexatos, incompletos ou equívocos e eliminação de dados comunicados, bem como os direitos de oposição, limitação do tratamento ou portabilidade dos dados pessoais;
- Compromisso de que os CTT não irão demitir, ameaçar, suspender, reprimir, assediar, reter ou suspender pagamentos de salários e/ou benefícios ou tomar qualquer medida retaliatória contra quem legalmente comunique uma infração ou forneça alguma informação ou assistência no âmbito da investigação das comunicações de infrações apresentadas.

O texto integral do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações pode ser consultado no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Durante o exercício de 2024 não foi comunicada à Comissão de Auditoria a ocorrência de qualquer infração.

6.3.3 Controlo interno e gestão de riscos

50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno

De acordo com a Política de Controlo Interno em vigor nos CTT, o Conselho de Administração é o órgão responsável por estabelecer e manter um sistema de controlo interno com as competências necessárias para garantir o adequado acompanhamento das atividades e negócios do grupo e a fiabilidade e integridade da informação divulgada ou reportada.

O Sistema de Controlo Interno assenta num modelo de **três linhas de defesa**, de acordo com as melhores práticas de auditoria e controlo interno, nos seguintes termos:

- A **1ª linha de defesa** é composta pelas áreas corporativas, operacionais, de negócio e de suporte a quem cabe a implementação dos controlos internos associados aos processos da organização, garantindo que estes são conduzidos com integridade, eficiência e em conformidade com as diretrizes internas e externas, bem como a gestão dos riscos associados;

- A **2ª linha de defesa** é composta pelas áreas que asseguram funções de gestão de risco, *compliance*, controlo interno, controlo financeiro e segurança da informação, a quem cabe a proposta de políticas e o exercício das funções de supervisão, controlo e suporte, garantindo que os riscos são devidamente geridos;

- A **3ª linha de defesa** é exercida pela função de auditoria interna, a quem cabe a fiscalização e avaliação, de forma independente, da eficácia, dos controlos e processos de gestão de risco assegurados pelas restantes linhas de defesa.

As funções de gestão de risco e *compliance* e a função de auditoria interna são exercidas de forma independente e autónoma e consideradas na organização como funções essenciais, posicionadas ao nível da direção de topo, com reporte às Comissões de Auditoria e de Governo Societário e Risco, integradas por administradores não executivos, na sua maioria independentes, as quais efetuam a devida ligação e reporte ao Conselho de Administração.

A Comissão de Governo Societário e Risco acompanha as atividades de gestão de risco desenvolvidas, o nível de exposição ao risco, a eficácia dos planos de mitigação dos principais riscos e apoia a avaliação do funcionamento do sistema de controlo interno, aconselhando ainda o Conselho de Administração sobre a política e estratégia de riscos gerais, atuais e futuros, e sobre a apetência ao risco.

A Comissão de Auditoria, enquanto órgão de fiscalização, é responsável por fiscalizar a eficácia dos sistemas de gestão de risco, auditoria interna e controlo interno, pronunciando-se sobre os recursos afetos às funções de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna.

A função de auditoria interna, realizada pelo departamento de Auditoria, assegura os serviços de auditoria interna no Grupo CTT com vista a garantir a avaliação do sistema de controlo interno, bem como o cumprimento de obrigações legais e/ou determinadas pelas entidades de supervisão ou reguladores, observando os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites a nível internacional. O departamento de Auditoria informa e alerta regularmente a Comissão de Auditoria, através dos seus relatórios e da sua participação em reuniões, sobre quaisquer factos relevantes, identificando oportunidades de melhoria, promovendo a sua implementação e assegurando o respetivo ciclo de acompanhamento.

A função de *compliance*, desempenhada pelo departamento de *Compliance*, garante o cumprimento de obrigações legais e regulatórias no âmbito da prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo no que a operações financeiras diz respeito.

A função de gestão do risco, efetuada pelo departamento de Gestão do Risco, assegura a execução de modo centralizado e independente das políticas e do sistema de gestão do risco do Grupo CTT, do planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos.

51. Explicitação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade

A organização e a estrutura de governo do controlo interno e gestão do risco assenta no modelo das três linhas de defesa, representado no organograma que consta do subcapítulo 2.3. Gestão de riscos.

52. Existência de outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos

Vide subcapítulo 2.3. 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 2.3. Gestão de riscos (Identificação de riscos e resposta CTT).

54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos.

Vide subcapítulo 2.3. Gestão de riscos.

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira (art. 29.º-H, n.º 1, al. l)

Os CTT preparam as suas demonstrações financeiras em conformidade com as normas internacionais de relato financeiro – IAS/IFRS, tal como adotadas pela União Europeia, tendo definido um conjunto de políticas e procedimentos, nomeadamente de consolidação de contas, de suporte à aplicação desse

normativo. O ambiente de controlo interno no qual assenta o conjunto de políticas e procedimentos conducentes à preparação das demonstrações financeiras foi constituído com vista a assegurar a fiabilidade, rigor, oportunidade, consistência e integridade da informação divulgada. O processo de preparação da informação assenta em processos de execução e validação característicos de um adequado ambiente de controlo, visando assegurar que as operações são executadas conforme um regime de autorização pré-definido assente na segregação de funções e em mecanismos sequenciais de validação.

A preparação das demonstrações financeiras está suportada em processos e procedimentos devidamente identificados e regras conducentes à consolidação de contas constantes do Manual de Consolidação e na consistência de políticas contabilísticas devidamente definidas. Mensalmente são preparadas demonstrações de resultados consolidados, com vista a um adequado controlo de gestão.

Os riscos que envolvem a preparação do reporte financeiro encontram-se, assim, mitigados, através da segregação de responsabilidades e pela implementação de controlos que envolvem, nomeadamente, a limitação de acesso aos sistemas.

Adicionalmente, a Sociedade tem implementado um sistema informático de monitorização de informação privilegiada, incluindo informação financeira, e de todas as pessoas com acesso a essa informação – *Insider Manager* –, e um Código de Conduta para Dirigentes e *Insiders*, que estabelece regras gerais sobre o tratamento de informação privilegiada e transações de ações ou outros instrumentos financeiros emitidos pelos CTT ou com estes relacionados por parte de Dirigentes e *Insiders*, assim como os deveres de informação que impendem sobre os Dirigentes, dando deste modo resposta às exigências decorrentes do Regulamento UE nesta matéria.

Os documentos que apresentam a informação financeira ao mercado são preparados pela **Direção de Relações com Investidores**, tendo por base as demonstrações financeiras, incluindo as notas às mesmas, e a informação de gestão disponibilizadas pela **Direção de Contabilidade e Fiscalidade** e pela **Direção de Planeamento e Controlo**.

A **Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco**, no desenvolvimento das suas competências de Auditor Interno, contribui para a fiabilidade e eficácia do processo de preparação da informação financeira ao identificar e testar a efetividade de controlos adequados aos procedimentos definidos.

O **ROC**, no âmbito da sua revisão do sistema contabilístico e de controlo interno com a extensão que considera necessária para emitir opinião sobre as demonstrações financeiras, efetua recomendações que são analisadas, discutidas e implementadas sempre com o objetivo de melhorar o processo de preparação e divulgação de informação financeira.

A **Comissão de Auditoria** supervisiona o processo de preparação e de divulgação de informação financeira. Neste âmbito, a Comissão de Auditoria realiza reuniões, pelo menos trimestralmente, de acompanhamento do processo com o CFO dos CTT e das Subsidiárias, com o ROC e com os responsáveis pela Contabilidade e pelo Planeamento e Controlo, reunindo igualmente com os responsáveis por outras Direções, sempre que considera necessário. A Comissão de Auditoria é o principal destinatário dos documentos emitidos pelo ROC.

A informação financeira é divulgada ao mercado apenas após a sua aprovação em Conselho de Administração.

I. APOIO AO INVESTIDOR

56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto.

Vide capítulo 11. Apoio ao Investidor.

57. Representante para as relações com o mercado

Vide capítulo 11. 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 11. Apoio ao Investidor.

6.3.4 Sítio da Internet

59. Endereço(s)

Vide capítulo 12. Sítio da Internet.

60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais

Vide capítulo 12. Sítio da Internet.

61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Vide capítulo 12. Sítio da Internet.

62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso

Vide capítulo 12. Sítio da Internet.

63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante cinco anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais

Vide capítulo 12. Sítio da Internet.

64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Vide capítulo 12. Sítio da Internet.

65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes

Vide capítulo 12. Sítio da Internet.

6.4 REMUNERAÇÕES

6.4.1 Competência para a determinação

66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da comissão executiva ou administrador delegado e dos dirigentes da sociedade

A remuneração dos órgãos sociais, incluindo dos membros da Comissão Executiva, é fixada pela **Comissão de Vencimentos**, nomeada para o efeito pela Assembleia Geral nos termos do artigo 9.º dos Estatutos e dando acolhimento à **Recomendação VI.2.2. do Código IPCG**.

Nos termos do previsto no artigo 26.º-B do Cód.VM, a Comissão de Vencimentos submeteu à **Assembleia Geral Anual**, que teve lugar a 23 de abril de 2024, a **proposta de política de remuneração para o mandato 2023/2025**.

Na elaboração da proposta, a Comissão de Vencimentos teve o apoio da **Comissão de Governo Societário e Risco** que**,** conforme detalhado no ponto 21.4 da parte I *supra*, dispõe de competências consultivas, entre outras, 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.

6.4.2 Comissão de remunerações

67. Composição da comissão de remunerações, incluindo identificação das pessoas singulares ou coletivas contratadas para lhe prestar apoio e declaração sobre a independência de cada um dos membros e assessores

A 31 de dezembro de 2024, e na presente data, a Comissão de Vencimentos tinha, e tem, a seguinte composição:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação [1]
Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida	Presidente	29/04/2020
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	Vogal	28/04/2016
Christopher James Torino	Vogal	29/04/2020

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

A Comissão de Vencimentos eleita para o mandato 2023/2025 é composta por **3 membros**, na sua maioria independentes, incluindo o respetivo Presidente, face à administração dos CTT tendo como critérios de independência: (i) não integrar qualquer órgão social da Sociedade, nem de sociedades com esta em relação de domínio ou grupo; e/ou (ii) não ter qualquer relação familiar (i.e., por via do seu cônjuge, parentes e/ou afins em linha reta até ao 3.º grau, inclusive) com qualquer Administrador. Apenas o Vogal Manuel Champalimaud não é independente face à administração dos CTT, por se tratar de parente em linha reta do Administrador não executivo Duarte Champalimaud. A presença na Comissão de Vencimentos de um Vogal não independente não determina a perda de independência desta Comissão face à administração dos CTT, motivo pelo qual se considera acolhida a **Recomendação VI.2.1. do Código IPCG,** devendo ser tido em conta o seguinte:

- O facto que origina a não independência de Manuel Champalimaud face à administração dos CTT, é uma relação de parentesco com um administrador, num universo de 11 administradores, o qual não desempenha funções executivas;
- A sua presença representa, aliás, uma mais valia dada a sua vasta experiência em administração de empresas e do conhecimento do setor e indústria em que os CTT se inserem, atento o seu investimento nos CTT (a Manuel Champalimaud SGPS, S.A. é titular de participação qualificada nos CTT, sendo imputável a Manuel Champalimaud, por via indireta, a participação detida por esta sociedade nos CTT).

No âmbito da atividade da Comissão de Vencimentos desenvolvida ao longo do ano de 2024, o Vogal da Comissão de Vencimentos Christopher James Torino participou na Assembleia Geral Anual realizada em 23 de abril de 2024, por impossibilidade de comparência do Presidente desta Comissão, tendo prestado as informações e os esclarecimentos solicitados pelos acionistas, considerando-se acolhida a **Recomendação VI.2.4. do Código IPCG**.

No ano de 2024, a Comissão de Vencimentos dos CTT solicitou, à Sociedade, a contratação da Mercer, consultora especializada em matéria remuneratória, para a prestação de serviços de cálculo da remuneração variável anual dos membros da Comissão Executiva relativa ao exercício de 2023, atendendo à vasta experiência da Mercer no âmbito da definição de políticas remuneratórias, ao seu posicionamento no mercado enquanto consultora de referência para estas matérias, e ao rigor sempre demonstrado na prestação dos serviços que ao longo dos anos lhe foram solicitados.

Neste âmbito, a Comissão de Vencimentos tem a faculdade de decidir livremente a contratação, pela Sociedade, dos serviços de consultadoria que se venham a verificar necessários ou convenientes para o exercício da sua atividade.

Considerando que a Mercer presta habitualmente outros serviços à Sociedade, designadamente no âmbito dos cálculos atuariais e que em 2024 se pretendia que pudesse continuar a prestar esses ou outros, a Comissão de Vencimentos ponderou o facto da Mercer sempre ter adotado um princípio de alocação de diferentes equipas aos trabalhos, bem como mantido os procedimentos adequados (*chinese walls*) com vista a assegurar as necessárias condições de independência, objetividade, imparcialidade e isenção na prestação de serviços e deliberou autorizar a prestação de serviços da Mercer à Sociedade noutros âmbitos, para além da assessoria à Comissão de Vencimentos, considerando-se por esse motivo acolhidas as **Recomendações VI.2.5. a VI.2.7. do Código IPCG**.

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

Os *curricula vitae* dos membros da Comissão de Vencimentos, eleita para o mandato 2023/2025 a 20 de abril de 2023, constam do Anexo I a este Relatório. Conforme evidenciado nos mesmos, todos os membros desta Comissão dispõem de **conhecimento adequado** para analisar e deliberar sobre as matérias da sua competência, atenta a sua formação e vasta experiência profissional, nomeadamente por via:

- Da experiência nas áreas de política remuneratória, sistemas de avaliação de desempenho e recursos humanos, nomeadamente nas vertentes académica, de consultoria em recursos humanos e de exercício de funções em comissões de remunerações (incluindo em sociedades com dimensão relevante e com ações admitidas à negociação);
- Do desempenho de funções de administração executiva e não executiva em diversos setores, em Portugal e no estrangeiro, em sociedades com dimensão relevante e com ações admitidas à negociação, bem como do desempenho de funções na área de investimentos;
- Das capacidades e experiência em geral nas áreas de governo societário e financeiro e risco;
- Do desempenho de funções nesta Comissão ao longo do mandato anterior.

6.4.3 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 membros dos órgãos de administração e fiscalização para o mandato 2023/2025, aprovada na Assembleia Geral Anual de 23 de abril de 2024 ("**Política de Remuneração**"), teve por base a proposta da Comissão de Vencimentos, conforme ponto 66 da parte I *supra*, apresentada na sequência de um processo de reflexão e discussão que contou com o apoio de uma consultora externa de reputação internacional e da Comissão de Governo Societário e Risco.

A Política de Remuneração, aprovada e aplicada em 2024, manteve a estrutura remuneratória da política em vigor no mandato anterior e assenta nos seguintes princípios basilares:

- A **situação económica e financeira da Sociedade** e a sua estrutura e dimensão;
- A promoção do alinhamento de interesses da gestão com os atuais objetivos estratégicos dos CTT (através de critérios de avaliação de desempenho e de objetivos de natureza financeira e não financeira) e com a prossecução da **sustentabilidade de longo prazo** da Sociedade e do desenvolvimento sustentável dos seus negócios (incluindo no plano da sustentabilidade);
- A ponderação pela gestão dos interesses dos vários ***stakeholders*** da Sociedade, em particular dos interesses dos colaboradores (promovendo medidas no sentido de um maior equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais) e dos interesses dos acionistas (contribuindo para a criação de valor para os acionistas); e

- As características específicas e as práticas de remuneração do setor ao nível europeu e as práticas remuneratórias das sociedades que integram o PSI-20.

De acordo com a Política de Remuneração em vigor, a remuneração dos Administradores executivos compreende uma componente fixa e uma componente variável.

A referida **componente fixa,** estabelecida na Política de Remuneração, foi definida atendendo, em especial, aos seguintes critérios:

- A sustentabilidade da *performance* dos CTT;
- A natureza e complexidade das funções (razão pela qual se diferencia a remuneração do CEO, dos restantes Administradores executivos), com especial destaque para a redução do número de membros da Comissão Executiva e as competências requeridas e acréscimo de responsabilidades inerentes a estas funções; e
- O equilíbrio de condições remuneratórias de colaboradores e membros dos órgãos sociais.

A componente fixa da remuneração inclui a **Remuneração Base Anua**l ("**RBA**") 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 da parte I *infra*.

Por sua vez, a **remuneração variável ("RV")** dos Administradores executivos é composta por:

- Uma **componente anual ("Remuneração Variável Anual" ou "RVA")**, dependente do atingimento, em cada período de avaliação anual, de objetivos financeiros e não-financeiros quantificáveis e paga em numerário, de acordo com as regras e sujeita às condições descritas nos pontos 71 e 72 da parte I *infra*;
- Uma **componente de longo prazo ("Remuneração Variável de Longo Prazo" ou "RVLP")** sob a forma de participação num Plano de Opções, que confere o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT, conforme descrita nos pontos 71, 72 e 74 da parte I *infra* ("**Plano de Opções**").

Os **Administradores não executivos** (incluindo os membros da Comissão de Auditoria) **auferem exclusivamente uma remuneração fixa** anual, paga 14 vezes ao ano, não lhes sendo atribuído subsídio de refeição, remuneração variável ou qualquer outro benefício.

O montante da remuneração fixa dos Administradores não executivos foi definido, atendendo cumulativamente aos seguintes critérios:

- À prática remuneratória da Sociedade;
- Ao grau de compromisso em termos de tempo e dedicação (sendo atribuído um acréscimo remuneratório diferenciado aos Administradores não executivos que integram comissões);
- 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 da Comissão de Governo Societário e Risco e das funções de presidência de comissões e do Conselho de Administração (destacando-se o papel do Presidente descrito no ponto 21.1. da parte I *supra*, quer na liderança do Conselho, quer perante os *stakeholders* da Sociedade com uma estrutura de capital dispersa).

Neste contexto, a Política de Remuneração para o mandato em curso (2023/2025) assenta nos seguintes pilares e princípios alinhados com as **melhores práticas de governo**:

***Mix* remuneratório**	• Remuneração exclusivamente fixa para Administradores não executivos (incluindo membros da Comissão de Auditoria); • Equilíbrio entre a RBA e RV para Administradores executivos; • Combinação de RV, incluindo componentes em numerário e em opções de atribuição de ações da Sociedade, com liquidação física (75%) e financeira (25%).

Medidas de desempenho	• Combinação de objetivos financeiros e não financeiros; • Medidas de desempenho que consideram a estratégia da Sociedade e são orientadas para a prossecução da sustentabilidade de longo prazo da Sociedade e o desenvolvimento sustentável dos seus negócios, ponderando igualmente os interesses dos colaboradores e dos acionistas.
Alinhamento de interesses	• Definição de nível mínimo de desempenho para aceder à RV; • Definição de nível de desempenho máximo a partir do qual não há pagamento adicional de RV (*cap* de RVA e número fixo de opções atribuídas no Plano de Opções como RVLP); • Mecanismos de diferimento e retenção da RV; • Mecanismos de ajustamento que determinam a redução ou reversão da atribuição e/ou pagamento da RV (*malus/clawback provisions*); • Ausência de efeito de diluição na medida que, de acordo com o Plano de Opções, a entrega de ações CTT como RVLP é feita na sequência da compra de ações próprias (estando o referido Plano de Opções e a autorização para a aquisição de ações próprias sujeitos a aprovação acionista); • Proibição da celebração pelos Administradores executivos de contratos ou outros instrumentos, quer com a Sociedade quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da RV.
Transparência	• Comissão de Vencimentos composta por três membros, na sua maioria membros independentes face à administração dos CTT, apoiada por consultores especializados e por comissão interna do Conselho de Administração especializada; • Alinhamento com os objetivos estratégicos da Sociedade; • Remuneração global fixada pela Comissão de Vencimentos dos CTT, no caso de exercício de funções em sociedades em relação de domínio ou de grupo com os CTT; • Presença do Presidente ou de outro membro da Comissão de Vencimentos, na Assembleia Geral Anual, e em quaisquer outras, se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da Sociedade, ou se tal presença tiver sido requerida pelos acionistas.

Estes princípios e elementos estruturais da política remuneratória dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT encontram-se detalhados nos pontos seguintes deste capítulo 6. e na **Política de Remuneração** em vigor.

Na Política de Remuneração é divulgada a informação devida ao abrigo do artigo 26.º-C do Cód.VM e das **Recomendações VI.2.8. a VI.2.11. do Código IPCG**.

70. Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada de forma a permitir o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses de longo prazo da Sociedade, bem como sobre o modo como é baseada na avaliação do desempenho e desincentiva a assunção excessiva de riscos

70.1. Fixação e limites da remuneração base anual, da RVA e da RVLP, desincentivo à assunção excessiva de riscos e equilíbrio entre componentes remuneratórias

O **montante de remuneração fixa** é definido em função dos critérios indicados no ponto 69 da parte I *supra*, focados na sustentabilidade da *performance* dos CTT, na prática da Sociedade, na natureza, complexidade e responsabilidade das funções desempenhadas e no alinhamento dos interesses dos diferentes *stakeholders,* procurando-se que esta componente seja adequada a desincentivar a assunção excessiva de risco.

Os **Administradores não executivos** auferem exclusivamente remuneração fixa. Por sua vez, **a RVA dos Administradores executivos** está sujeita a limites máximos definidos na Política de Remuneração por referência à RBA e atende a regras de atribuição que consideram objetivos de curto e longo prazo, constituindo igualmente um desincentivo à assunção excessiva de risco, nos seguintes moldes:

- **A RVA relativa ao exercício de 2024** tem como *target* 55% da RBA 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 RBA, sendo os objetivos superados acima deste *target*, o valor máximo da RVA atribuível a cada Administrador executivo é de 85% da respetiva RBA, com exceção da situação em que o desempenho registado cumpra em mais de 130% o objetivo fixado para os critérios financeiros e todos e cada um dos demais critérios financeiros tenha um grau de atingimento do objetivo de pelo menos 100% (com exceção do crescimento orgânico de proveitos, que não tem mínimo de atingimento), caso em que a RVA relativamente aos objetivos financeiros a atribuir a cada Administrador executivo pode ir até 100% da respetiva RBA numa base linear;

- O **peso dos critérios de avaliação de desempenho financeiros** para efeitos da avaliação do exercício de 2024 é de 70%;
- O **peso dos critérios de avaliação de desempenho não financeiros** que, para efeitos da avaliação do exercício de 2024 assumem a forma de *key performance indicators* quantificáveis, têm um peso de 30% focados em objetivos estratégicos e de sustentabilidade a longo prazo, como descrito no ponto 71 da parte I *infra*;
- Não sendo atingidos os **limiares mínimos de consecução** descritos no ponto 71 da parte I *infra*, não há lugar a RVA;

- O **pagamento de 50% da RVA é diferido ao longo de 3 anos**, o que contribui igualmente para equilibrar a prossecução do desempenho sustentado, com o desincentivo à tomada excessiva de risco.

Em caso de **cumprimento do *target* dos objetivos da RVA, a componente fixa da remuneração anual representará em média 65% e a RVA representará em média 35% do total da remuneração anual** (sem considerar eventual RVLP) para o conjunto dos Administradores executivos.

O **modelo de RVLP dos Administradores executivos** no mandato em curso (2023/2025) por via da participação no Plano de Opções em vigor, promove um alinhamento de interesses com o desempenho da Sociedade e prevê os seguintes incentivos à prossecução de desempenho sustentável, como descrito nos pontos 72 e 74 da parte I *infra*:

- **O Plano de Opções fixa o número de opções atribuídas** a exercer por cada Administrador executivo, em **diferentes tranches**, que se distinguem apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* distinto

(estabelecendo três *strike prices* diferenciados, com um número idêntico de opções ligado a cada um, numa lógica gradual);

- O Plano de Opções prevê ainda mecanismos de **diferimento do exercício das opções** (a data de exercício é 1 de janeiro de 2026, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2023/2025) **e de retenção** de parte das ações a entregar (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês, após a data de aprovação das contas referentes a 2027 em assembleia geral anual a ter lugar em 2028, ou a 31 de maio de 2028);
- O Plano de Opções prevê igualmente **mecanismos de ajustamento** no sentido de desincentivar condutas que possam pôr em causa a sustentabilidade da Sociedade.

70.2. Critérios para avaliação de desempenho e consequente alinhamento de interesses

A atribuição e o valor da **RVA dependem do cumprimento em cada período de avaliação (ano de calendário) de objetivos quantificáveis, medidos com recurso a critérios de avaliação de desempenho de curto e longo prazo,** descritos no ponto 71 da parte I *infra*, e o seu **pagamento em numerário é diferido** em 50% e igualmente condicionado ao desempenho da Sociedade e ao desempenho individual. Esta componente oscila, assim, de acordo com:

- O grau de consecução de um conjunto de objetivos fixados em função de critérios de avaliação de desempenho de natureza financeira e não financeira, focados seja na implementação dos **objetivos estratégicos dos CTT a longo prazo**, seja na **promoção das melhores práticas de ESG** (*Environmental, Social and Governance*);
- O equilíbrio entre os critérios de avaliação de **natureza financeira e não financeira**, tendo presente que: (i) sem o atingimento de um limiar mínimo quanto aos critérios de natureza financeira não há lugar a atribuição de RVA; e que (ii) os critérios de natureza não financeira têm um peso global de 30% e estão relacionados com (a) a implementação dos objetivos estratégicos e (b) a promoção de interesses de longo prazo dos *stakeholders* e incluem necessariamente um objetivo anual relacionado com a implementação da estratégia da Sociedade em sede de ESG, com uma ponderação não inferior a 5% (a serem concretizados anualmente pela Comissão de Vencimentos);
- Os objetivos não financeiros só dão lugar à atribuição e pagamento de RVA se da avaliação dos objetivos financeiros quantitativos decorrer a atribuição e pagamento de qualquer montante de RVA;
- O pagamento da RVA em numerário é dividido em duas parcelas, sendo o **pagamento de 50% da RVA diferido proporcionalmente** ao longo do período de diferimento de 3 anos e condicionado ao desempenho positivo e à situação financeira sustentável da Sociedade e ao desempenho positivo de cada Administrador executivo nos termos adiante referidos.

Por sua vez, a **RVLP para o mandato 2023/2025 sob a forma de participação no Plano de Opções**, depende igualmente do desempenho da Sociedade e visa um alinhamento de interesses com esse desempenho numa perspetiva de longo prazo, na medida em que, como descrito nos pontos 72 e 74 da parte I *infra*:

- O Plano de Opções fixa o **número de opções** atribuídas a exercer pelo CEO e pelos demais Administradores executivos e o seu preço de exercício ou s*trike price*;
- O número de ações a receber depende do **preço de exercício (*strike price)* e do preço da ação** (calculado de acordo com a média aritmética dos preços, ponderada pelos respetivos volumes das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 120 dias anteriores à data de exercício - 1 de janeiro de 2026);
- A RVLP, atribuída ao abrigo do Plano de Opções, está sujeita à **evolução positiva da cotação e ao desempenho positivo da Sociedade** e a **condições de elegibilidade** relacionadas com a não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento adiante referidos, nem de incumprimentos materiais dos termos do Plano de Opções;
- O Plano de Opções prevê ainda mecanismos de **diferimento e retenção** que resultam da combinação de dois aspetos: (i) da data do exercício de todas as opções (1 de janeiro de 2026, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2023/2025); e (ii) com um período de retenção de parte das ações atribuídas (ao longo do período entre a data do exercício e o quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês,

após a data de aprovação das contas referentes, respetivamente, a 2026 e 2027 em assembleia geral anual a ter lugar em 2027 e 2028, ou a 31 de maio de 2027, ou 31 de maio de 2028).

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

Assim, por via destes critérios de avaliação do desempenho, objetivos de consecução e condições de atribuição e de pagamento ou entrega de cada componente remuneratória, como descritos nos pontos 71, 72 e 74 da parte I *infra,* foi fixado um ***mix*** **remuneratório que promova o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses dos CTT e a sua *performance* a longo prazo**, nos seguintes moldes:

- A **componente fixa** serve de referência à atribuição da RVA, estando sujeita a limites, podendo ser revista anualmente pela Comissão de Vencimentos e verificando-se um adequado equilíbrio entre estas duas componentes;
- A **RVA** depende da avaliação de critérios de desempenho de natureza financeira e não financeira e gradativos, tendo como período de avaliação o exercício em causa, e a **RVLP** depende da evolução bolsista da ação CTT, bem como do desempenho da Sociedade para além do termo do mandato;
- A **RVA** e a **RVLP** estão sujeitas a condições de elegibilidade e mecanismos de ajustamento, bem como ao desempenho positivo da Sociedade, orientados para incentivar a prossecução do desempenho de longo prazo;
- A **RVA** e a **RVLP** estão sujeitas a mecanismos de diferimento, conforme *supra* descrito.

Assim, a política de remuneração a aplicar em cada ano do mandato em curso, como acima descrita, dá **pleno cumprimento às Recomendações VI.2.8. a VI.2.11. do Código IPCG.**

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

A atribuição de RVA e de RVLP depende da avaliação de desempenho, conforme supra referido, realizada de acordo com os critérios adiante indicados e reflete o desempenho sustentado da Sociedade, evidenciando o **pleno cumprimento da Recomendação VI.2.8. do Código IPCG**.

71.1. Critérios para avaliação de desempenho de RVA

De acordo com a Política de Remuneração aprovada em Assembleia Geral Anual, que teve lugar a 23 de abril de 2024, o montante de RVA a auferir pelos Administradores executivos, relativamente ao desempenho no exercício de 2024, resulta da avaliação de critérios quantificáveis (em 70% de natureza financeira e em 30% de natureza não financeira). Os referidos critérios foram objeto de afinamentos, face à política vigente no mandato anterior, com vista ao contínuo reforço do alinhamento de interesses da gestão executiva com os objetivos e estratégia de negócio, designadamente na sua formulação, pesos na atribuição e cálculo da RVA, conforme adiante indicado:

- ***Free Cash Flow* por Ação *(25%):*** Critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a capacidade do negócio de geração de *cash flows*; exclui-se do cálculo deste critério os montantes relacionados com Serviços Financeiros e depósitos e empréstimos de clientes do Banco CTT;
- **EBIT Recorrente Consolidado Ajustado *(25%):*** Critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a *performance* operacional do negócio;
- ***Resultados por Ação (10%):*** Critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com a capacidade de pagamento de dividendos por ação;

- ***Crescimento "Orgânico" de Proveitos (10%):*** Critério de desempenho financeiro quantificável relacionado com o crescimento "orgânico" dos rendimentos gerados pelas vendas e serviços por comparação com o ano anterior;

- ***Objetivos Anuais Não Financeiros (30%):*** Critérios de desempenho não financeiros quantificáveis relacionados com (i) a implementação dos objetivos estratégicos (refletidos no plano de negócios ou orçamento para o período aprovado previamente pelo Conselho de Administração) e (ii) a promoção dos interesses de longo prazo dos *stakeholders* da Sociedade, sendo que um dos objetivos está relacionado com a implementação da estratégia em sede de ESG (*Environmental, Social and Governance*), o qual não poderá ter uma ponderação inferior a 5%.

Estes critérios são concretizados anualmente pela Comissão de Vencimentos (ouvida a Comissão de Governo Societário e Risco), em função do desenvolvimento do negócio e estratégia dos CTT, tendo em conta os seguintes aspetos:

- objetivos relativos à sustentabilidade do crescimento dos segmentos de negócio da Empresa;
- objetivos de desempenho operacional ou comercial da atividade dos CTT;
- objetivos relacionados com a qualidade de serviço;
- objetivos relacionados com a implementação de projetos estratégicos para os CTT;
- metas ambientais relacionadas com a atividade dos CTT;
- na medida possível, as responsabilidades de cada Administrador executivo.

A atribuição da RVA está ainda dependente da verificação de uma média ponderada de atingimento dos objetivos nos critérios de avaliação de desempenho financeiros acima referidos superior a 80%.

Verificada esta condição, o desempenho registado em cada exercício quanto aos critérios e objetivos de natureza financeira e não financeira referidos é remunerado ponderando o seu peso de 70% e 30%, respetivamente, no valor da RVA e **de forma gradativa de acordo com o grau de consecução**, em particular:

- Se o desempenho registado corresponder a menos de 80% do objetivo fixado, não há lugar à atribuição de RVA relativamente a esse mesmo objetivo (com exceção do crescimento orgânico de proveitos, que não tem mínimo de atingimento);

- Se o desempenho global registado se situar entre 80% e 130% dos objetivos fixados, é devido um valor situado no intervalo de 35% e 85% da RBA de cada Administrador executivo, numa base linear;

- Se o desempenho global registado cumprir em mais de 130% os objetivos fixados, é devido o valor correspondente a 85% da RBA de cada Administrador executivo, salvo em caso de atingimento de pelo menos 100% de todos e cada um dos objetivos financeiros (com exceção do crescimento orgânico de proveitos, que não tem mínimo de atingimento), caso em que o valor máximo da RVA relativamente aos objetivos financeiros a pagar a cada Administrador executivo pode ir até 100% da respetiva RBA, numa base linear, de forma a incentivar a prossecução global dos objetivos.

A avaliação efetuada em 2024, relativamente ao exercício de 2023, teve em consideração os objetivos financeiros e não financeiros e respetivo peso previstos na política de remuneração vigente no mandato 2020/2022.

Assim, os critérios de avaliação de desempenho da RVA foram aplicados da seguinte forma:

Critérios Financeiros [1]	Peso	Grau de atingimento		
Free cash flow por ação	30%	155,9%		
EBIT consolidado recorrente	20%	123,7%		
Resultados por ação	10%	243,0%		
Rendimentos operacionais	10%	103,5%		
	70%	152,0%		
Critérios Não Financeiros [3]	Peso	Grau de atingimento de cada um dos Administradores executivos		
Net Promotor Score [4]	10%			
Crescimento sustentável [5]	5%			
Desempenho operacional/comercial [5]	5%	Mínimo 95% e máximo 105%	Mínimo 100% e máximo 120%	Mínimo inferior a 80% e máximo 120%
Projetos estratégicos [5]	5%			
ESG e transformação [5]	5%			
	30%	100% [2]	107% [2]	90% [2]
	100%			

[1] Critérios aplicados a todos os Administradores executivos em funções a 31 de dezembro de 2023, sendo cada um dos critérios medido por referência a objetivos definidos em função do orçamento da Sociedade. Deu lugar à atribuição de 100% da RBA, considerando os intervalos acima referidos.
[2] Grau de atingimento ponderado.
[3] A Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações avaliou o grau de atingimento dos *key performance indicators* não financeiros, com base: (a) em informação factual sobre o nível de atingimento e recolha de contributos do CEO relativamente aos demais Administradores executivos; (b) na avaliação levada a cabo pelos Administradores não executivos de acordo com o modelo de avaliação definido por aquela comissão para o exercício de 2023. Estes critérios deram lugar à atribuição da seguinte percentagem de RBA a cada um dos Administradores executivos por ordem crescente de atingimento: 45%, 55%, 62%.
[4] Critério de desempenho não financeiro quantificável relacionado com a experiência dos clientes e a capacidade de crescimento do negócio, avaliado com base em ferramentas para recolha de *feedback* do cliente e *"touch-points"* diretamente em processos de gestão de clientes.
[5] *Key performance indicators* referentes ao exercício de 2023 relacionados com: projetos corporativos (v.g. Banco CTT, Arbitragem, Lego); qualidade de serviço e produtividade; transformação de pessoas e cultura; melhoramento do planeamento operacional; evolução tecnológica para negócio e operações; otimização de custos; benefícios de saúde; rentabilidade do expresso e encomendas; *turnaround* comercial no expresso e encomendas em Espanha; reposicionamento da rede de retalho; desenvolvimento do negócio de soluções empresariais; e desenvolvimento do ESG e qualidade das iniciativas em curso.

71.2. Critérios para avaliação de desempenho da RVLP ao abrigo do Plano de Opções

O modelo de RVLP para o mandato em curso (2023/2025) tem por base o Plano de Opções, cujas regras de atribuição, exercício e entrega constam do ponto 74 da parte I *infra* e que se encontra vertido na Política de Remuneração dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT, o qual foi submetido pela Comissão de Vencimentos e aprovado em reunião de Assembleia Geral Anual de 23 de abril de 2024.

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

O **pagamento da RVA** que venha eventualmente a ser atribuída, nos termos descritos nos pontos 69 e seguintes da parte I *supra*, tem lugar em numerário e é efetuado nos seguintes termos**:**

- O pagamento de 50% da RVA ocorre no mês seguinte à data da aprovação pela Assembleia Geral das contas referentes ao exercício correspondente ao período de avaliação; e

- O pagamento dos **50% remanescentes da RVA é diferido proporcionalmente ao longo de um período de 3 anos** a contar da referida data de aprovação de contas e ficando **sujeito ao desempenho positivo e à situação financeira sustentável da Sociedade e ao desempenho positivo de cada Administrador executivo,** incluindo à não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento.

Por sua vez, o Plano de Opções estabelece igualmente um período de diferimento do exercício das opções e um **período de retenção das ações atribuídas, a título de RVLP**, nos seguintes termos:

- A **data de exercício** automático da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2026, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2023/2025;
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade, as opções serão objeto de liquidação ao longo do período de diferimento/retenção;
- **50% da RVLP** é liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2025 a ter lugar em 2026, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2023 a 2025, metade por via de liquidação financeira em numerário (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a cada uma das suas 3 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 3 tranches) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT;
- Os **restantes 50% da RVLP** (ou seja, 50% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das 3 tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 parcelas de 1/2 das ações retidas, respetivamente para cada parcela: (i) retenção da primeira parcela até ao quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2026 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2027, ou a 31 de maio de 2027 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2023 a 2026; e (ii) retenção da segunda parcela até ao quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2027 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2028, ou a 31 de maio de 2028 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2023 a 2027;
- Durante o período de retenção, o participante não adquire a propriedade nem os direitos sociais ou económicos inerentes às ações retidas, sem prejuízo de ter direito ao montante em dinheiro equivalente ao valor do dividendo que tais ações gerariam caso estivessem na sua titularidade naquele período de retenção, conforme ponto 74 da parte I *infra*.

Acresce que, a atribuição da RVA e o exercício e liquidação das opções respeitantes à RVLP estão condicionados (como condição de elegibilidade) à **permanência do Administrador executivo na Sociedade** nos seguintes termos:

- Em caso de saída do Administrador executivo por qualquer causa, com exceção de destituição por justa causa ou da verificação de outra situação que dê lugar à aplicação de um mecanismo de ajustamento (conforme descrito *infra*), após o período de avaliação, mas antes do pagamento da **RVA**, haverá lugar ao seu pagamento por inteiro na medida correspondente àquele período;
- O pagamento da **RVA** referente a um período de avaliação em que ocorra a cessação de funções não será devido, nem a liquidação da **RVLP** ao abrigo do plano de opções acima referido será devida em caso de cessação antecipada de funções, na medida em que o seu exercício e liquidação requerem a conclusão do mandato para que o Administrador executivo foi designado (*continued performance*), salvo em situações de cessação por mútuo acordo, reforma, morte, invalidez ou outro caso de termo antecipado do mandato por causa não imputável ao Administrador (designadamente em caso de alteração do controlo da Sociedade), caso em que a Comissão de Vencimentos definirá uma atribuição *pro-rata* da RVA e o cancelamento *pro-rata* da RVLP conferida ao abrigo do Plano de Opções;
- O início de funções durante o mandato em curso por novos Administradores executivos dá lugar a RVA numa base *pro-rata* determinada pela Comissão de Vencimentos e a RVLP tendo em conta o período de funções exercido no decurso do mandato.

A RVA e a RVLP encontram-se ainda sujeitas aos seguintes mecanismos de ajustamento:

- A **redução da RV** cuja atribuição e/ou pagamento/liquidação não constitua ainda um direito adquirido (*malus provision*) e/ou a reversão por via da **retenção e/ou devolução da RV** cujo pagamento/liquidação constitua já um direito adquirido (*clawback provision*), como mecanismo suplementar face à redução;
- Aplicável a parte ou à totalidade da **RV (atribuível, atribuída e/ou paga)**;
- Verificadas as seguintes **situações:** o Administrador, no exercício das suas funções, participou direta e decisivamente ou foi responsável por uma atuação que resultou em perdas significativas; incumprimento grave ou fraudulento do Código de Ética 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.

A Comissão de Vencimentos (ouvida a Comissão de Governo Societário e Risco) avalia anualmente se há lugar à aplicação dos referidos mecanismos de ajustamento (condições de elegibilidade da RV), em resultado dos quais pode, consoante aplicável, concluir:

- Não haver lugar a atribuição nem pagamento ao Administrador em causa de **RVA** relativa ao período de avaliação relevante e a atribuição de opções ao Administrador em causa a título de **RVLP** seja revertida (por via do cancelamento das opções cujo exercício fica condicionado à não verificação das referidas situações);
- A **RVA** já atribuída e/ou paga ao Administrador em causa ser revertida, no todo ou em parte, termos em que, o direito ao pagamento dos montantes de RVA já atribuídos fica sujeito à não verificação durante o período de diferimento das referidas situações e que os montantes pagos a título de RVA ficam sujeitos a este mecanismo de ajustamento, desde a data da aprovação pela Assembleia Geral das contas referentes ao exercício correspondente ao período de avaliação até à reunião anual seguinte da Comissão de Vencimentos convocada para deliberar sobre a aplicação destes mecanismos;
- A **RVLP** já atribuída ao Administrador em causa ser revertida, sendo o exercício das opções e a sua liquidação (em numerário ou através da entrega de ações) condicionado à não verificação de situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento nem de situações de incumprimento material do Plano de Opções, termos em que, a verificar-se tais situações até às reuniões da Comissão de Vencimentos convocadas para deliberar sobre a sua aplicação (a ter lugar a partir do exercício e antes da liquidação da RVLP ou do fim de cada período de retenção nos termos do plano), pode não haver lugar ao pagamento do montante devido a título de liquidação financeira da RVLP ou à entrega das ações retidas, ou pode haver lugar à sua devolução pelo Administrador, nos termos previstos no Plano de Opções.

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, dão ainda **pleno cumprimento às Recomendações VI.2.8. a VI.2.10. do Código IPCG**.

73. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em ações bem como sobre a manutenção, pelos administradores executivos, dessas ações; eventual celebração de contratos relativos a essas ações, designadamente contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, respetivo limite, e sua relação face ao valor da remuneração total anual

Não aplicável. *Vide* ponto 71 da parte I *supra.*

74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício

O **Plano de Opções** constante da Política de Remuneração prevê:

- A atribuição aos seus participantes (os Administradores executivos dos CTT que adiram ao plano) de **opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT**, sujeito a determinadas condições aplicáveis ao exercício e liquidação das opções (opções de natureza intransmissível mesmo entre participantes, salvo em caso de sucessão por morte);
- O **número de opções atribuídas** a exercer por cada Administrador executivo, diferenciando a natureza e complexidade das funções em causa (entre CEO e restantes Administradores executivos) conforme tabela adiante, correspondendo a data de atribuição à data de aprovação do referido plano em Assembleia Geral;
- Três tranches de opções que se distinguem apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* diferente, conforme tabela adiante:

Tranche	Número de Opções por participante			Preço de Exercício ou *Strike Price*
	CEO	CFO	CMO	
1	1 166 667	833 334	833 334	4,00 €
2	1 166 667	833 333	833 333	6,00 €
3	1 166 666	833 333	833 333	8,00 €

- A **data de exercício** da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2026;
- O **número de ações dos CTT eventualmente a atribuir aos participantes**, na sequência do exercício automático das opções na data de exercício depende do **preço de exercício (*strike price*)** e do **preço da ação,** i.e., a média aritmética de preços, ponderada pelos respetivos volumes, das transações sobre ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado Euronext Lisbon, nas sessões realizadas nos 120 dias anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2026 e resulta da aplicação da seguinte fórmula (com arredondamento por defeito):

  N.º de Ações = N.º de Opções exercidas x [(Preço da Ação – Preço de Exercício (*Strike Price*)) / Preço da Ação]

  Assim, sujeito às condições de elegibilidade e ao mecanismo de retenção referidos neste ponto 74 e no ponto 72 da parte I *supra*, cada participante tem o direito a receber o número total de ações CTT resultante da soma do número de ações devido por cada tranche, calculado de acordo com a referida fórmula.
- Os preços da ação e de exercício apenas serão alteráveis, por deliberação da Comissão de Vencimentos, em caso da ocorrência de transações financeiras levadas a cabo pela Sociedade, durante a vigência do Plano de Opções, que sejam suscetíveis de afetar de modo relevante o valor das ações, na medida necessária para neutralizar o efeito destas transações e preservar o valor económico das opções (como sejam a redução ou aumento de capital social, *stock splits*, distribuição de remuneração acionista, emissão de *warrants* ou outros direitos para adquirir ativos da Sociedade ou das suas subsidiárias, fusões ou outras reestruturações societárias). Quando haja lugar ao pagamento de dividendos ou distribuição de bens aos acionistas, o preço da ação e o preço de exercício serão objeto de ajustamento sem que seja necessária uma deliberação prévia da Comissão de Vencimentos, nos termos previstos no ponto 5.4. do Plano de Opções;
- O Plano de Opções prevê a **liquidação financeira de 25% das opções** (*net cash settlement*) e a **liquidação física de 75% das opções** (*net share settlement*), sem prejuízo de, a título excecional e num cenário de o número de ações próprias detidas pelos CTT não ser suficiente, determinar que a Comissão de Vencimentos estabeleça um mecanismo de compensação por via da atribuição de quantia em numerário e liquidação financeira das opções cuja liquidação física não seja possível;
- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade nos termos definidos no Plano de Opções, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção, conforme descrito no ponto 72 da parte I *supra*;
- O Plano de Opções prevê assim mecanismos de **diferimento e retenção** que combinados asseguram o cumprimento das **Recomendações VI.2.9. e VI.2.10. do Código IPCG**;

- O exercício das opções e a sua liquidação estão ainda sujeitos às **condições de elegibilidade** referidas no ponto 72 da parte I *supra;*

- O Plano de Opções para o mandato 2023/2025 prevê ainda que os Administradores executivos terão direito ao montante em dinheiro equivalente ao valor do dividendo que as ações retidas pela Sociedade gerariam caso estivessem na sua titularidade e posse durante o período de retenção, ainda que tal não se verifique nesse período e até à transmissão das ações para os mesmos;

- O pagamento desse montante em dinheiro tornar-se-á devido e deve ser feito relativamente à tranche de ações retidas, na data de desbloqueio da respetiva tranche de ações e está sujeito às condições de elegibilidade e exercício das opções, ao desempenho positivo, aos mecanismos de ajustamento e à transmissão da respetiva tranche de ações para o Administrador executivo;

- Este Plano de Opções não terá um efeito de diluição para os Acionistas, uma vez que as ações eventualmente a entregar ao abrigo do Plano de Opções são **ações próprias** adquiridas pela Sociedade, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias.

75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários

A Sociedade não adotou qualquer sistema de prémios anuais ou outros benefícios não pecuniários, sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte.

Em complemento ao referido no ponto 76 da parte I *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 - Plano de Ação Social (PAS) dos CTT - nos mesmos termos dos trabalhadores da Sociedade.

76. Principais características dos regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores e data em que foram aprovados em Assembleia Geral, em termos individuais

A Política de Remuneração da Sociedade aplicada em 2024, **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, sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte.

A **RBA** dos Administradores executivos engloba um montante definido pela Comissão de Vencimentos destinado a ser afeto a um plano de pensões de contribuição definida ou de poupança reforma (ou outros instrumentos de poupança para a reforma), cuja escolha em concreto cabe a cada Administrador executivo (totalizando 10% da remuneração base anual).

6.4.4 Divulgação das remunerações

77. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de administração da Sociedade, incluindo remuneração fixa e variável e, relativamente a esta, menção às diferentes componentes que lhe deram origem

Nos quadros seguintes são indicados os montantes remuneratórios brutos pagos em 2024 pela Sociedade aos **membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria** (a título de

remuneração fixa e, no caso dos Administradores executivos, de remuneração fixa e de remuneração variável anual e de longo prazo):

Tabela 1

Titular	Cargo	Montantes								
		Remuneração fixa [1]	RVA 2021 [2]	RVA 2022 [3]	RVA 2023 [4]	RVLP[5]	Total RV[6]	%[7]	Remuneração total	IRS Retido
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Presidente executivo (CEO)	563 141,13 €	64 940,00 €	64 090,00 €	220 575,00 €	89 382,66 €	438 987,66 €	44 %	1 002 128,79 €	411 497,00 €
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Administrador executivo (CFO)	442 075,68 €	48 117,00 €	50 374,50 €	177 200,00 €	51 075,18 €	326 766,68 €	43 %	768 842,36 €	319 555,00 €
João Carlos Ventura Sousa	Administrador executivo (CMO)	442 178,53 €	44 940,00 €	44 880,00 €	167 000,00 €	38 307,48 €	295 127,48 €	40 %	737 306,01 €	310 051,00 €
Total da Comissão Executiva		1 447 395,34 €	157 997,00 €	159 344,50 €	564 775,00 €	178 765,32 €	1 060 881,82 €	42 %	2 508 277,16 €	1 041 103,00 €

[1] Montante da remuneração fixa auferida pelos Administradores executivos. Encontram-se incluídos neste valor: (i) a remuneração base anual ("RBA"), (ii) o montante respeitante a subsídio de refeição anual por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano, e (iii) o montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA.

[2] Corresponde à última parcela de 1/3 de 50% da RVA atribuída pelo desempenho no exercício de 2021, e cujo pagamento ocorreu em 2024, dado o diferimento do pagamento ao longo de 3 anos, condicionado ao desempenho positivo da Sociedade e à não verificação de mecanismos de ajustamento.

[3] Corresponde à segunda parcela de 1/3 de 50% do valor atribuído a título de RVA pelo desempenho no exercício de 2022, e cujo pagamento ocorreu em 2024, dado o diferimento do pagamento ao longo de 3 anos, condicionado ao desempenho positivo da Sociedade e à não verificação de mecanismos de ajustamento.

[4] Corresponde ao valor de 50% do valor atribuído a título de RVA pelo desempenho no exercício de 2023, sendo o pagamento dos restantes 50% diferido proporcionalmente ao longo dos 3 anos seguintes e condicionado ao desempenho positivo da Sociedade e à não verificação de mecanismos de ajustamento.

[5] Valor da RVLP referente ao mandato 2020/2022 recebido em 2024, que corresponde à liquidação física de 25% das opções exercidas a 1 de janeiro de 2023, as quais se encontravam retidas pela Sociedade nos termos do Plano de Opções, condicionado ao desempenho positivo da Sociedade e à não verificação de mecanismos de ajustamento.

[6] Total de remuneração variável (RVA e RVLP) paga em 2024, apurado conforme as notas anteriores.

[7] Peso da RV na remuneração total paga em 2024.

Tabela 2

Titular	Cargo	Montante [1]	IRS Retido
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Administradora não executiva e Presidente da Comissão de Auditoria	100 000,04 €	33 153,00 €
Jürgen Schröder	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria	74 999,96 €	18 748,80 €
María del Carmen Gil Marín	Administradora não executiva e Membro da Comissão de Auditoria	74 999,96 €	22 205,00 €
Total da Comissão de Auditoria		249 999,96 €	74 106,80 €
Raul Catarino Galamba de Oliveira	Presidente do Conselho de Administração e Presidente e Vogal de Comissões diversas da Comissão de Auditoria	350 000,00 €	147 661,00 €
Duarte Palma Leal Champalimaud	Administrador não executivo e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	65 000,04 €	18 459,00 €
Steven Duncan Wood	Administrador não executivo	50 000,02 €	12 496,50 €
Margarida Maria Correia de Barros Couto	Administradora não executiva e Presidente de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	74 999,96 €	21 603,00 €
Susanne Ruoff	Administradora não executiva e Membro de Comissão diversa da Comissão de Auditoria	65 000,04 €	16 247,10 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos que não integram a Comissão de Auditoria		605 000,06 €	216 466,60 €
Total das remunerações dos Administradores não executivos do Conselho de Administração		855 000,02 €	290 573,40 €
Total das remunerações dos Administradores do Conselho de Administração incluindo a Comissão de Auditoria e Comissão Executiva		3 363 277,18 €	1 331 676,40 €

[1] Montante da remuneração base anual (RBA) auferida pelos Administradores não executivos.

Em 2024 não se verificou qualquer afastamento da aplicação ou derrogação relativamente à política remuneratória aplicável aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização e no presente relatório foi tida em conta a aprovação por unanimidade dos documentos de prestação de contas relativos ao exercício de 2023, incluindo o relatório de governo societário que, por sua vez, integra o relatório sobre remunerações.

Tal como descrito ao longo desta secção, a Política de Remuneração para o mandato 2023/2025 tem como objetivo continuar a promover o alinhamento de interesses da gestão com os objetivos estratégicos dos CTT e com a prossecução da sustentabilidade de longo prazo da Sociedade.

Neste contexto, apresenta-se adiante informação sobre a evolução da remuneração dos órgãos sociais e colaboradores dos CTT e do desempenho da Sociedade, desde 2019 até 2024.

No quadro comparativo adiante indica-se a variação anual percentual da remuneração atribuída aos membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria da Sociedade atualmente em funções, no período entre 2019 a 2024:

Tabela 3

Titulares	Data da 1ª Designação [1]	Cargo [2]	Remuneração											
			2024 vs 2023			2023 vs 2022			2022 vs 2021		2021 vs 2020		2020 vs 2019	
			FIXA[3]	RV[4]		FIXA[3]	RV[4]		FIXA[3]	RVA	FIXA[3]	RVA[5]	FIXA[3]	RVA[5]
				RVA	RVLP		RVA	RVLP						
Raul Catarino Galamba de Oliveira [6][7]	29/04/2020	Presidente do Conselho Administração	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	n.a.	17,64%[6]	n.a.	48,76% [7]	n.a.	n.a.	n.a.
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento [8]	20/04/2017	Presidente da Comissão Executiva	0%	14,72%	— %	0%	-1,3%	— %	0%	— %	3,93%	— %	61,8% [8]	— %
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	19/12/2017	Administrador executivo	1,13%	17,25%	— %	2,14%	4,7%	— %	0%	— %	1,8%	— %	-4,33%	— %
João Carlos Ventura Sousa [9]	18/09/2019	Administrador executivo	3,68%	24,03%	— %	7,09%	0%	— %	-9%	— %	11,2%	— %	4,00%[9]	— %
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	20/04/2017	Administradora não executiva Presidente da Comissão de Auditoria	4,08%	n.a.	n.a.	6,75%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	5,2%	n.a.	2,79%	n.a.
Steven Duncan Wood [10]	23/04/2019	Administrador não executivo	43,89 %	n.a.	n.a.	— %	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Duarte Palma Leal Champalimaud [11]	19/06/2019	Administrador não executivo	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	5,2%	n.a.	5,00%[11]	n.a.
Jürgen Schröder [7]	29/04/2020	Administrador não executivo e Vogal da Comissão de Auditoria	10,20%	n.a.	n.a.	36,12%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	48,76%[7]	n.a.	n.a.	n.a.
Margarida Maria Correia de Barros Couto [7]	29/04/2020	Administrador não executivo	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	65,1%[7]	n.a.	n.a.	n.a.
María del Carmen Gil Marín [7]	29/04/2020	Administradora não executiva e Vogal da Comissão de Auditoria	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	48,8%[7]	n.a.	n.a.	n.a.
Susanne Ruoff [7]	29/04/2020	Administradora não executiva	6,55%	n.a.	n.a.	22,00%	n.a.	n.a.	0%	n.a.	48,8%[7]	n.a.	n.a.	n.a.

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

[2] Atual cargo social nos CTT.

[3] A remuneração fixa inclui (i) a remuneração base anual ("RBA") e para os administradores executivos também (ii) o montante respeitante a subsídio de refeição anual por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano, e (iii) o montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA.

[4] A RV considera a RVA e a RVLP respeitante ao mandato 2020/2022 e a RVA respeitante ao mandato 2023/2025. Não se apresenta percentual de variação anual quanto a RVLP, dado que esta apenas foi auferida em 2023, não existindo posterior ano de comparação.

[5] Do resultado da avaliação realizada relativamente ao exercício de 2019, resultou a atribuição de RVA aos Administradores executivos, tendo o pagamento da mesma sido realizado em 2021. Da avaliação realizada ao exercício de 2020 não resultou a atribuição de RVA aos Administradores executivos, não se apresentando, por esse motivo, percentual de variação anual 2019 vs 2020 e 2020 vs 2021 em termos de RVA.

[6] A remuneração base anual inclui a renúncia a 15% no ano de 2021.

[7] A variação anual entre 2020 e 2021 reflete o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2020 a partir da data da designação.

[8] Entre 23/04/2017 e 22/05/2019 exerceu as funções de Administrador não executivo nos CTT, tendo sido designado Presidente da Comissão Executiva por deliberação do Conselho de Administração de 13/05/2019, com produção de efeitos a 22/05/2019, refletindo a variação anual percentual entre 2019 e 2020, o cálculo relativamente às remunerações auferidas enquanto membro não executivo e posteriormente como Presidente da Comissão Executiva.

[9] Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 03/09/2019 com produção de efeitos a 18/09/2019, refletindo a variação anual entre 2019 e 2020, o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2019 a partir da data de produção de efeitos da sua cooptação.

[10] O Administrador não executivo passou a ser remunerado a partir de 20 de abril de 2023, data de eleição para o mandato 2023/2025.

[11] Cooptado por deliberação do Conselho de Administração de 19/06/2019, refletindo a variação anual da remuneração entre 2019 e 2020, o cálculo relativamente à remuneração auferida em 2019 a partir da data de produção de efeitos da sua cooptação.

No quadro adiante apresenta-se a variação anual percentual dos seguintes indicadores económico-financeiros dos CTT (numa base consolidada) entre 2019 e 2024:

Tabela 4

Indicadores de desempenho	2024 vs 2023	2023 vs 2022	2022 vs 2021	2021 vs 2020	2020 vs 2019
Rendimentos operacionais	12,4%	8,7%	6,9%	13,8%	0,7%
Gastos operacionais [1]	13,6%	7,2%	6,5%	13,7%	2,5%
Resultado líquido do exercício atribuído a detentores do capital dos CTT	-24,8%	66,2%	-5,2%	130,4%	-42,9%

[1] Excluindo depreciações/amortizações e itens específicos em 2021 vs 2020 e 2022 vs 2021. Nos anos anteriores os Gastos Operacionais excluíam imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

Por sua vez, no quadro adiante apresenta-se a variação anual entre 2019 e 2024 da remuneração média dos trabalhadores a tempo inteiro do Grupo CTT, excluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização, por categoria profissional:

Tabela 5

Colaboradores[1]	2024 vs 2023[2]	2023 vs 2022[3]	2022 vs 2021[4]	2021 vs 2020[4]	2020 vs 2019[4]
Quadros superiores e médios	4,5%	4,8%	0,8%	-1,3%	-3,6%
Atendimento	7,1%	4,4%	1,1%	0,4%	-0,4%
Distribuição	6,6%	3,2%	2,2%	2,7%	-0,5%
Outros	6,5%	6,4%	2,7%	-0,6%	2,7%
Global	**6,1%**	**3,5%**	**1,8%**	**1,6%**	**—%**

[1] Para efeitos de comparação, foram tidos em conta os seguintes critérios: (a) contabilização da população de acordo com o *headcount* reportado no final do ano, excluindo os membros dos órgãos de administração e de fiscalização; e (b) remuneração base.
[2] Não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: Correio Expresso de Moçambique,S.A. (CORRE), Newspring Services, S.A., Medspring, S.A. e CTT Soluções Empresariais, S.A..
[3] Não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: Correio Expresso de Moçambique,S.A. (CORRE), Newspring Services, S.A., Medspring, S.A. e CTT - Soluções Empresariais, S.A., passando a estar incluídos os colaboradores da sociedade Open Lockers, S.A..
[4] Não estão incluídos os colaboradores das sociedades do Grupo CTT: Correio Expresso de Moçambique,S.A. (CORRE), HCCM Outsourcing Investment, S.A. e Newspring Services, S.A..

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 2024, as empresas em relação de domínio e de grupo com a Sociedade **não pagaram aos membros do Conselho de Administração dos CTT quaisquer remunerações** ou montantes a qualquer título.

79. Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios e os motivos por que tais prémios e/ou participação nos lucros foram concedidos

Em 2024, não foram pagos aos membros do Conselho de Administração dos CTT quaisquer outros montantes sob a forma de participações nos lucros ou de prémios.

80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício

Prevê-se na Política de Remuneração que, em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração, se aplicam as **regras indemnizatórias legalmente previstas**.

Remete-se ainda a este propósito para os pontos 72 *supra* e 83 *infra*, ambos da parte I, onde se detalham as **consequências da cessação antecipada de funções relativamente à RVA e à RVLP** e as regras legais de indemnização.

81. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

Vide ponto 77 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 2024, o montante de remuneração auferida pela Presidente e pelo Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Geral foi, respetivamente, de dez mil e quatro mil euros.

6.4.5 Acordos com implicações remuneratórias

83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração

Os membros dos órgãos sociais dos CTT **não celebraram quaisquer contratos com a Sociedade em matéria remuneratória ou indemnizatória**.

Segundo **a Política de Remuneração em vigor**, em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração aplicar-se-ão as **regras indemnizatórias legalmente previstas**.

- A compensação legalmente devida no que respeita aos membros do órgão de administração (incluindo os Administradores executivos), em caso de destituição sem justa causa, corresponde a uma indemnização pelos danos por estes sofridos nos termos legais aplicáveis, a qual não pode, contudo, exceder o montante das remunerações que o Administrador presumivelmente receberia até ao final do período para que foi eleito.

Assim, considerando a ausência de acordos individuais neste domínio e os termos da referida Política de Remuneração, num cenário de destituição que não decorra de violação grave de deveres nem de inaptidão para o exercício normal de funções, mas que, ainda assim, seja reconduzível a um inadequado desempenho, a Sociedade está obrigada a pagar uma indemnização apenas nos termos legalmente devidos.

Por sua vez, de acordo com a Política de Remuneração em vigor para o mandato 2023/2025, e o respetivo Plano de Opções, a cessação antecipada de funções determina as **consequências**

relativamente à atribuição e pagamento da RV aos Administradores executivos descritas no ponto 72 da parte I *supra*.

No exercício de 2024 não se verificou a cessação de funções por parte de qualquer Administrador.

Atendendo às consequências da cessação antecipada de funções supra descritas, a Sociedade considera acolher a **Recomendação VI.2.3. do Código IPCG**, já que o montante máximo de compensações a pagar em virtude da referida cessação decorrerá da aplicação pela Comissão de Vencimentos (com o apoio da Comissão de Governo Societário e Risco) dos mencionados critérios legais e demais critérios previstos na regulamentação interna acima mencionada para as situações aí tratadas.

84. Referência à existência e descrição, com indicação dos montantes envolvidos, de acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 29.º-R do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade (art. 29.º-H, n.º 1, al. k))

A este propósito, saliente-se que o Conselho de Administração dos CTT entende que os Dirigentes da Sociedade, na aceção do Regulamento UE, correspondem apenas aos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT.

Assim, no exercício de 2024, **não existiram quaisquer acordos entre a Sociedade e os membros do Conselho de Administração nem da Comissão de Auditoria** que previssem indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da Sociedade, sem prejuízo do referido nos pontos 72 e 83 da parte I *supra*.

6.4.6 Planos de atribuição de ações ou opções sobre ações ('stock options')

85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários

Conforme melhor definido nos pontos 69, 71 e 74 da parte I *supra*, de acordo com a Política de Remuneração aprovada em Assembleia Geral Anual realizada em 23 de abril de 2024 com relação ao mandato 2023/2025, a **RVLP** tem por base a participação pelos Administradores executivos no Plano de Opções.

86. Caraterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)

Consta do ponto 74 da parte I *supra* a caracterização do Plano de Opções, o qual se encontra vertido na Política de Remuneração em vigor, incluindo as respetivas condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço de exercício das opções, período durante o qual

as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções.

87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa

87.1. Programas de Incentivos de Longo Prazo - Plano de Opções para o mandato 2023/2025

Na sequência da aprovação da Política de Remuneração dos órgãos de administração e fiscalização da Sociedade para o mandato 2023/2025, em abril de 2024, a Comissão Executiva dos CTT aprovou dois Programas de Incentivos de Longo Prazo – Plano de Opções, um destinado aos membros da Comissão Executiva Alargada que não são Administradores executivos e outro para os Diretores mais séniores da empresa, diretamente dependentes da Comissão Executiva dos CTT ou do Conselho de Administração das Empresas subsidiárias, bem como aos Administradores ou Gerentes da sucursal da CTT Expresso em Espanha (conjuntamente designados "**Planos de Opções**").

Os referidos Planos de Opções, que replicam o plano de opções para os Administradores executivos aprovado no âmbito da Política de Remuneração, contribui para reforço do alinhamento dos interesses dos diferentes *stakeholders* com o desempenho da Sociedade, incentivando a prossecução do seu crescimento sustentável, e promove igualmente um maior alinhamento das condições remuneratórias dos colaboradores e dos membros dos órgãos sociais.

Nos termos dos referidos Planos de Opções são atribuídas, aos participantes que a estes adiram, **opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT**, de acordo com as seguintes regras aplicáveis à atribuição e ao exercício das opções e à liquidação financeira e física e retenção das ações (opções de natureza intransmissível mesmo entre participantes, salvo em caso de sucessão por morte):

- De acordo com os Planos de Opções, cada participante tem direito a receber **três tranches distintas de opções,** cada uma com um **preço de exercício (*strike price*)** distinto e consoante o **número de opções** que lhe for atribuído pela Comissão Executiva, de acordo com a seguinte tabela:

Tranche	Número total de Opções a atribuir a todos os participantes	Preço de Exercício (*Strike Price*)
1	2 010 000	4,00 €
2	2 010 000	6,00 €
3	2 010 000	8,00 €

- Todas as tranches de opções integram uma única tranche para efeitos do exercício e são consideradas atribuídas aos participantes nos Planos de Opções na data da Assembleia Geral de Acionistas, que teve lugar a 23 de abril de 2024. A atribuição das opções após essa data, deve ser feita proporcionalmente ao tempo de exercício das funções, tendo em conta o período de vigência dos referidos planos;

- A **data de exercício** automático da totalidade das opções será a 1 de janeiro de 2026;

- Após o exercício, as opções atribuídas nos termos dos Planos conferem o direito de receber ações por via de **liquidação física,** mediante cálculo a realizar nos seguintes termos:

  N.º de Ações = N.º de Opções exercidas x [(Preço da Ação – Preço de Exercício (*Strike Price*)) / Preço da Ação] em que:

  - o **preço de exercício (*strike price*)** corresponde ao constante da tabela *supra;*
  - o **preço da ação** corresponde à média aritmética dos preços, ponderada pelos respetivos volumes, das transações das ações da Sociedade realizadas no mercado regulamentado

Euronext Lisbon, nas sessões da Bolsa ocorridas nos 120 (cento e vinte) dias anteriores à data de exercício, ou seja, a 1 de janeiro de 2026.

- Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade, desde a data de atribuição até à data de exercício e durante o período de retenção, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção;

- No Programa de Incentivos de Longo Prazo – Plano de Opções dos membros da Comissão Executiva Alargada, cada participante no exercício das opções tem direito a:

  - Em relação a 25% das opções (proporcional a cada tranche de opções) atribuídas ao abrigo do plano, a receber o montante em dinheiro correspondente ao valor das ações que resultar do cálculo efetuado conforme fórmula *supra* descrita (liquidação financeira) e em relação aos restantes 25% das opções (proporcional a cada tranche de opções) atribuídas ao abrigo do plano, a receber o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física, sendo a titularidade sobre o número de ações transferido para cada participante (liquidação física), em ambos os casos, sujeitas ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos anos financeiros de 2023, 2024 e 2025, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte à data de aprovação das contas de 2025 em assembleia geral anual da Sociedade de 2026, passando o seu titular a ter o direito de as transacionar livremente;

  - Relativamente aos restantes 50% das opções (proporcional a cada tranche de opções), o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física fica sujeito à aplicação do Período de Retenção, pela Sociedade, sendo desbloqueado em duas parcelas de 25% cada, respetivamente, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes aos exercícios de 2026 e 2027 em assembleia geral a ter lugar, respetivamente, em 2027 e 2028 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios financeiros nos períodos de 2023 a 2026 e de 2023 a 2027.

- No Programa de Incentivos de Longo Prazo – Plano de Opções dos Diretores e outros, cada participante no exercício das opções tem direito:

  - Em relação a 50% das opções (proporcional a cada tranche de opções) atribuídas ao abrigo do plano, a receber o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física, as quais serão transferidas para cada participante, sujeitas ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos anos financeiros de 2023, 2024 e 2025, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte à data de aprovação das contas de 2025 em assembleia geral anual da Sociedade de 2026, passando o seu titular a ter o direito de as transacionar livremente;

  - Relativamente aos restantes 50% de opções (proporcional a cada tranche de opções), a receber o número de ações correspondente ao resultado da soma da liquidação física, sujeito à aplicação do Período de Retenção, pela Sociedade, sendo desbloqueado em duas parcelas de 25% cada, respetivamente, no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes aos exercícios de 2026 e 2027 em assembleia geral a ter lugar, respetivamente, em 2027 e 2028 e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios financeiros nos períodos de 2023 a 2026 e de 2023 a 2027.

- O participante no Plano tem ainda direito ao montante em dinheiro equivalente ao valor do dividendo que as ações retidas pela Sociedade gerariam caso estivessem na titularidade e posse do participante durante o período de retenção, ainda que tal não se verifique nesse período, e até à transmissão das ações para o participante. O pagamento desse montante em dinheiro é devido e será feito, relativamente à tranche de ações retidas, na respetiva data de desbloqueio;

- Os **preços da ação e de exercício** poderão ser alterados ou ajustados nos mesmos termos em que pode ter lugar a alteração ou o ajustamento ao abrigo do Plano de Opções em vigor para os Administradores executivos para o mandato 2023/2025;

- O exercício de opções está sujeito a **condições de elegibilidade**, nomeadamente à prossecução de objetivos ou metas de desempenho pela Sociedade, uma vez que **a atribuição de ações na data de exercício** está condicionada à evolução do preço de mercado das ações e a atribuição das ações na data de exercício e o respetivo pagamento/entrega e desbloqueio no termo de cada período de retenção, bem como o pagamento

do montante equivalente ao valor do dividendo que as ações retidas gerariam, sujeito a um desempenho positivo da Sociedade, desde a data de atribuição até à data de exercício e durante o período de retenção;

- O exercício de opções poderá ser cancelado em caso de cessação do contrato de trabalho ou equivalente do participante por sua livre iniciativa, ou por iniciativa da entidade patronal com fundamento em justa causa de despedimento ou em caso de incumprimento pelo participante de alguma disposição substancial dos termos e condições do Plano de Opções para Diretores que faça desencadear algum mecanismo de ajustamento;

- À semelhança do que acontece relativamente ao plano de opções aprovado para os Administradores executivos em vigor para o mandato 2023/2025, e tal como no mandato anterior, estes Planos de Opções não terão um efeito de diluição para os acionistas, uma vez que as ações eventualmente a entregar ao abrigo do Plano de Opções serão ações próprias adquiridas pela Sociedade, ao abrigo da autorização da Assembleia Geral de Acionistas, para aquisição e alienação de ações próprias.

87.2. Programa de Incentivos de Longo Prazo - Plano de Opções para o mandato 2020/2022

Em 2024, em cumprimento do Plano de Opções para Diretores, foi transferida para os participantes do Plano a titularidade das ações, correspondentes a 25% das opções, cujo exercício ocorreu a 1 de janeiro de 2023 e que ficaram sujeitas ao Período de Retenção (primeiras ações desbloqueadas), no total de 49.272 ações, no valor de 215.811,36€, considerando a cotação da ação CTT ao fecho da sessão na data de entrega e verificado o desempenho positivo da Sociedade. O número de ações referido compreende 17.492 ações transferidas para Administradores cujo mandato cessou em abril de 2023, e que não foram reconduzidos.

As restantes ações correspondentes à segunda parcela de 25% serão objeto de liquidação física, até ao quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024, sujeitas ao desempenho positivo da Sociedade desde a data de atribuição até ao termo do período de retenção relativamente a cada tranche e à não verificação de quaisquer situações que possam conduzir ao cancelamento do exercício das opções ou à aplicação de mecanismos de ajustamento.

Encontram-se refletidas nas contas da Sociedade as responsabilidades para a liquidação física (*net share settlement*) das ações atribuídas aos participantes no Plano de Opções para Diretores relativas ao mandato 2020/2022, nos termos *supra* referidos, dispondo a Sociedade da quantidade de ações próprias necessárias à liquidação física (*net share settlement*) das mesmas quando a entrega se verificar.

88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes (art. 29.º-H, n.º 1, al. e))

Não vigorou em 2024, nem vigora atualmente, nos CTT qualquer sistema de participação dos trabalhadores no capital.

6.5 TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

6.5.1 Mecanismos e procedimentos de controlo

89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas

Desde 2014, a Sociedade tem vindo a implementar procedimentos destinados a garantir o rigoroso cumprimento dos preceitos legais e contabilísticos e das melhores práticas vigentes no contexto de

transações com partes relacionadas e a prossecução do interesse dos CTT nesse âmbito, em particular através do **Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesse ("Regulamento")**.

O **Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses,** em vigor nos CTT, encontra-se publicado no *website* CTT (www.ctt.pt).

De acordo com o Regulamento, são consideradas "Partes Relacionadas":

- Qualquer Acionista titular de uma participação, direta ou indireta, correspondente a, pelo menos, 2% do capital social dos CTT, nos termos do artigo 20.º do Cód.VM;
- Os membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT e eventuais responsáveis que, não sendo membros destes órgãos, sejam como tal qualificados ao abrigo do referido Regulamento;
- Os membros dos órgãos de administração de sociedades subsidiárias dos CTT;
- Qualquer entidade terceira que esteja relacionada com qualquer uma das pessoas identificadas nos três pontos anteriores através de interesse comercial ou pessoal relevante;
- Sociedades subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*) dos CTT.

Segundo o mesmo Regulamento, as "Transações com Partes Relacionadas" (i.e., todos os negócios ou atos jurídicos que importem transferências de recursos, serviços ou obrigações, independentemente de haver ou não um débito de preço, entre, por um lado, os CTT e/ou subsidiárias e, por outro, uma parte relacionada) devem obedecer aos seguintes princípios:

- Devem ser sempre formalizadas por escrito, especificando-se os seus termos e condições;
- Devem realizar-se (i) de acordo com a legislação em vigor, em particular em pleno respeito pelos interesses da Sociedade e das suas subsidiárias, conforme aplicável; (ii) garantindo o caráter justo/equitativo e razoável da transação do ponto de vista da Sociedade e dos acionistas que não são partes relacionadas (incluindo os acionistas minoritários) e (iii) dentro da atividade corrente e em condições de mercado, conforme definidos no regulamento, salvo se for demonstrado que a realização da transação que não cumpra estes requisitos se adequa aos interesses da Sociedade e sociedades subsidiárias e ao caráter justo/equitativo e razoável acima referido, e cumulativamente a transação seja aprovada pelo Conselho de Administração, com parecer prévio da Comissão de Auditoria;
- Devem ser divulgadas de forma clara e precisa (i) as transações relevantes, i.e., cujo valor seja igual ou superior a 2,5% do ativo consolidado dos CTT de acordo com a última informação financeira aprovada pelos órgãos sociais dos CTT e auditada (apurado relativamente a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada), e que, cumulativamente, não tenham sido realizadas no âmbito da atividade corrente e/ou em condições de mercado, (ii) e a generalidade das transações com Partes Relacionadas, nas notas explicativas às demonstrações financeiras da Sociedade, com os detalhes suficientes para a identificação da "Parte Relacionada" e das condições essenciais relativas às transações;
- Empréstimos e garantias a favor de "Partes Relacionadas" são expressamente proibidos, exceto a favor de empresas subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*);
- As "Transações Significativas" ou seja, as transações de montante superior a 1.000.000,00 € relativas a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada, e as que se pretenda realizar fora do âmbito da atividade corrente e/ou fora das condições de mercado, devem ser objeto de "parecer prévio" pelo órgão de fiscalização, salvo se se tratarem de transações isentas nos termos do Regulamento (i.e. as transações celebradas entre os CTT e uma subsidiária que esteja em relação de domínio com os CTT e na qual nenhuma parte relacionada tenha interesses e as transações propostas a todos os acionistas dos CTT nos mesmos termos, em que a igualdade de tratamento de todos os acionistas e a proteção dos interesses dos CTT são asseguradas);
- Igualmente as transações a realizar por Administradores dos CTT e/ou subsidiárias (diretamente ou por interposta pessoa) com a Sociedade e/ou subsidiárias devem ser objeto de "parecer prévio favorável" pelo órgão de fiscalização, e estão sujeitas a autorização prévia do Conselho de Administração salvo quando se

encontrem compreendidas no próprio comércio da Sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao administrador diretamente ou por Interposta Pessoa;

- Todas as "Transações com Partes Relacionadas" que não estejam sujeitas a "parecer prévio" por parte da Comissão de Auditoria são objeto de apreciação posterior por este órgão.

Vide ponto 91 da parte I *infra* sobre os mecanismos de controlo prévio e subsequente pela Comissão de Auditoria de transações com partes relacionadas.

90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência

De acordo com os procedimentos de controlo interno implementados, e para efeitos do disposto na alínea e) do n.º 5 do artigo 66.º e do artigo 397.º do Código das Sociedades Comerciais, no exercício de 2024, foi autorizada, por deliberação do Conselho de Administração de 29 de julho de 2024, e com parecer prévio da Comissão de Auditoria, a contratação da Pentapack - Sistema de Embalagem, S.A., sociedade cujo Presidente do Conselho de Administração é Duarte Palma Leal Champalimaud, o qual é também Administrador não executivo dos CTT, para a comercialização pelos CTT de caixas para o envio postal no âmbito do segmento B2B (para venda exclusiva em quantidade), vocacionadas para o *e-commerce* (personalizáveis). Esta operação consubstancia uma transação sujeita a controlo interno, 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 de serviços no âmbito da atividade corrente da Sociedade e das suas subsidiárias.

Remete-se para maior detalhe sobre Transações com Partes Relacionadas para a Nota 52 - Partes Relacionadas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 8 deste Relatório.

91. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da avaliação prévia dos negócios a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada

Segundo o Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses, são submetidas pela Comissão Executiva a **parecer prévio da Comissão de Auditoria**:

- As "Transações Significativas" ou seja, as transações de montante superior a 1.000.000,00€ relativas a uma única transação ou ao conjunto de transações realizadas durante qualquer período de 12 meses ou durante o mesmo exercício com a mesma parte relacionada, e as que se pretenda realizar fora do âmbito da atividade corrente e/ou fora das condições de mercado, salvo se se tratarem de transações isentas nos termos do Regulamento (i.e. as transações celebradas entre os CTT e uma subsidiária que esteja em relação de domínio com os CTT e na qual nenhuma parte relacionada tenha interesses e as transações propostas a todos os acionistas dos CTT nos mesmos termos, em que a igualdade de tratamento de todos os acionistas e a proteção dos interesses dos CTT são asseguradas); e
- As transações a celebrar entre, por um lado, membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou de subsidiárias (diretamente ou por Interposta Pessoa) e, por outro, os CTT e/ou subsidiárias, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 397.º e 423.º-H do CSC, salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da Sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao administrador diretamente ou por Interposta Pessoa.

Neste âmbito, a Comissão de Auditoria analisa, designadamente, os termos, as condições, o objetivo e oportunidade da transação, o interesse da parte relacionada, eventuais limitações que possam vir a ser

impostas aos CTT em resultado da transação, os procedimentos pré-contratuais implementados, os mecanismos adotados para resolver ou prevenir potenciais conflitos de interesses e a demonstração de que a operação será realizada no âmbito da atividade corrente e/ou em condições normais de mercado.

As demais “Transações com Partes Relacionadas” são comunicadas à Comissão de Auditoria para efeitos da sua apreciação posterior, designadamente no âmbito de relatório anual de atividades, até ao último dia de julho ou fevereiro, consoante a transação tenha ocorrido no 1.º ou no 2.º semestre do ano.

6.5.2 Elementos relativos aos negócios

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

Os negócios relevantes com partes relacionadas encontram-se descritos na Nota 52 - Partes Relacionadas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do capítulo 8 deste Relatório, tendo sido realizados no âmbito da atividade corrente da Sociedade e das suas subsidiárias e em condições normais de mercado.

PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO

1. Identificação do Código de governo das sociedades adotado

Em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013, os CTT adotam o Código de Governo das Sociedades do Instituto Português de *Corporate Governance* ("Código IPCG") de 2018, revisto em 2023, que se encontra disponível para consulta em www.cgov.pt.

2. Análise de cumprimento do Código de Governo das Sociedades adotado

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
Princípios Gerais			
Princípio geral A.	O governo das sociedades promove e potencia a prossecução dos respetivos interesses de longo prazo, desempenho e desenvolvimento sustentado, e é estruturado de modo a permitir a ponderação dos interesses dos acionistas e restantes investidores, trabalhadores, clientes, credores, fornecedores e demais partes interessadas, contribuindo para o reforço da confiança na qualidade, transparência e padrões éticos de atuação da administração e fiscalização, bem como para o desenvolvimento sustentável da comunidade em que as sociedades se inserem e para o desenvolvimento do mercado de capitais.		
Princípio geral B.	O Código é de adesão voluntária e a sua observância assenta num princípio de *comply or explain* aplicável a todas as recomendações.		
I. Relação da Sociedade com Acionistas, Partes Interessadas e a Comunidade em Geral			
Princípio I.A.	Na sua organização, no seu funcionamento e na definição da sua estratégia, as sociedades contribuem para a prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos no quadro da Organização das Nações Unidas, em termos que sejam ajustados à natureza da sua atividade e à respetiva dimensão.		
Princípio I.B.	A sociedade, periodicamente, identifica, mede e procura prevenir os efeitos negativos relacionados com o impacto ambiental e social decorrente do exercício da sua atividade, em termos ajustados à respetiva natureza e à dimensão da sociedade.		
Princípio I.C.	Nos seus processos de decisão, o órgão de administração pondera os interesses dos acionistas e restantes investidores, trabalhadores, fornecedores e outras partes interessadas na atividade da sociedade.		
I.1.	A sociedade explicita em que termos a sua estratégia procura assegurar o cumprimento dos seus objetivos de longo prazo e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral. I.1.(1) A sociedade explicita em que termos a sua estratégia procura assegurar o cumprimento dos seus objetivos de longo prazo I.1.(2) e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.	I.1.(1) Adotado I.1.(2) Adotado	2.2. Linhas Estratégicas 5.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 5.4. Informações sociais

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
I.2.	A sociedade identifica as principais políticas e as principais medidas adotadas no que respeita ao cumprimento dos seus objetivos ambientais e sociais. I.2.(1) A sociedade identifica as principais políticas e as principais medidas adotadas no que respeita ao cumprimento dos seus objetivos ambientais I.2.(2) e no que respeita ao cumprimento dos seus objetivos sociais.	I.2.(1) Adotado I.2.(2) Adotado	I.2. (1) 2.2. Linhas Estratégicas 5.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 5.3. Informações ambientais I.2. (2) 2.2. Linhas Estratégicas 5.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 5.4. Informações Sociais
II. Composição e Funcionamento dos Órgãos da Sociedade			
II. 1. Informação			
Princípio II.1.A.	As sociedades e, em particular, os seus administradores tratam de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.		
II.1.1.	A sociedade institui mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a atempada circulação ou divulgação da informação necessária aos seus órgãos, ao secretário da sociedade, aos acionistas, aos investidores, aos analistas financeiros, às demais partes interessadas e ao mercado em geral.	Adotado	18, 21, 38, 55, 56 a 63 (*vide* capítulos 11. Apoio ao Investidor e 12. Sítio da Internet)
II. 2. Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade			
Princípio II.2.A.	As sociedades são dotadas de estruturas decisórias adequadas e transparentes, assegurando a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões*. * (Entendem-se por comissões, comissões da sociedade, comissões especializadas ou comissões internas as comissões compostas maioritariamente por membros de órgãos da sociedade, a quem estes atribuam funções no âmbito societário, excluindo a comissão de remunerações nomeada pela Assembleia Geral, ao abrigo do disposto no art. 399º do Código das Sociedades Comerciais, exceto quando o Código expressamente indique o contrário).		
Princípio II.2.B.	As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de administração e fiscalização e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas.		
Princípio II.2.C.	As sociedades asseguram que o funcionamento dos seus órgãos e comissões é devidamente registado, designadamente em atas, que permitam conhecer não só o sentido das decisões tomadas, mas também os seus fundamentos e as opiniões expressas pelos seus membros.		
II.2.1.	As sociedades estabelecem, previamente e em abstrato, critérios e requisitos relativos ao perfil de membros dos órgãos da sociedade adequados à função a desempenhar, considerando, designadamente, atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), e requisitos de diversidade (com particular atenção à igualdade entre homens e mulheres), que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.	Adotado	16, 18, 19, 26 e 33

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
II.2.2.	Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas dispõem de regulamentos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros — divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade, devendo ser elaboradas atas das respetivas reuniões. II.2.2.(1) O órgão de administração dispõe de regulamentos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros — divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade. II.2.2.(2) *Idem* em relação ao órgão de fiscalização. II.2.2.(3) *Idem* em relação às comissões internas. II.2.2.(4) Devem ser elaboradas atas das reuniões do órgão de administração. II.2.2.(5) *Idem* em relação ao órgão de fiscalização. II.2.2.(6) *Idem* em relação às comissões internas.	II.2.2.(1) Adotado II.2.2.(2) Adotado II.2.2.(3) Adotado II.2.2.(4) Adotado II.2.2.(5) Adotado II.2.2.(6) Adotado	21, 22, 23, 27, 29, 34, 35 e Capítulo 12. Sítio da Internet.
II.2.3.	A composição e o número de reuniões em cada ano dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas são divulgados através do sítio da Internet da sociedade. II.2.3.(1) A composição dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas são divulgados através do sítio Internet da sociedade. II.2.3.(2) O número de reuniões em cada ano dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas são divulgados através do sítio da Internet da sociedade.	II.2.3.(1) Adotado II.2.3.(2) Adotado	21, 23, 26, 29, 35 e 61 (para ponto 61 *vide* Capítulo 12. Sítio da Internet).
II.2.4.	As sociedades adotam uma política de comunicação de irregularidades (*whistleblowing*) que explicite as principais regras e procedimentos a serem seguidos perante cada comunicação e um canal de denúncia interno que inclua o acesso também por não trabalhadores, nos termos previstos na lei aplicável. II.2.4.(1) As sociedades adotam uma política de comunicação de irregularidades (*whistleblowing)* que explicite as principais regras e procedimentos a serem seguidos perante cada comunicação. II.2.4.(2) e um canal de denúncia interno que inclua o acesso também por não trabalhadores, nos termos previstos na lei aplicável.	II.2.4.(1) Adotado II.2.4.(2) Adotado	49

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
II.2.5.	As sociedades dispõem de comissões especializadas em matéria de governo societário, remunerações, nomeações de membros dos órgãos da sociedade e avaliação de desempenho, separada ou cumulativamente. No caso de ter sido criada a comissão de remunerações prevista pelo artigo 399º do Código das Sociedades Comerciais, esta recomendação pode ser cumprida mediante a atribuição a esta comissão, se tal não for proibido por lei, de competência nas referidas matérias. II.2.5.(1) As sociedades dispõem de comissão especializada em matéria de governo societário. II.2.5.(2) *Idem* em matéria de remunerações. II.2.5.(3) *Idem* em matéria de nomeações de membros dos órgãos da sociedade. II.2.5.(4) *Idem* matéria de avaliação de desempenho.	II.2.5.(1) Adotado II.2.5.(2) Adotado II.2.5.(3) Adotado II.2.5.(4) Adotado	21 e 29

II.3. Relação entre órgãos da sociedade

Princípio II.3.A.	Os órgãos sociais criam as condições para que, na medida das suas responsabilidades, atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.		
II.3.1.	Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade estabelecem 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 necessária 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
II.3.2.	Cada órgão e comissão da sociedade assegura, de forma atempada e adequada, o fluxo interorgânico da informação necessária ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.	Adotado	18 e 21

II. 4. Conflitos de interesses

Princípio II.4.A.	Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões e a sociedade, garantindo-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.		
II.4.1.	Por regulamento interno ou via equivalente, os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das comissões internas ficam vinculados a informar o respetivo órgão ou comissão sempre que existam factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse da sociedade.	Adotado	21

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
II.4.2.	A sociedade adota 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 solicitem.	Adotado	21
II.5. Transações com partes relacionadas			
Princípio II.5.A.	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.		
II.5.1.	O órgão de administração divulga, no relatório de governo ou por outra via publicamente disponível, o procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas.	Adotado	89 e 91
III. Acionistas e Assembleia Geral			
Princípio III.A.	O adequado envolvimento dos acionistas no governo das sociedades constitui um fator positivo de funcionamento eficiente da sociedade e realização do fim social.		
Princípio III.B.	A sociedade promove a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de reflexão sobre a sociedade e de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões da sociedade.		
Princípio III.C.	A sociedade implementa meios adequados para a participação e o voto não presenciais dos acionistas na assembleia, incluindo a possibilidade de envio antecipado de questões, pedidos de esclarecimento ou informação sobre as matérias a deliberar e respetivas propostas.		
III.1.	A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, e informa no relatório de governo sobre a sua opção sempre que a cada ação não corresponda um voto. III.1.(1) A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, III.1.(2) e informa no relatório de governo sobre a sua opção sempre que a cada ação não corresponda um voto.	III.1.(1) Adotado III.1.(2) n.a.	12
III.2.	A sociedade que tenha emitido ações com direito especial ao voto plural identifica, no relatório de governo, as matérias que, por previsão dos estatutos da sociedade, estão excluídas do âmbito do voto plural.	n.a.	12
III.3.	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	2 e 14
III.4.	A sociedade implementa os meios adequados para a participação não presencial dos acionistas na Assembleia Geral, em termos proporcionais à sua dimensão.	Adotado	12
III.5.	A sociedade implementa igualmente os meios adequados para o exercício não presencial do direito de voto, incluindo por correspondência e por via eletrónica.	Adotado	12

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
III.6.	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
III.7.	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
IV. Administração			
IV.1. Órgão de Administração e Administradores Executivos			
Princípio IV.1.A.	A gestão corrente da sociedade compete a administradores executivos com as qualificações, competências e experiência adequadas à função, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.		
Princípio IV.1.B.	A determinação do número de administradores executivos deve ter em conta a dimensão da sociedade, a complexidade e dispersão geográfica da sua atividade e os custos, tendo em vista a desejável agilidade de funcionamento da administração executiva.		
IV.1.1.	O órgão de administração assegura que a sociedade atua de forma consentânea com o seu objeto e não delega poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais. IV.1.1.(1) O órgão de administração assegura que a sociedade atua de forma consentânea com o seu objeto e não delega poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; IV.1.1.(2) ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; IV.1.1.(3) iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.	IV.1.1.(1) Adotado IV.1.1.(2) Adotado IV.1.1.(3) Adotado	21
IV.1.2.	O órgão de administração aprova, através de regulamento ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos administradores executivos aplicável ao exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.	Adotado	26

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
IV.2. Órgão de Administração e Administradores Não Executivos			
Princípio IV.2.A.	Para a plena realização do fim social, os administradores não executivos exercem, de modo efetivo e criterioso, uma função de vigilância geral e de desafio à gestão executiva, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.		
Princípio IV.2.B.	O número e as qualificações dos administradores não executivos devem ser adequados a proporcionar à sociedade uma equilibrada e apropriada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		
IV.2.1.	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes - ou, não existindo estes em número suficiente, os administradores não executivos - designam entre si um coordenador para, nomeadamente, (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 VI.1.1.; em alternativa, pode a sociedade fixar outro mecanismo equivalente que assegure aquela coordenação.	n.a.	17, 18 e 21
IV.2.2.	O número de membros não executivos do órgão de administração deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação.	Adotado	17 e 18
IV.2.3.	O número de administradores não executivos é superior ao de administradores executivos.	Adotado	17 e 18

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
IV.2.4.	O número de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência deve ser plural e não pode ser inferior a um terço do número total de administradores não executivos. 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, sendo este prazo contado independentemente de coincidir, ou não, com o termo do mandato; ii. Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos; iii. Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva; iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador; v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada; vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas.	Adotado[1]	17, 18, 19, 20 e 78
IV.2.5.	O disposto no parágrafo (i) da recomendação anterior não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem, entretanto, decorrido pelo menos três anos (*cooling-off period*).	n.a.	17 e 18
V. Fiscalização			
Princípio V.A.	O órgão de fiscalização desenvolve atividades permanentes de supervisão da administração da sociedade, incluindo, numa perspetiva também preventiva, o acompanhamento da atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para esta e para a plena realização do fim social.		
Princípio V.B.	A composição do órgão de fiscalização proporciona à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
V.1.	Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização toma conhecimento das linhas estratégicas e avalia e pronuncia-se sobre a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração. V.1.(1) Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização toma conhecimento das linhas estratégicas, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração. V.1.(2) Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização avalia e pronuncia-se sobre a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.	V.1.(1) Adotado V.1.(2) Adotado	38
V.2.	O número de membros do órgão de fiscalização e da comissão para as matérias financeiras deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação. V.2.(1) O número de membros do órgão de fiscalização deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação. V.2.(2) *Idem* em relação ao número de membros da comissão para as matérias financeiras.	V.2.(1) Adotado V.2.(2) n.a.	17, 18 e 31
VI. Avaliação de Desempenho, Remunerações e Nomeações			
VI.1. Avaliação Anual de Desempenho			
Princípio VI.1.A.	A sociedade promove 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.		
VI.1.1.	O órgão de administração - ou comissão com competências na matéria, composta por maioria de membros não executivos - avalia anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho da comissão executiva, dos administradores executivos e das comissões da sociedade, 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, assim como o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.	*Vide infra*	*Vide infra*

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
VI.1.1.	VI.1.1.(1) O órgão de administração - ou comissão com competências na matéria, composta por maioria de membros não executivos - avalia anualmente o seu desempenho, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, assim como o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade. VI.1.1.(2) *Idem* em relação ao desempenho da comissão executiva/dos administradores executivos. VI.1.1.(3) *Idem* em relação ao desempenho das comissões da sociedade.	VI.1.1.(1) Adotado VI.1.1.(2) Adotado VI.1.1.(3) Adotado	21, 24, 29, 66, 70 e 71
VI.2. Remunerações			
Princípio VI.2.A.	A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de sustentabilidade, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.		
Princípio VI.2.B.	Tendo em consideração que o cargo de administrador é, por natureza, um cargo remunerado, os administradores recebem uma remuneração: i) que retribua adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; ii) que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas e promova a atuação sustentável da sociedade; e iii) que premeie o desempenho.		
VI.2.1.	A sociedade constitui uma comissão de remunerações, cuja composição assegure a sua independência em face da administração, podendo tratar-se da comissão de remunerações designada nos termos do artigo 399.º do Código das Sociedades Comerciais.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
VI.2.2.	A fixação das remunerações dos membros dos órgãos de administração e fiscalização e das comissões da sociedade compete à comissão de remunerações ou à assembleia geral, sob proposta daquela comissão.	Adotado	15, 21, 24, 66 e 67
VI.2.3.	A sociedade divulga no relatório de governo, ou no relatório de remunerações, a cessação de funções dos membros de órgãos ou comissões da sociedade, indicando os montantes de todos os encargos da sociedade relacionados com a cessação de funções, a qualquer título, no exercício em causa.	Adotado	83
VI.2.4.	A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou outro membro da comissão de remunerações deve estar presente na assembleia geral anual e em quaisquer outras se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade, ou se tal presença tiver sido requerida por acionistas.	Adotado	67 e 69
VI.2.5.	Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações pode decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções.	Adotado	67
VI.2.6.	A comissão de remunerações assegura que aqueles serviços são prestados com independência.	Adotado	67

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
VI.2.7.	Os prestadores desses serviços não serão contratados, pela própria sociedade ou por outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo, para a prestação à sociedade de quaisquer outros serviços relacionados com as competências da comissão de remunerações, sem que haja autorização expressa da comissão.	Adotado	67
VI.2.8.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes tem natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	Adotado	69, 70, 71, 72 e 77
VI.2.9.	Uma parte significativa da componente variável é parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a, em termos definidos na política de remunerações da sociedade, à confirmação da sustentabilidade do desempenho.	Adotado	69, 70, 72 e 74
VI.2.10.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício é diferido por um prazo não inferior a três anos.	Adotado	69, 70, 71, 72, 74, 85 e 86
VI.2.11.	A remuneração dos administradores não executivos não inclui nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.	Adotado	69 e 70

VI.3. Nomeações

Princípio VI.3.A.	Independentemente do modo de designação, os conhecimentos, a experiência, o percurso profissional e a disponibilidade dos membros dos órgãos da sociedade e dos quadros dirigentes* devem ser os adequados à função a desempenhar. (* Entendem-se por *quadros dirigentes*, neste Código, as pessoas que integrem a alta direção, nos termos definidos (sob o nome "dirigentes") pela legislação europeia e nacional relativa a sociedades cotadas, com exclusão dos membros dos órgãos da sociedade).		
VI.3.1.	A sociedade promove, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, que as propostas para eleição dos membros dos órgãos da sociedade sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação de cada um dos candidatos à função a desempenhar.	Adotado	19, 21 e 29
VI.3.2.	A comissão de nomeações de membros de órgãos sociais inclui uma maioria de administradores independentes.	Adotado	21, 29 e 66
VI.3.3.	A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes é atribuída a uma comissão de nomeações.	n.a.(2)	21, 29 e 66
VI.3.4.	A comissão de nomeações de quadros dirigentes disponibiliza os seus termos de referência e promove, na medida das suas competências, a adoção de processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam propostos para seleção os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo quanto à igualdade entre homens e mulheres.	n.a.(2)	21, 29 e 66

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
VII. Controlo Interno			
Princípio VII.A.	Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade institui um sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão e controlo de risco, *compliance* e auditoria interna, que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.		
VII.1.	O órgão de administração debate e aprova o plano estratégico e a política de risco da sociedade, a qual inclui a fixação de limites em matéria de assunção de riscos VII.1.(1) O órgão de administração debate e aprova o plano estratégico. VII.1.(2) O órgão de administração debate e aprova a política de risco da sociedade, a qual inclui a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.	VII.1.(1) Adotado VII.1.(2) Adotado	21, 50, 52 e 54 (*vide* para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.3. Gestão de riscos)
VII.2.	A sociedade dispõe de uma comissão especializada ou de um comité composto por especialistas em matéria de risco que reporta regularmente ao órgão de administração.	Adotado	21, 31, 38, 50, 52 e 54 (*vide* para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.3. Gestão de riscos)
VII.3.	O órgão de fiscalização organiza-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
VII.4.	O sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão de risco, *compliance* e auditoria interna, é estruturado em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, devendo o órgão de fiscalização avaliá-lo e, no âmbito da sua competência de fiscalização da eficácia deste sistema, propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	Adotado	38 e subcapítulos 2.3. Gestão de riscos e 5.5. Informações de *governance*
VII.5.	A sociedade estabelece procedimentos de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema de controlo interno, incluindo uma avaliação anual do grau de cumprimento interno e do desempenho desse sistema, bem como da perspetiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	Adotado	21, 31, 38, 50, 52 e 54 (*vide* para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.3. Gestão de riscos)

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
VII.6.	Tendo por base a sua política de risco, a sociedade institui uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento. VII.6.(1) Tendo por base a sua política de risco, a sociedade institui uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, VII.6.(2) (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, VII.6.(3) (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e VII.6.(4) (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.	VII.6.(1) Adotado VII.6.(2) Adotado VII.6.(3) Adotado VII.6.(4) Adotado	50 a 55 (*vide* para os pontos 52 a 54, subcapítulo 2.3.Gestão de riscos e Identificação de riscos e resposta CTT).
VII.7.	A sociedade institui processos para coligir e processar dados relacionados com a sustentabilidade ambiental e social, para alertar o órgão de administração acerca de riscos em que a sociedade esteja a incorrer e propor estratégias para a sua mitigação.	Adotado	2.2. Linhas estratégicas 5.1. Compromissos ESG e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 5.2. Informações gerais 5.3. Informações ambientais 5.4. Informações sociais
VII.8.	A sociedade informa sobre o modo como as alterações climáticas são consideradas na organização e sobre a forma como pondera, nos processos de decisão, a análise do risco climático.	Adotado	2.2. Linhas estratégicas 2.3. Gestão de riscos 5.3. Informações ambientais
VII.9.	A sociedade informa, no relatório de governo, sobre os termos em que mecanismos de inteligência artificial hajam sido utilizados como instrumento de tomada de decisões pelos órgãos sociais.	Adotado	21, 29 e 38
VII.10.	O órgão de fiscalização pronuncia-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços do sistema de controlo interno, incluindo às funções de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, podendo propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	Adotado	38, 51, 52 e 54 (*vide* subcapítulo 2.3. Gestão de riscos e Identificação de riscos e resposta CTT).
VII.11.	O órgão de fiscalização é destinatário dos relatórios realizados pelos serviços de controlo interno, incluindo as funções de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades.	Adotado	38, 51, 52 e 54 (*vide* subcapítulo 2.3. Gestão de riscos e Identificação de riscos e resposta CTT).

Recomendações constantes do Código IPCG		*Comply or explain*	Pontos do Capítulo 6 - Governo Societário
VIII. Informação e Revisão Legal de Contas			
VIII.1. Informação			
Princípio VIII.1.A.	O órgão de fiscalização, com independência e de forma diligente, assegura que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e adoção de critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro e de sustentabilidade, e para o controlo interno, incluindo a gestão de riscos, a *compliance* e a auditoria interna.		
Princípio VIII.1.B.	O órgão de fiscalização promove uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		
VIII.1.1.	O regulamento do órgão de fiscalização impõe que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação 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
VIII.2. Revisão legal de contas e fiscalização			
Princípio VIII.2.A.	Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre o relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas e a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.		
VIII.2.1.	Através de regulamento, o órgão de fiscalização define, nos termos do regime legal aplicável, os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas.	Adotado	37 e 38
VIII.2.2.	O órgão de fiscalização é 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. VIII.2.2.(1) O órgão de fiscalização é o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, VIII.2.2.(2) competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços.	VIII.2.2.(1) Adotado VII.2.2.(2) Adotado	38
VIII.2.3.	O órgão de fiscalização avalia anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propõe ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.	Adotado	38 e 45

Comply or Explain

(1) **Recomendação IV.2.4.**

" O número de administradores não executivos que cumpram os ***requisitos de independência*** *deve ser plural e não pode ser inferior a um terço do número total de administradores não executivos. 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, sendo este prazo contado independentemente de coincidir, ou não, com o termo do mandato;
ii. Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos;
iii. Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva;
iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador;
v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada;
vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas."

Ainda que não exista total coincidência de critérios para aferição da independência dos membros não executivos do Conselho de Administração, entre, por um lado, o Regulamento da CMVM n.º 4/2013 (ponto 18.1 do Anexo I ao referido Regulamento) o qual, no caso dos membros do Conselho de Administração que são igualmente membros da Comissão de Auditoria, remete para o CSC, e, por outro lado, o Código IPCG que refere, genericamente, requisitos de independência sem remissão expressa para o regime do CSC quanto aos membros da Comissão de Auditoria, a Sociedade **cumpre amplamente a Recomendação IV.2.4. do Código IPCG** na medida em que, de acordo com os critérios definidos para efeitos desta Recomendação, 45% da totalidade dos seus Administradores são independentes, sendo esta percentagem de 62,5% quando aferida unicamente em função dos seus administradores não executivos.

(2) **Recomendações VI.3.3. e VI.3.4.**

Conforme *Guidelines* complementares à aplicação e acolhimento do Código de Governo das Sociedades IPCG 2018 (Revisto em 2023), as quais agregaram num único documento as interpretações anteriormente consignadas na Nota Interpretativa n.º 3, entretanto revogada, considerou-se que a **Recomendação VI.3.3. e, em consequência, a Recomendação VI.3.4.** do **Código IPCG não são aplicáveis aos CTT**, na medida em que estas recomendações **respeitam a comissões de nomeações cuja função seja acompanhar e apoiar as designações de quadros dirigentes e os CTT não qualificam como Dirigentes**, na aceção do Regulamento UE, **qualquer outra pessoa para além dos seus membros dos órgãos de administração e fiscalização, sendo que a designação destes membros é acompanhada e apoiada pela Comissão de Governo Societário e Risco** (vide acolhimento da subrecomendação II.2.5.(3) do Código IPCG *supra*).

07

Proposta de Aplicação de Resultados

7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do artigo 23º dos Estatutos dos CTT Correios de Portugal, S.A. ("CTT" ou "Sociedade"), os lucros líquidos anuais, devidamente aprovados, terão a seguinte aplicação:

a. um mínimo de 5% para constituição de reserva legal, até atingir o montante exigível;

b. uma percentagem a distribuir pelos acionistas, a título de dividendo a definir em Assembleia Geral;

c. o restante para os fins que a Assembleia Geral delibere de interesse para a Sociedade.

Nos termos do artigo 295º, n.º 1, do Código das Sociedades Comerciais ("CSC"), um mínimo de 5% é destinado à constituição da reserva legal e, sendo caso disso, à sua reintegração até que a mesma represente 20% do capital social. Sendo o capital social de 69 220 000,00€, 20% correspondem a 13 844 000,00€.

Considerando que a reserva legal à data de 31 de dezembro de 2024 é de 15 000 000,00€, o valor da reserva legal encontra-se acima do mínimo global exigido pelo Estatutos e pelo CSC.

Nos termos do artigo 294º, n.º 1 do CSC, salvo diferente cláusula estatutária que disponha em sentido contrário 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 2024, verifica-se que a reserva legal se encontra integralmente constituída e os resultados transitados são positivos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2024 apurou-se um resultado líquido do exercício, nas contas individuais, no montante global de 45 488 951,00€.

Devido às regras contabilísticas em vigor, já se encontra refletido no referido resultado líquido um montante de 5 372 308,00€ 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 2024, no montante global de 45 488 951,00€ apurado com base nas demonstrações financeiras individuais tenha a seguinte aplicação:

Dividendos*……23 534 800,00€

(0,17€ por ação)

Resultados Transitados .....…….....…….....….21 954 151,00€

b. Seja atribuído o montante máximo de 5 372 308,00€ (já pressuposto nas demonstrações financeiras individuais) a colaboradores e administradores executivos dos CTT, a título de gratificações de balanço.

* Incluindo as ações próprias em carteira (à data de 31 de dezembro de 2024 eram 3 792 047 ações próprias); na data de pagamento o montante de dividendos correspondente às ações próprias existente em carteira nessa data, no valor de 0,17€ por ação, será alocado a Resultados Transitados.

Lisboa, 20 de março de 2025

O Conselho de Administração

08

Demonstrações Financeiras Consolidadas e Individuais

8. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DA POSIÇÃO FINANCEIRA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 31 DE DEZEMBRO DE 2024
Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
ATIVO					
Ativo não corrente					
Ativos fixos tangíveis	5	296 994 666	338 723 263	176 432 707	186 738 030
Propriedades de investimento	7	5 975 987	5 173 925	1 440 356	1 043 782
Ativos intangíveis	6	70 639 785	73 446 787	33 842 415	32 428 686
Goodwill	9	80 256 739	80 256 739	—	—
Investimentos em subsidiárias	10	—	—	488 885 561	500 318 462
Investimentos em associadas	11	481	481	—	—
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	12	22 174	18 995	—	—
Outros investimentos	13	3 200 797	3 280 828	6 394	6 394
Empresas do Grupo	52	—	—	11 980 000	19 280 000
Contas a receber	19	—	—	596 036	617 000
Diferimentos	21	—	3 417 674	—	980 732
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	15	13 532 000	6 283 361	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	364 706 177	357 983 106	—	—
Outros ativos não correntes	23	3 533 009	3 760 479	2 764 552	3 026 075
Crédito a clientes bancários	20	1 444 412 021	1 573 398 545	—	—
Ativos por impostos diferidos	51	71 395 868	74 153 787	66 134 899	59 713 958
Total do ativo não corrente		**2 354 669 703**	**2 519 897 970**	**782 082 919**	**804 153 120**
Ativo corrente					
Inventários	18	6 663 470	6 518 678	6 116 951	5 598 406
Contas a receber	19	153 061 555	188 399 079	77 599 554	110 167 044
Crédito a clientes bancários	20	148 801 874	168 148 789	—	—
Empresas do Grupo	52	—	—	4 207 339	17 001 281
Imposto a receber	37	8 268	—	—	—
Diferimentos	21	9 946 772	10 984 102	4 821 962	6 148 400
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	364 759 821	1 701 153 508	—	—
Outros ativos correntes	23	92 545 537	94 075 485	46 108 082	49 908 418
Outros ativos financeiros bancários	16	1 274 575 121	703 709 006	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	22	351 609 634	315 912 146	221 989 472	140 212 683
		2 401 972 052	3 188 900 792	360 843 360	329 036 233
Ativos não correntes detidos para venda		200	—	—	—
Total do ativo corrente		**2 401 972 251**	**3 188 900 792**	**360 843 361**	**329 036 233**
Total do ativo		**4 756 641 954**	**5 708 798 762**	**1 142 926 281**	**1 133 189 353**
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO					
Capital Próprio					
Capital	25	71 957 500	69 220 000	71 957 500	69 220 000
Ações próprias	26	(15 624 632)	(15 831 386)	(15 624 632)	(15 831 386)
Reservas	26	48 113 244	31 993 036	48 113 244	31 993 036
Resultados transitados	26	83 269 152	117 846 899	74 330 434	119 189 667
Outras variações no capital próprio	26	3 402 039	(1 182 098)	2 971 088	(1 457 081)
Resultado líquido do período		60 511 368	45 536 317	70 805 389	45 488 951
Capital próprio atribuível a acionistas		251 628 671	247 582 768	252 553 022	248 603 188
Interesses que não controlam	29	1 624 181	60 680 510	—	—
Total do capital próprio		**253 252 852**	**308 263 277**	**252 553 022**	**248 603 188**
Passivo					
Passivo não corrente					
Contas a pagar	33	—	—	309 007	309 007
Financiamentos obtidos	30	161 080 105	176 378 401	195 121 779	189 300 674
Benefícios aos empregados	31	149 740 115	159 255 264	148 302 105	157 046 388
Provisões	32	26 338 865	12 075 945	19 365 000	7 351 961
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	34	347 131 609	252 641 611	—	—
Diferimentos	21	671 689	976 301	656 216	960 827
Passivos por impostos diferidos	51	4 670 707	2 571 698	768 975	668 871
Total do passivo não corrente		**689 633 090**	**603 899 219**	**364 523 082**	**355 637 728**
Passivo corrente					
Contas a pagar	33	373 961 102	478 987 413	307 348 732	375 401 056
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	35	3 090 962 551	4 043 717 816	—	—
Empresas do Grupo	52	—		7 639 356	3 957 522
Benefícios aos empregados	31	22 049 283	23 593 264	21 994 957	23 566 551
Imposto a pagar	37	6 666 412	6 527 689	5 047 516	4 183 856
Financiamentos obtidos	30	107 934 852	49 874 003	92 554 629	39 837 232
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	15	13 744 154	6 408 818	—	—
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	34	243 468	251 012	—	—
Diferimentos	21	5 110 098	8 294 793	2 376 096	2 275 233
Outros passivos correntes	36	145 324 271	147 104 317	88 888 890	79 726 986
Outros passivos financeiros bancários	16	47 759 822	31 877 142	—	—
Total do passivo corrente		**3 813 756 012**	**4 796 636 266**	**525 850 176**	**528 948 436**
Total do passivo		**4 503 389 101**	**5 400 535 485**	**890 373 258**	**884 586 165**
Total do capital próprio e passivo		**4 756 641 954**	**5 708 798 762**	**1 142 926 281**	**1 133 189 353**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Euros

	NOTAS	Grupo				Empresa			
		Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em	
		31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Vendas e serviços prestados	4/40	844 606 406	965 853 487	230 478 529	277 729 219	466 669 945	441 721 768	109 182 780	116 660 506
Margem Financeira	41	98 791 460	97 984 706	26 695 755	24 903 335	—	—	—	—
Outros rendimentos e ganhos operacionais	42	41 821 459	43 299 779	12 622 802	12 297 935	60 025 506	67 601 319	18 999 247	18 260 183
		985 219 324	1 107 137 972	269 797 086	314 930 489	526 695 450	509 323 087	128 182 027	134 920 689
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	18	(14 245 311)	(8 376 727)	(3 363 774)	(3 085 851)	(12 122 329)	(6 972 801)	(2 868 623)	(2 581 608)
Fornecimentos e serviços externos	43	(394 021 022)	(503 657 073)	(121 039 603)	(151 518 844)	(132 533 993)	(137 788 759)	(34 721 931)	(36 657 313)
Gastos com o pessoal	44	(365 020 038)	(408 574 321)	(77 659 960)	(106 979 415)	(276 297 899)	(298 014 995)	(53 356 899)	(77 324 402)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	45	(3 626 435)	(1 175 286)	(2 154 526)	595 763	845 007	182 151	333 813	495 501
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	45	(24 986 597)	(12 657 389)	(6 903 191)	(2 238 408)	—	—	—	—
Aumentos / reduções de justo valor	13	181 827	(511 672)	181 827	38 328			—	—
Provisões (aumentos/reversões)	32	(1 108 602)	(2 057 598)	(88 866)	(856 262)	(355 424)	(1 241 044)	(362 346)	(439 289)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	46	(65 735 145)	(75 173 099)	(13 824 557)	(19 227 663)	(38 830 229)	(44 442 976)	(4 928 510)	(10 910 768)
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	15/47	852 271	40 283	358 687	82 647	—	—	—	—
Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral		—	(217)	—	(635)	—	—	—	—
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	47	(44 730)	—	(44 730)	—	—	—	—	—
Outros gastos e perdas operacionais	48	(39 874 904)	(21 723 995)	(24 698 304)	(6 372 396)	(18 816 808)	(10 430 103)	(11 494 791)	(3 449 985)
Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos	49	187 206	512 095	132 039	444 561	139 776	(224 153)	121 407	(282 925)
		(907 441 480)	(1 033 354 998)	(249 104 958)	(289 118 175)	(477 971 898)	(498 932 679)	(107 277 880)	(131 150 789)
		77 777 844	**73 782 974**	**20 692 128**	**25 812 314**	**48 723 552**	**10 390 408**	**20 904 147**	**3 769 900**
Gastos e perdas financeiros	50	(16 869 829)	(17 864 054)	(4 582 693)	(4 499 446)	(15 178 822)	(21 103 642)	(4 532 247)	(5 322 165)
Rendimentos financeiros	50	630 582	424 695	(19 577)	193 679	3 776 298	774 612	687 015	256 584
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	10/11/12	(458)	(3 179)	(452)	(2 548)	29 650 816	55 839 658	10 298 216	19 835 855
		(16 239 706)	(17 442 539)	(4 602 722)	(4 308 315)	18 248 292	35 510 628	6 452 984	14 770 274
Resultado antes de impostos		**61 538 139**	**56 340 435**	**16 089 406**	**21 503 999**	**66 971 844**	**45 901 036**	**27 357 130**	**18 540 174**
Imposto sobre o rendimento do período	51	(1 095 699)	(9 307 000)	8 854 402	(2 875 319)	3 833 545	(412 085)	7 952 011	(768 716)
Resultado líquido do período		**60 442 439**	**47 033 435**	**24 943 808**	**18 628 680**	**70 805 389**	**45 488 951**	**35 309 141**	**17 771 458**
Resultado líquido do período atribuível a:									
Detentores de capital		60 511 368	45 536 317	24 983 983	17 784 716	—	—	—	—
Interesses que não controlam	29	(68 929)	1 497 118	(40 175)	843 964	—	—	—	—
Resultado por ação:	28	**0,43**	**0,33**	**0,18**	**0,13**	**0,50**	**0,33**	**0,25**	**0,13**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DO RENDIMENTO INTEGRAL DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Euros

	NOTAS	Grupo				Empresa			
		Doze meses findos em		Três meses findos em		Doze meses findos em		Três meses findos em	
		31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Resultado líquido do período		**60 442 439**	**47 033 435**	**24 943 808**	**18 628 680**	**70 805 389**	**45 488 951**	**35 309 142**	**17 771 460**
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	26	32 674	40 087	30 903	49 399	(14 081)	27 553	(15 852)	36 865
Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	26/31	(5 716 054)	(6 326 785)	(5 716 054)	(6 326 785)	(5 713 716)	(6 323 160)	(5 713 716)	(6 323 160)
Impostos Diferidos - Benefícios aos empregados (ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)	26/51	1 555 423	1 735 685	1 555 423	1 735 685	1 599 841	1 728 906	1 599 841	1 728 906
Outras alterações no capital próprio	26/29	(40 907)	(495 063)	(42 678)	19 443	—	—	—	—
Outro rendimento integral do período líquido de impostos		**(4 168 864)**	**(5 046 076)**	**(4 172 406)**	**(4 522 258)**	**(4 127 956)**	**(4 566 701)**	**(4 129 727)**	**(4 557 389)**
Rendimento integral do período		**56 273 576**	**41 987 359**	**20 771 402**	**14 106 422**	**66 677 433**	**40 922 250**	**31 179 415**	**13 214 071**
Atribuível a interesses que não controlam		(109 836)	1 507 249	(82 853)	863 407				
Atribuível aos acionistas dos CTT		56 383 412	40 480 110	20 854 255	13 243 015				

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Interesses não controlados	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2022		**72 675 000**	**(10 826 390)**	**53 844 057**	**6 857 207**	**64 647 067**	**36 406 519**	**1 326 016**	**224 929 476**
Diminuições de capital	25/26	(717 500)	5 293 313	(4 575 813)	—	—	—	—	—
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2022		—	—	—	—	36 406 519	(36 406 519)	—	—
Distribuição de dividendos	27	—	—	—	—	(17 817 109)	—	—	(17 817 109)
Aquisição de ações próprias	26	—	(10 541 092)	—	—	—	—	—	(10 541 092)
Atribuição de ações próprias	26	—	449 537	(1 155 000)	705 463	—	—	—	—
Outros movimentos	26	—	—	—	—	—	—	408 000	408 000
		(717 500)	**(4 798 242)**	**(5 730 813)**	**705 463**	**18 589 410**	**(36 406 519)**	**408 000**	**(27 950 201)**
Outros movimentos	26/29	—	—	—	—	—	—	(40 907)	(40 907)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	—	—	—	(4 160 631)	—	—	—	(4 160 631)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	—	—	—	—	32 674	—	—	32 674
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	60 511 368	(68 929)	60 442 439
Rendimento integral do período		**—**	**—**	**—**	**(4 160 631)**	**32 674**	**60 511 368**	**(109 836)**	**56 273 576**
Saldo em 31 de dezembro de 2023		**71 957 500**	**(15 624 632)**	**48 113 244**	**3 402 039**	**83 269 152**	**60 511 368**	**1 624 181**	**253 252 852**
Diminuições de capital	25/26	(2 737 500)	20 111 920	(17 374 420)	—	—	—	—	—
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2023	25/26	—	—	—	—	60 511 368	(60 511 368)	—	—
Distribuição de dividendos	27	—	—	—	—	(23 315 758)	—	(1 622 403)	(24 938 160)
Aquisição de ações próprias	26	—	(20 648 165)	—	—	—	—	—	(20 648 165)
Atribuição de ações próprias	26	—	329 492	(841 648)	512 156	—	—	—	—
Plano de ações	26	—	—	2 095 860	—	—	—	—	2 095 860
Alienação de participações	26	—	—	—	—	—	—	32 952 531	32 952 531
Aquisição de participações	26	—	—	—	—	(504 747)	—	(934 253)	(1 439 000)
Subscrição de aumento de capital social em subsidiárias por terceiros	26	—	—	—	—	(2 153 204)	—	27 153 204	25 000 000
		(2 737 500)	**(206 754)**	**(16 120 207)**	**512 156**	**34 537 659**	**(60 511 368)**	**57 549 079**	**13 023 066**
Outros movimentos	26/29	—	—	—	(505 194)	—	—	10 131	(495 063)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	15	—	—	—	(4 591 100)	—	—	—	(4 591 100)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	—	—	—	—	40 087	—	—	40 087
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	45 536 317	1 497 118	47 033 435
Rendimento integral do período		**—**	**—**	**—**	**(5 096 294)**	**40 087**	**45 536 317**	**1 507 249**	**41 987 359**
Saldo em 31 de dezembro de 2024		**69 220 000**	**(15 831 386)**	**31 993 036**	**(1 182 098)**	**117 846 899**	**45 536 317**	**60 680 510**	**308 263 277**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2022		**72 675 000**	**(10 826 390)**	**53 844 057**	**6 379 500**	**64 452 619**	**37 307 258**	**223 832 044**
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2022	26				—	37 307 258	(37 307 258)	—
Diminuição de capital	25/26	(717 500)	5 293 313	(4 575 813)	—	—	—	—
Distribuição de dividendos	26	—	—	—	—	(17 817 109)	—	(17 817 109)
Aquisição de ações próprias	26	—	(10 541 092)	—	—	—	—	(10 541 092)
Atribuição de ações próprias	26	—	449 537	(1 155 000)	705 463	—	—	—
Outros movimentos	26	—	—	—	—	(9 598 253)	—	(9 598 253)
		(717 500)	**(4 798 242)**	**(5 730 813)**	**705 463**	**9 891 896**	**(37 307 258)**	**(37 956 454)**
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	—	—	—	(4 113 875)	—	—	(4 113 875)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	—	—	—	—	(14 081)	—	(14 081)
Resultado líquido do período		—	—	—	—	—	70 805 389	70 805 389
Rendimento integral do período		**—**	**—**	**—**	**(4 113 875)**	**(14 081)**	**70 805 389**	**66 677 433**
Saldo em 31 de dezembro de 2023		**71 957 500**	**(15 624 632)**	**48 113 244**	**2 971 088**	**74 330 434**	**70 805 389**	**252 553 022**
Diminuições de capital	25/26	(2 737 500)	20 111 920	(17 374 420)	—	—	—	—
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2023	25/26	—	—	—	—	70 805 389	(70 805 389)	—
Distribuição de dividendos	27	—	—	—	—	(23 315 758)	—	(23 315 758)
Aquisição de ações próprias	26	—	(20 648 165)	—	—	—	—	(20 648 165)
Atribuição de ações próprias	26	—	329 492	(841 648)	512 156	—	—	—
Plano de ações	26	—	—	2 095 860	—	—	—	2 095 860
Alienação de participações	26	—	—	—	(346 071)	—	—	(346 071)
Aquisição de participações	26	—	—	—	—	(504 747)	—	(504 747)
Outros impactos da aplicação do método de equivalência patrimonial - subscrição de aumento de capital social em subsidiárias por terceiros	26	—	—	—	—	(2 153 204)	—	(2 153 204)
		(2 737 500)	**(206 753)**	**(16 120 208)**	**166 086**	**44 831 680**	**(70 805 389)**	**(44 872 085)**
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de Impostos diferidos	26	—	—	—	(4 594 254)	—	—	(4 594 254)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	—	—	—	—	27 553	—	27 553
Resultado líquido do período		—	—	—	—		45 488 951	45 488 951
Rendimento integral do período		**—**	**—**	**—**	**(4 594 254)**	**27 553**	**45 488 951**	**40 922 250**
Saldo em 31 de dezembro de 2024		**69 220 000**	**(15 831 386)**	**31 993 037**	**(1 457 081)**	**119 189 667**	**45 488 951**	**248 603 188**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA DOS PERÍODOS DE 12 MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 31 DE DEZEMBRO DE 2024

Euros

	NOTAS	Grupo		Empresa	
		31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Fluxos de caixa das atividades operacionais					
Recebimentos de clientes		861 167 090	1 030 292 803	534 966 290	527 279 973
Pagamentos a fornecedores		(432 065 542)	(590 025 014)	(158 279 950)	(181 129 016)
Pagamentos ao pessoal		(361 411 760)	(389 429 522)	(275 825 335)	(283 936 584)
Depósitos de clientes bancários		833 574 737	940 922 284	—	—
Crédito a clientes bancários		203 606 686	(135 686 178)	—	—
Caixa gerada pelas operações		**1 104 871 210**	**856 074 374**	**100 861 005**	**62 214 373**
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(1 582 874)	(12 530 800)	747 740	(8 963 365)
Outros recebimentos/pagamentos		(96 516 278)	88 372 306	(197 744 279)	2 950 315
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		**1 006 772 058**	**931 915 880**	**(96 135 534)**	**56 201 323**
Fluxos de caixa das atividades de investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Ativos fixos tangíveis		13 440	256 538	461 152	212 538
Propriedades de investimento		—	—	1 102 538	—
Subsídios ao investimento		103 028	2 479	87 555	2 479
Investimentos financeiros	8	—	32 447 343	—	32 447 343
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	210 961 600	1 291 500 000	—	—
Investimento em títulos ao justo valor através de resultados		27 468 531	—	—	—
Aplicações no Banco Central		—	615 350 000		
Outros ativos financeiros bancários	16	34 720 000	23 310 000	—	—
Juros e rendimentos similares		2 362 479	1 284 043	2 143 231	628 699
Dividendos		—	—	62 620	7 844 394
Empréstimos concedidos		—	—	12 000 000	6 592 148
Pagamentos respeitantes a:					
Ativos fixos tangíveis		(14 832 739)	(20 745 310)	(9 290 065)	(8 565 865)
Ativos intangíveis		(16 008 104)	(17 234 372)	(7 859 712)	(6 832 143)
Investimentos financeiros	8	(2 249 180)	(2 030 706)	(29 212 146)	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	14	(405 659 071)	(2 577 928 966)	—	—
Depósitos no Banco de Portugal		(5 439 600)	(11 821 800)	—	—
Aplicações no Banco Central		(809 457 000)	—	—	—
Outros ativos financeiros bancários		(36 750 000)	(68 200 000)	—	—
Empréstimos concedidos	52	—	—	(3 550 000)	(13 510 000)
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		**(1 014 766 616)**	**(733 810 750)**	**(34 054 827)**	**18 819 593**
Fluxos de caixa das atividades de financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos	30	94 757 177	49 576 223	94 686 630	49 486 223
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio		408 000	25 000 000	—	—
Depósitos de outras instituições de crédito		1 000 000	434 847 351	—	—
Pagamentos respeitantes a:					
Financiamentos obtidos	30	(16 964 205)	(134 175 881)	(16 641 983)	(125 987 105)
Depósitos de outras instituições de crédito		(1 000 000)	(434 847 351)	—	—
Juros e gastos similares		(2 557 800)	(3 072 344)	(2 731 931)	(2 885 115)
Passivos de locação	30	(37 045 659)	(40 271 961)	(25 266 623)	(33 382 085)
Aquisição de ações próprias	26	(10 153 539)	(20 717 148)	(10 153 539)	(20 717 148)
Títulos de dívida emitidos	34	(98 130 907)	(94 522 445)	—	—
Dividendos	27	(17 888 170)	(24 967 663)	(17 817 109)	(23 315 758)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		**(87 575 103)**	**(243 151 220)**	**22 075 445**	**(156 800 988)**
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		(95 569 661)	(45 046 090)	(108 114 915)	(81 780 072)
Caixa e seus equivalentes no início do período		410 798 975	315 229 314	330 108 157	221 993 241
Caixa e seus equivalentes no fim do período	22	315 229 314	270 183 224	221 993 241	140 213 168
Caixa e seus equivalentes no fim do período		**315 229 314**	**270 183 224**	**221 993 241**	**140 213 168**
Depósitos à ordem no Banco de Portugal		28 625 500	40 447 300	—	—
Cheques a cobrar do Banco CTT / Compensação de cheques do Banco CTT		7 758 807	5 283 468	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias		(3 988)	(1 846)	(3 768)	(485)
Caixa e seus equivalentes (Balanço)		**351 609 634**	**315 912 146**	**221 989 472**	**140 212 683**

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e individuais
(Montantes expressos em Euros)

ÍNDICE

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS 284
1. INTRODUÇÃO 296
1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe) 296
1.2 Atividade 297
2. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS MATERIAIS 301
2.1 Bases de apresentação 301
2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa 301
2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2024 ou não adotadas antecipadamente: 302
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: 302
2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa ainda não adotadas pela União Europeia: 303
2.2 Princípios de Consolidação 305
2.3 Relato por segmentos 306
2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira 307
2.5 Ativos fixos tangíveis 307
2.6 Ativos intangíveis 308
2.7 Propriedades de investimento 309
2.8 Imparidade de ativos tangíveis, intangíveis e direitos de uso, exceto goodwill 309
2.9 Goodwill 310
2.10 Concentração de atividades empresariais 310
2.11 Ativos financeiros 311
2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado 313
2.11.2. Desreconhecimento de ativos financeiros 313
2.11.3. Crédito abatido ao ativo ("write-off") 314
2.11.4. Modificação dos ativos financeiros 315
2.12 Capital 315
2.13 Passivos financeiros 315
2.14 Compensação de instrumentos financeiros 317
2.15 Pagamento baseado em ações 317
2.16 Operações de titularização 318
2.17 Imparidade de ativos financeiros 318
2.18 Inventários 321
2.19 Distribuição de dividendos 322
2.20 Benefícios aos empregados 322
2.21 Provisões e passivos contingentes 327
2.22 Rédito 328
2.23 Subsídios obtidos 331
2.24 Locações 331
2.25 Encargos financeiros 333
2.26 Impostos 334
2.27 Especialização 335
2.28 Prestação do serviço de mediação de seguros 335
2.29 Julgamentos e estimativas 335
2.30 Demonstração dos fluxos de caixa 339
2.31 Eventos subsequentes 340

3. ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS ... 340
4. RELATO POR SEGMENTOS ... 340
5. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS ... 350
6. ATIVOS INTANGÍVEIS ... 357
7. PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO ... 361
8. EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO ... 363
9. GOODWILL ... 367
10. INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS ... 370
11. INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS ... 372
12. INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS ... 373
13. OUTROS INVESTIMENTOS ... 374
14. INVESTIMENTO EM TÍTULOS ... 375
15. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR ... 284
16. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS ... 378
17. GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS ... 380
18. INVENTÁRIOS ... 397
19. CONTAS A RECEBER ... 399
20. CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS ... 403
21. DIFERIMENTOS ... 410
22. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA ... 411
23. OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES ... 414
24. PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS ... 417
25. CAPITAL ... 419
26. AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS ... 420
27. DIVIDENDOS ... 424
28. RESULTADOS POR AÇÃO ... 424
29. INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM ... 425
30. FINANCIAMENTOS OBTIDOS ... 426
31. BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS ... 429
32. PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS ... 441
33. CONTAS A PAGAR ... 446
34. TÍTULOS DE DÍVIDAS EMITIDOS AO CUSTO AMORTIZADO ... 449
35. DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS ... 452
36. OUTROS PASSIVOS CORRENTES ... 453
37. IMPOSTO A RECEBER/PAGAR ... 454
38. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS ... 454
39. SUBSÍDIOS OBTIDOS ... 462
40. VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS ... 462
41. MARGEM FINANCEIRA ... 463
42. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS ... 464
43. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS ... 465
44. GASTOS COM O PESSOAL ... 466
45. IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS ... 471
46. DEPRECIAÇÕES/AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES) ... 472
47. RESULTADOS DE ATIVOS/ PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS ... 472
48. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS ... 473
49. GANHOS/PERDAS COM ALIENAÇÃO/ REMENSURAÇÃO DE ATIVOS ... 474
50. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS ... 475
51. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO ... 475
52. PARTES RELACIONADAS ... 481
53. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES ... 486

54. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS **486**
55. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS **486**
56. OUTRAS INFORMAÇÕES **488**
57. EVENTOS SUBSEQUENTES **491**

1. Introdução

1.1 CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)

Os CTT – Correios de Portugal, S. A. ("CTT" ou "Empresa"), com sede na Avenida dos Combatentes, 43, 14º piso, 1643-001 em Lisboa, teve a sua origem na "Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones" e a sua atual forma jurídica decorre de sucessivas ações de organização do sector Empresarial do Estado na área das Comunicações.

Pelo Decreto-Lei n.º 49.368 de 10 de novembro de 1969, foi criada a Empresa pública CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., que iniciou a sua atividade em 1 de janeiro de 1970. Pelo Decreto-Lei n.º 87/92, de 14 de maio, os CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., foram transformados em pessoa coletiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Através do Decreto – Lei n.º 277/92, de 15 de dezembro, com a criação da ex-Telecom Portugal, S.A., por cisão dos Correios e Telecomunicações de Portugal, S.A., a sociedade passou à sua atual designação de CTT – Correios de Portugal, S.A..

Em 31 de janeiro de 2013, o Estado Português, através despacho n.º 2468/12 – SETF de 28 de dezembro, transferiu as ações detidas pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças nos CTT para a Parpública – Participações Públicas, SGPS, S.A.

Em Assembleia Geral dos CTT realizada em 30 de outubro de 2013, o seu capital social foi reduzido para 75 000 000 Euros, passando a ser representado por 150 000 000 ações, como resultado de um desdobramento de ações que foi realizado através da redução do seu valor nominal de 4,99 Euros para 0,50 Euros.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2013 verificou-se a abertura do capital dos CTT ao setor privado. Deste modo, e suportado no Decreto-Lei n.º129/2013, de 6 de setembro e na Resolução do Conselho de Ministros ("RCM") n.º 62-A/2013, de 10 de outubro, na RCM n.º 62-B/2013, de 10 de outubro e na RCM n.º 72-B/2013, de 14 de novembro, ocorreu a 5 de dezembro de 2013 a primeira fase da privatização do capital dos CTT. Nesta data, 63,64% do capital dos CTT (95,5 milhões de ações) passou a ser detido pelo setor privado, dos quais 14% (21 milhões de ações) foi alienado em Oferta Pública de Venda e 49,64% (74,5 milhões de ações) por Venda Direta Institucional. Em 31 de dezembro de 2013 o Estado português, através da Parpública-Participações Públicas, SGPS, S.A., detinha uma participação de 36,36% do capital dos CTT, 30,00% por detenção e 6,36% por imputação.

Em 5 de setembro de 2014 ocorreu a 2ª fase da privatização do capital dos CTT. A participação detida pela Parpública - Participações Públicas, SGPS, S.A., de 31,503% do capital dos CTT, foi nesta data objeto de uma oferta particular de venda de ações através de um processo de *accelerated bookbuilding* dirigida em exclusivo a investidores institucionais.

Na reunião do Conselho de Administração da Sociedade realizada em 16 de março de 2022, foi deliberado por unanimidade, a aprovação da implementação de um programa de recompra de ações próprias da **Empresa**, incluindo os respetivos termos e condições, com o objetivo único de redução do capital social da **Empresa**, mediante extinção das ações próprias adquiridas no âmbito do referido programa, condicionada à aprovação prévia por parte da Assembleia Geral.

Na Assembleia Geral realizada a 21 de abril de 2022, foi aprovado o número máximo de ações a adquirir no âmbito do programa de recompra.

No dia 7 de novembro de 2022, foi inscrita no registo comercial a redução do capital da **Empresa** no montante de 2 325 000 euros, mediante a extinção de 4 650 000 ações representativas de 3,1% do

capital social, passando o capital social da **Empresa** a ser composto por 145 350 000 ações com o valor nominal de 0,50 Euros cada.

Posteriormente, na Assembleia Geral Anual realizada no dia 20 de abril de 2023 e ainda no seguimento do programa de recompra de ações próprias supramencionado, e cujo âmbito foi alargado em 27 de julho de 2022, foi aprovada a redução do capital social em 717 500 Euros. No dia 21 de abril de 2023 foi inscrita no registo comercial a redução do capital no montante supracitado, mediante a extinção de 1 435 000 ações próprias representativas de 0,997% do capital social dos CTT adquiridas.

No dia 17 de Julho de 2024, foi inscrita no registo comercial a redução do capital social dos CTT no montante de 2 737 500 Euros mediante a extinção de 5 475 000 ações próprias representativas de 3,80% do capital dos CTT e que foram adquiridas no quadro do programa de recompra de ações próprias executado de 26 de junho de 2023 a 9 de maio de 2024. Esta redução de capital foi realizada no âmbito da deliberação da Assembleia Geral Anual dos Acionistas dos CTT realizada no dia 23 de abril de 2024 que aprovou a redução do capital social em até 3 825 000 Euros correspondente à extinção de até 7 650 000 ações próprias adquiridas até 25 de junho de 2024 com a finalidade especial de execução de programa de recompra de ações próprias e respetiva libertação de excesso de capital.

Deste modo, o capital social dos CTT passou a ser de 69 220 000 Euros, representado por 138 440 000 ações com um valor nominal de cinquenta cêntimos por ação, tendo sido consequentemente alterados os Estatutos da Sociedade.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em Euros por esta ser a moeda principal das operações do **Grupo** e da **Empresa**.

As ações dos CTT encontram-se cotadas na Euronext Lisbon.

As demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas para emissão em 20 de março de 2025.

1.2 Atividade

Os CTT e as empresas suas subsidiárias (“Grupo CTT” ou “Grupo”): CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. e a sua sucursal em Espanha, Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A., Corre – Correio Expresso de Moçambique, S.A., Banco CTT, S.A., 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., CTT Soluções Empresariais S.A., 1520 Innovation Fund, NewSpring Services, S.A., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., Open Lockers, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A. e CTT Services, S.A. têm como atividade principal assegurar a prestação do serviço postal universal, a prestação de serviços postais e a prestação de serviços financeiros.

Em 2015, no âmbito dos serviços financeiros o Grupo CTT alargou o âmbito da sua atividade com a constituição do Banco CTT, S.A., que tem por objeto o exercício da atividade bancária, incluindo todas as operações acessórias, conexas ou similares compatíveis com essa atividade e permitidas por lei.

Em 2020, no âmbito das atividades prestadas no negócio das soluções empresariais, o grupo alargou novamente o âmbito da sua atividade para a prestação de serviços de consultoria para os negócios e apoio à gestão e administração de empresas, nomeadamente, nas áreas de recursos humanos, sustentabilidade, gestão administrativa, tecnologias de informação, publicidade e comunicação.

Em 2021, com a entrada no perímetro de consolidação das entidades HCCM – Outsourcing Investment (fusionada posteriormente por incorporação na CTT Soluções Empresariais com referência a 1 de janeiro de 2022) e NewSpring Services, o Grupo voltou a alargar o âmbito da sua atividade para a prestação de serviços técnicos de *backoffice*, assessoria, suporte e apoio logístico a atividades tecnológicas e de processamento e produção documental; fornecimento de serviços e "Know-how" a

empresas na área das novas tecnologias e prestação de serviços na área do suporte técnico e comercial.

Ainda em 2021, com a constituição da sociedade CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., o Grupo alargou o âmbito da sua atividade para a compra, permuta, venda e arrendamento de bens imobiliários, e revenda dos adquiridos para esse fim, a promoção e a gestão imobiliárias, assim como a administração de bens imóveis próprios.

Com a constituição da sociedade Open Lockers, S.A. pelo Grupo, o âmbito de atividade passou a incorporar a gestão, compra, venda, produção, instalação, armazenagem e manutenção de cacifos eletrónicos ou automáticos ou de outros equipamentos para guarda, armazenamento e recolha de bens e mercadorias e ou eventualmente para a respetiva devolução, designadamente no âmbito do comércio eletrónico ou do comércio tradicional.

Fazem ainda parte das atividades complementares prosseguidas pelo Grupo: a comercialização de bens ou a prestação de serviços por conta própria ou de terceiros, desde que convenientes ou compatíveis com a normal exploração da rede postal, designadamente a prestação de serviços da sociedade de informação e a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral.

A prestação do serviço postal é efetuada pelos CTT no âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado em 6 de janeiro 2022 entre o Estado Português e os CTT e do Decreto-Lei n.º 22-A/2022 e publicado a 7 de fevereiro de 2022, que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal). Este Contrato manter-se-á em vigor até 31 de dezembro de 2028.

Para além dos serviços concessionados, os CTT podem prestar outros serviços postais, bem como desenvolver outras atividades, designadamente, as que permitam a rentabilização da rede do serviço universal, diretamente ou através de constituição ou participação em sociedades ou através de outras formas de cooperação entre empresas. Dentro destas atividades salienta-se a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral mediante condições que vierem a ser acordadas com o Estado.

As alterações introduzidas pela Diretiva 2008/6/CE, de 20 de fevereiro de 2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, ao quadro regulamentar que rege a prestação de serviços postais foram transpostas para a ordem jurídica pela Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (“Lei Postal”), revogando a Lei n.º 102/99, de 26 de julho, e ainda em vigor, com as alterações entretanto introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril pelo Decreto-Lei n.º 49/2021, de 14 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 7 de fevereiro de 2022. A Lei Postal estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Assim, desde 2012, o mercado postal em Portugal foi totalmente aberto à concorrência. Por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados apenas as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

O âmbito do serviço postal universal integra as seguintes prestações, de âmbito nacional e internacional:

- Um serviço postal de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso;

- Um serviço de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da União Europeia com peso até 20Kg; e

- Um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado.

O contrato de concessão celebrado entre o Estado Português e os CTT abrange:

- O serviço postal universal, como acima definido;

- Os serviços reservados: (i) o direito de colocar marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, (ii) a emissão e venda de selos postais com a menção "Portugal" e (iii) o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos;

- A prestação do serviço de ordens de pagamento especiais que permite efetuar a transferência de fundos por via eletrónica e física, no âmbito nacional e internacional, designado por serviço de vales postais, a título exclusivo; e

- O serviço de Caixa Postal Eletrónica, a título não exclusivo;

Em 23 de dezembro de 2021, o Conselho de Ministros comunicou a aprovação, na mesma data, do diploma que veio alterar o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em Portugal, tendo o respetivo diploma sido promulgado a 5 de fevereiro de 2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022, publicado a 7 de fevereiro de 2022. O novo contrato de concessão entrou em vigor 8 de fevereiro de 2022 e terá uma duração de aproximadamente sete anos – até 31 de dezembro de 2028. São as seguintes as principais alterações do novo enquadramento regulamentar decorrentes da lei e do novo contrato de concessão:

1. **Em matéria de formação dos preços:**

- Nos termos da lei, os critérios de formação de preços serão definidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos ou, caso não haja acordo, pelo Governo; tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU.

- No contexto do enquadramento regulamentar em vigor desde fevereiro de 2022 e do Convénio sobre critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o cabaz de serviços do serviço universal (Convénio de Preços do Serviço Universal) para o triénio 2023-2025, de 27 de julho de 2022, os preços destes serviços foram atualizados em 1 de fevereiro de 2024, conforme comunicado ao mercado em 4 de janeiro de 2024. A atualização corresponde a uma variação média anual do preço de 9,49%. A variação média anual global dos preços, que reflete também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade, é de 8,91%.

- A partir de 1 de fevereiro de 2025, no contexto do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023-2025 de 27 de julho de 2022, ocorreu a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, correspondendo a uma variação média anual do preço de 6,90%. Enquadrada na política tarifária da Empresa para o ano 2025, a presente atualização corresponde a uma variação média anual dos preços de 6,53%, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade.

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

- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29 de abril de 2021 permanecem em vigor até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho.

- Em 23 de setembro de 2024, foi publicada em Diário da República a Portaria n.º 216/2024/1 que rege os indicadores de qualidade de serviço aplicáveis à prestação do Serviço Postal Universal a cumprir pelos CTT no período de 1 de janeiro de 2025 até final do presente Contrato de Concessão. A Portaria fixa os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), os respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT, enquanto prestador do serviço universal (PSU), ficam obrigados a cumprir. Embora se mantenha um elevado nível de exigência, esta decisão traduz-se na introdução de uma flexibilidade muito positiva face ao enquadramento atual. Verificou-se ainda uma redução do número de indicadores, passando de 22 para 7, com a eliminação dos 2 indicadores de qualidade relativos ao correio em quantidade e na medição da qualidade de serviço dos envios relativos às Regiões Autónomas passa a ser tido em consideração o impacto dos constrangimentos externos à capacidade de controlo dos CTT que condicionam o transporte aéreo nesses fluxos. Os novos PQS, que deverão ser aplicados a partir de 1 de janeiro de 2025, estão alinhados com as melhores práticas da União Europeia, reduzindo o número de indicadores de 24 para 7, simplificando a sua definição e implementação, e assegurando maior estabilidade e previsibilidade na prestação do SU. Os atuais IQS e objetivos de desempenho manter-se-ão em vigor até 31 de dezembro de 2024, sendo os novos IQS aplicados a partir de 1 de janeiro de 2025.

- No que concerne ao mecanismo de compensação aplicável por eventuais incumprimentos dos indicadores de qualidade serviço, enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, se houver lugar a penalizações, estas traduzir-se-ão em obrigações de investimento que resultem em melhorias para benefício da prestação dos serviços e dos utilizadores finais, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de outras coimas ou multas contratuais previstas na lei e no contrato. Na sequência da definição dos novos indicadores de qualidade, a penalização a aplicar pelo Governo passa a traduzir-se em obrigações de investimento ou revisão de preços, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência. Entretanto, a Portaria n.º 30/2025/1, publicada a 7 de fevereiro de 2025, veio fixar os critérios e procedimentos para aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal e procede à alteração da Portaria n.º 216/2024/134. Esta portaria estabelece que, em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho, o mecanismo de compensação deve ser aplicado no ano seguinte ao do incumprimento, exceto no caso das obrigações de investimento, que podem prolongar-se pelo prazo máximo de dois anos.

3. Densidade da rede postal:

- Mantêm-se em vigor os critérios de densidade e ofertas mínimas de serviço, cabendo aos CTT propor a sua alteração, a qual depende de aprovação da ANACOM;

- Em 7 de novembro de 2023, a ANACOM aprovou a alteração do reporte dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços por referência aos Censos de 2021, substituindo os Censos 2011, a fim de se atualizar os dados com informação recente.

No âmbito do artigo 6º do Regulamento (UE) 2018/644, relativo aos serviços transfronteiriços de entregas de encomendas e respetiva comunicação à Comissão Europeia, a ANACOM aprovou, a 28 de junho de 2024, a avaliação das tarifas transfronteiriças unitárias do ano 2024.

2. Políticas contabilísticas materiais

As políticas contabilísticas materiais adotadas pelo **Grupo** e pela **Empresa** na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, são as abaixo mencionadas.

2.1 Bases de preparação

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e tomando por base o custo histórico, com exceção dos ativos e passivos registados ao seu justo valor, e de acordo com as disposições das Normas Internacionais de Relato Financeiro, tal como adotadas pela União Europeia a 31 de dezembro de 2024.

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 2024, 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 2024 e descritas na Nota 2.2 a 2.31, 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 2024.

2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa

As normas contabilísticas e interpretações recentemente emitidas que entraram em vigor e que o **Grupo** e a **Empresa** aplicaram na elaboração das suas demonstrações financeiras, apresentam-se como segue:

- **Alterações à IAS 1 - Classificação de passivos como correntes e não correntes e Passivos não correntes com *covenants*** - Estas alterações clarificam as orientações existentes na IAS 1 relativas à classificação de passivos financeiros entre corrente e não corrente, esclarecendo que a classificação deverá ser aferida em função do direito que uma entidade tenha de diferir o seu pagamento, no final de cada período de relato. Em particular, as alterações (i) clarificam o conceito de 'liquidação' indicando que se o direito de uma entidade adiar a liquidação de um passivo estiver sujeito ao cumprimento de *covenants* futuros, a entidade tem o direito de adiar a liquidação do passivo mesmo que não cumpra com esses *covenants* no final do período de relato; e (ii) esclarecem que a classificação dos passivos não é afetada pela expectativa da entidade (tendo por base a existência ou não do direito, devendo desconsiderar qualquer probabilidade de exercer ou não tal direito), ou por eventos ocorridos após a data de relato, como seja o incumprimento de um *covenant*. Se o direito de adiar a liquidação por pelo menos doze meses estiver sujeito ao cumprimento de determinadas condições após a data da demonstração da posição financeira, esses critérios não afetam o direito de diferir a liquidação cuja finalidade seja de classificar um passivo como corrente ou não corrente.

  Esta alteração é de aplicação retrospetiva.

- **Alterações à IAS 7 e IFRS 7 - Divulgações: Acordos de financiamento de fornecedores** - Estas alterações à IAS 7 Demonstração de Fluxos de Caixa e à IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações visam esclarecer as características de um acordo de financiamento de fornecedores, e introduzem requisitos de divulgação adicionais quando tais acordos existam. Os requisitos de divulgação destinam-se a auxiliar os utilizadores das demonstrações financeiras a compreender os efeitos dos acordos de financiamento do fornecedor quanto aos passivos, fluxos de caixa e exposição ao risco de liquidez da entidade.

- **Alterações à IFRS 16 - Passivos de locação em transações de venda e relocação** - Esta alteração à IFRS 16 Locações introduz orientações relativamente à mensuração subsequente de passivos de locação, relacionados com transações de venda e relocação ("sale & leaseback") que qualificam como uma "venda" de acordo com os princípios da IFRS 15, com maior impacto quando alguns ou todos os pagamentos de locação são pagamentos de locação variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa. Na mensuração subsequentemente do passivo de locação, o vendedor-locatário deverá determinar os "pagamentos de locação" e "pagamentos de locação revistos" de maneira que estes não venham a reconhecer ganhos/(perdas) relativamente ao direito de uso que retêm.

  Esta alteração é de aplicação retrospetiva.

  O **Grupo** e a **Empresa** não registaram alterações significativas com a adoção das presentes normas e interpretações.

2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas, mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2024 e não adotadas antecipadamente

2.1.2.1 O Grupo e a Empresa decidiram optar pela não aplicação antecipada das seguintes normas e/ou interpretações, adotadas pela União Europeia:

- **Alterações a IAS 21 - Os Efeitos das alterações nas taxas de câmbio: Falta de permutabilidade** – Esta alteração visa clarificar a forma de avaliar a permutabilidade de uma moeda, e como deve ser determinada a taxa de câmbio quando esta não é permutável por um longo período. A alteração específica que uma moeda deverá ser considerada permutável quando uma entidade é capaz de obter a outra moeda dentro de um período que permita uma gestão administrativa normal, e através de um mecanismo de troca ou de mercado em que uma operação de troca crie direitos obrigações passíveis de execução. Se uma moeda não puder ser trocada por outra moeda, uma entidade deverá estimar a taxa de câmbio na data de mensuração da transação. O objetivo será determinar a taxa de câmbio que seria aplicável, na data de mensuração, para uma transação similar entre participantes de mercado. As alterações referem ainda que uma entidade pode utilizar uma taxa de câmbio observável sem proceder a qualquer ajustamento.

  As alterações entram em vigor no período com início em ou após 1 de janeiro de 2025. A adoção antecipada é permitida, contudo deverão ser divulgados os requisitos de transição aplicados.

  O **Grupo** e a **Empresa** não procederam à aplicação antecipada desta norma nas demonstrações financeiras no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2024.

Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas, mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa, ainda não adotadas pela União Europeia:

- **Alterações a IFRS 9 e IFRS 7 –Classificação e Mensuração de Instrumentos Financeiros** - Estas alterações resultam essencialmente do projeto de revisão da IFRS 9 Instrumentos Financeiros (*Post Implementation Review – PIR IFRS 9*) e clarificam os seguintes aspetos relativos a instrumentos financeiros:

    - Esclarece que um passivo financeiro é desreconhecido na "data de liquidação", ou seja, quando a obrigação relacionada é liquidada, cancelada, expira ou o passivo de outra forma se qualifica para desreconhecimento. No entanto, é introduzida a possibilidade de uma entidade optar por adotar uma política contabilística que permita desreconhecer um passivo financeiro que seja liquidado através de um sistema de pagamentos eletrónico, antes da data de liquidação, desde que verificado o cumprimento de determinadas condições.

    - Esclarece de que forma uma entidade deve avaliar as características dos fluxos de caixa contratuais de ativos financeiros que incluem variáveis relativas a fatores ambientais, sociais e de *governance* (ESG) e outras características contingentes semelhantes.

    - Requer divulgações adicionais para ativos e passivos financeiros sujeitos a um evento contingente (incluindo variáveis ESG) e instrumentos de capital classificados ao justo valor através de outro rendimento integral.

  As alterações entram em vigor no período com início em ou após 1 de janeiro de 2026. A adoção antecipada é permitida. Esta alteração é de aplicação retrospetiva. Contudo, uma entidade não é obrigada a reexpressar o período comparativo, sendo os potenciais impactos da aplicação desta alteração reconhecidos em resultados transitados no exercício em que a alteração é aplicável.

- **Alterações a IFRS 9 e IFRS 7 – Contratos negociados com referência a eletricidade gerada a partir de fontes renováveis** - As alterações referem-se especificamente a acordos de compra de energia renovável cuja fonte de produção é dependente da natureza, de modo que o fornecimento não pode ser garantido em horários ou volumes específicos. Neste sentido, estas alterações vêm clarificar a aplicação dos requisitos de "uso próprio" em acordos de compra de energia, bem como o facto de ser permitido aplicar contabilidade de cobertura quando esses contratos sejam usados como instrumentos de cobertura.

  As alterações são efetivas para períodos anuais a partir de 1 de janeiro de 2026, com aplicação antecipada permitida, exceto quanto às orientações relativas à contabilidade de cobertura que deverá ser aplicada prospectivamente a novos relacionamentos de cobertura, assim designados em ou após a data de aplicação inicial.

- **Melhorias anuais às IFRS (Volume 11)** -Ciclicamente são introduzidas melhorias que visam clarificar e simplificar a aplicação do normativo internacional, através de pequenas alterações consideradas não urgentes. As principais alterações incluídas neste volume referem-se:

- **IFRS 1 (Contabilidade de cobertura na adoção pela primeira vez das normas IFRS)**: Esta alteração visa a atualização das referências cruzadas nos parágrafos B5 e B6 da IFRS 1 Adoção pela Primeira Vez das Normas Internacionais de Relato Financeiro, para os critérios elegibilidade da contabilidade de cobertura na IFRS 9 para os parágrafos 6.4.1(a), (b) e (c).

- **IFRS 7 (Ganho ou perda no desreconhecimento)**: Esta alteração visa atualizar a linguagem relativa aos dados de mercado não observáveis incluídos no parágrafo B38 da IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações, bem como adicionar referências para os parágrafos 72 e 73 da IFRS 13 Mensuração pelo Justo Valor.

- **IFRS 7 (Orientações de implementação)**: Diversos parágrafos relativos às orientações de implementação da IFRS 7 foram alterados por razões de consistência e clareza.

- **IFRS 9 (Desreconhecimento de passivos de locação)**: Esta alteração vem clarificar que quando um passivo financeiro é extinto de acordo com a IFRS 9, o locatário deverá aplicar o parágrafo 3.3.3 da IFRS 9 e reconhecer o ganho ou perda que resulte desse desreconhecimento.

- **IFRS 9 (Preço da transação)**: Com esta alteração a referência ao "preço da transação" no parágrafo 5.1.3 da IFRS 9 é substituída por "montante determinado pela aplicação da IFRS 15".

- **IFRS 10 (Determinação de agente 'de facto')**: Alteração efetuada ao parágrafo B74 da IFRS 10, a qual vem clarificar que a relação descrita nesse parágrafo é apenas um exemplo de várias possíveis entre o investidor e outras partes atuando como agentes de facto. O objetivo desta alteração é remover a inconsistência com o requisito do parágrafo B73 segundo o qual uma entidade deve utilizar o seu julgamento na avaliação de outras partes possam atuar como agentes 'de facto'.

- **IAS 7 (Método do custo)**: Substituição do termo "método do custo" por "ao custo" no parágrafo 37 da IAS 7 após a eliminação da definição de "método do custo".

As alterações são efetivas para períodos anuais a partir de 1 de janeiro de 2026, com aplicação antecipada permitida.

- **IFRS 18 – Apresentação e divulgação nas demonstrações financeiras** - A IFRS 18 vem substituir a IAS 1 Apresentação de Demonstrações Financeiras e surge em resposta às solicitações dos investidores que procuram informação relativa à performance financeira. Com a introdução dos novos requisitos da IFRS 18, os investidores terão acesso a informação mais transparente e comparável sobre o desempenho financeiro das empresas, tendo como objetivo assim melhores decisões de investimento. A IFRS 18 introduz essencialmente três conjuntos de novas exigências para melhorar a divulgação do desempenho financeiro:

  - Comparabilidade da demonstração dos resultados: A IFRS 18 introduz três categorias definidas para rendimentos e despesas - operacional, investimentos e financiamentos - para melhorar a estrutura da demonstração de resultados e exige que todas as empresas forneçam novos subtotais definidos, incluindo o resultado operacional. A nova estrutura e os novos subtotais darão aos investidores um ponto de partida consistente para a análise do desempenho das empresas facilitando a sua comparação.

- Transparência das medidas de desempenho definidas pela Gestão: A IFRS 18 vem exigir que se divulguem informações adicionais sobre os indicadores específicos de performance da empresa relacionados com a demonstração dos resultados, denominados medidas de desempenho definidas pela Gestão.

- Agregação e desagregação de itens nas demonstrações financeiras: A IFRS 18 estabelece orientações sobre o modo como os itens da demonstração dos resultados devem ser agregados.

A IFRS 18 entra em vigor no exercício iniciados em ou após 1 de janeiro de 2027 sendo a sua aplicação retrospetiva. É permitida a adoção antecipada desde que a opção seja divulgada.

- **IFRS 19 – Subsidiárias não sujeitas à prestação pública de informação financeira: Divulgações -** A IFRS 19 permite às entidades elegíveis a preparação de demonstrações financeiras em IFRS com requisitos de divulgação mais reduzidos do que os exigidos pelas IFRS, mantendo-se, contudo, a obrigação de aplicar todos os requisitos de mensuração e reconhecimento das IFRS. A redução de divulgações definida pela IFRS 19 abrange a generalidade das normas IFRS. São consideradas elegíveis as entidades que: (i) sejam subsidiárias de um grupo que prepara demonstrações financeiras consolidadas em IFRS para prestação pública; e (ii) não estão sujeitas à obrigação de prestação pública de informação financeira, porque não têm títulos de dívida ou de capital cotados, não estão em processo de cotação, nem têm como atividade principal a guarda de ativos a título fiduciário.

  A IFRS 19 entra em vigor em exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2027 sendo a sua aplicação opcional. Aplicação antecipada é permitida. As entidades que adotarem antecipadamente devem divulgar e alinhar as divulgações no período comparativo com as do período atual.

  Estas normas não foram ainda adotadas ("*endorsed*") pela União Europeia e, como tal, não foram aplicadas pelo **Grupo** e pela **Empresa** no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2024. O **Grupo** e a **Empresa** encontram-se a avaliar os impactos nas demonstrações financeiras da adoção das presentes normas.

2.2 Princípios de Consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas compreendem as demonstrações financeiras da **Empresa** e das suas subsidiárias.

As participações financeiras em empresas nas quais o **Grupo** detém o controlo ("subsidiária"), ou seja, está exposto, ou tem direito, a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a investida e tem a capacidade de afetar esses retornos devido ao seu poder sobre as atividades da participada, foram incluídas nestas demonstrações financeiras consolidadas pelo método de consolidação integral. As empresas consolidadas pelo método de consolidação integral encontram-se detalhadas na Nota 8.

O capital próprio e o resultado líquido correspondentes à participação de terceiros nas empresas subsidiárias são apresentados separadamente na demonstração da posição financeira consolidada e na demonstração consolidada dos resultados por naturezas e do rendimento integral, respetivamente, na rubrica "Interesses que não controlam". Os prejuízos e ganhos aplicáveis aos "Interesses que não controlam" são imputados aos mesmos.

O **Grupo** aplica o método da compra para contabilizar a aquisição de subsidiárias. O custo de aquisição é mensurado pelo justo valor dos bens entregues, dos instrumentos de capital emitidos e dos passivos incorridos, ou assumidos na data de aquisição.

Os ativos e passivos de cada empresa do **Grupo** inicialmente mensurados ao seu justo valor na data de aquisição tal como previsto na IFRS 3. Qualquer excesso do custo de aquisição face ao justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos é reconhecido como goodwill. Caso o diferencial entre o custo de aquisição e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um proveito do exercício.

Os custos de transação diretamente atribuíveis às combinações empresariais são imediatamente reconhecidos nos resultados.

Os "Interesses que não controlam" incluem a proporção dos terceiros no justo valor dos ativos e passivos identificáveis à data de aquisição das subsidiárias.

As subsidiárias são consolidadas pelo método integral, a partir da data em que o controlo é transferido para o **Grupo**. Na aquisição de parcelas adicionais de capital em sociedades já controladas pelo **Grupo**, o diferencial apurado entre a percentagem de capitais adquiridos e o respetivo valor de aquisição é registado diretamente em capitais próprios na rubrica Resultados transitados. Quando à data de aquisição do controlo o **Grupo** já detém uma participação adquirida previamente, o justo valor dessa participação concorre para a determinação do goodwill ou goodwill negativo.

No caso de alienações de participações das quais resulte a perda de controlo sobre uma subsidiária, qualquer participação remanescente é reavaliada ao valor de mercado na data da venda e o ganho ou perda resultante dessa reavaliação é registado por contrapartida de resultados, assim como o ganho ou perda resultante dessa alienação. Transações subsequentes de alienação ou aquisição de participações a "interesses que não controlam", que não implicam alteração do controlo, não resultam no reconhecimento de ganhos, perdas ou goodwill, sendo qualquer diferença apurada entre o valor da transação e o valor contabilístico da participação transacionada, reconhecida no Capital próprio, em "Outras variações de Capital próprio".

Os resultados das subsidiárias adquiridas ou vendidas durante o exercício estão incluídos nas demonstrações dos resultados desde a data da sua aquisição ou data de exercício do controlo até à data da sua venda.

Sempre que necessário são efetuados ajustamentos às demonstrações financeiras das subsidiárias para adequar as suas políticas contabilísticas às usadas pelo **Grupo**. As transações (incluindo as eventuais mais e menos-valias derivadas de alienações entre empresas do **Grupo**), os saldos e os dividendos distribuídos entre empresas do **Grupo** são eliminados no processo de consolidação.

Os investimentos em empresas associadas e empresas controladas conjuntamente (*joint ventures*) são registados nas demonstrações financeiras através do método de equivalência patrimonial.

2.3 Relato por segmentos

O **Grupo** apresenta os segmentos operacionais baseados na informação de gestão produzida internamente.

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8, um segmento operacional é uma componente do **Grupo**:

(i) que desenvolve atividades de negócio de que pode obter réditos e incorrer em gastos;
(ii) cujos resultados operacionais são regularmente revistos pelo principal responsável pela tomada de decisões operacionais do Grupo ("*chief operating decision maker*") para efeitos da tomada de decisões sobre a imputação de recursos ao segmento e da avaliação do seu desempenho; e
(iii) relativamente à qual esteja disponível informação financeira distinta.

O **Grupo** não aplicou o critério de agregação previsto no parágrafo 12 da IFRS 8.

2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira (moeda diferente da moeda funcional do **Grupo** e da **Empresa**) são registadas às taxas de câmbio em vigor na data da transação. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data. As quantias escrituradas dos itens não monetários registados ao custo histórico denominados em moeda estrangeira não são atualizadas.

As diferenças de câmbio, favoráveis e desfavoráveis, originadas pelas diferenças entre as taxas de câmbio em vigor na data das transações e as vigentes na data da cobrança, pagamentos ou na data do balanço, são reconhecidas nos resultados do período.

Os elementos incluídos na Demonstração da Posição financeira de cada entidade do **Grupo** incluídas no perímetro de consolidação (nota 8) são mensurados utilizando a moeda do ambiente económico em que a entidade opera (moeda funcional). Os ativos e passivos do **Grupo** expressos em moeda diferente da moeda de apresentação do Grupo (Euro) são transpostos utilizando as taxas de câmbio de fecho do período e a taxa de câmbio médio no caso da conversão dos resultados.

As taxas de câmbio utilizadas na conversão dos saldos e das demonstrações financeiras em moeda estrangeira foram as seguintes:

	2023		2024	
	Fecho	Médio	Fecho	Médio
Metical de Moçambique (MZN) (1)	69,87000	68,49417	65,73000	68,37250
Dólar dos USA (USD) (1)	1,10500	1,08285	1,03890	1,08078
Direitos de saque especial (DTS) (2)	1,21753	1,22668	1,25482	1,25023

(1) Fonte: Banco de Portugal
(2) Fonte: Banco Deutsche Bundesbank

2.5 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição ou de produção, deduzidos de depreciações acumuladas e perdas de imparidade, quando aplicável. O custo de aquisição inclui: (i) o preço de compra do ativo; (ii) as despesas diretamente imputáveis à compra; e (iii) os custos estimados de desmantelamento, remoção dos ativos e restauração do local (Notas 2.21 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 depreciados.

A depreciação cessa quando os ativos passam a ser classificados como detidos para venda.

Os ativos fixos tangíveis em curso representam ativos fixos tangíveis ainda em fase de construção/ produção, encontrando-se registados ao custo de aquisição ou produção. Estes ativos são depreciados a partir do mês em que se encontrem em condições de ser utilizados nos fins pretendidos.

Os encargos com manutenção e reparações de natureza corrente são registados como gastos do período em que são incorridos. As grandes reparações que originem acréscimo de benefícios ou de vida útil esperada são registadas como ativos fixos tangíveis e depreciadas às taxas correspondentes à vida útil esperada. A componente substituída é identificada e abatida.

Os rendimentos ou gastos decorrentes da alienação de ativos fixos tangíveis são determinados pela diferença entre o valor de venda e a respetiva quantia registada, são contabilizados em resultados na rubrica “Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos”.

2.6 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações acumuladas e das perdas de imparidade, quando aplicável. Os ativos intangíveis apenas são reconhecidos quando for provável que deles advenham benefícios económicos futuros para o **Grupo** e para a **Empresa** e que os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

Os ativos intangíveis compreendem essencialmente despesas com patentes, *software* (sempre que este é separável do *hardware* e esteja associado a projetos em que seja quantificável a geração de benefícios económicos futuros), licenças e outros direitos de uso. Também incluem as despesas de desenvolvimento dos projetos de I&D sempre que se demonstre a intenção e a capacidade técnica para completar esse desenvolvimento, a fim de o mesmo estar disponível para comercialização ou uso. As despesas de investigação, efetuadas na procura de novos conhecimentos técnicos ou científicos ou na busca de soluções alternativas, são reconhecidas em resultados quando incorridas.

Os ativos intangíveis são amortizados pelo método das quotas constantes, a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, durante a vida útil estimada, que se situa num período que varia entre 3 e 20 anos:

	Anos de vida útil
Projetos de desenvolvimento	3 – 6
Propriedade industrial	3 – 20
Contratos com clientes	5
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/ remensuração 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, intangíveis e direitos de uso, exceto goodwill

O **Grupo** e a **Empresa** efetuam avaliações de imparidade dos seus ativos fixos tangíveis, intangíveis e direitos de uso, sempre que ocorra algum evento ou alteração que indique que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso da existência de tais indícios, procede-se à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a extensão da perda por imparidade. Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

A quantia recuperável do ativo ou da unidade geradora de caixa consiste no maior de entre (i) o justo valor deduzido de custos para vender e (ii) o valor de uso. O justo valor é o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo numa transação ordenada entre participantes no mercado à data da mensuração. O valor de uso decorre dos fluxos de caixa futuros estimados e descontados do ativo durante a vida útil esperada. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados reflete o valor atual do capital e o risco específico do ativo.

Sempre que a quantia escriturada do ativo ou da unidade geradora de caixa seja superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade. A perda por imparidade é registada na Demonstração dos resultados por naturezas.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em períodos anteriores é registada quando há evidências de que as perdas por imparidade reconhecidas já não existem ou diminuíram, sendo

reconhecida na demonstração dos resultados por naturezas. Contudo, a reversão da perda por imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de depreciações ou amortizações) caso a perda por imparidade não tivesse sido registada em anos anteriores.

2.9 Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição face ao justo valor líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de cada entidade adquirida e incluída na consolidação pelo método integral, ou subsidiária, na respetiva data de aquisição, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3 (Revista) – Concentração de Atividades Empresariais.

O *goodwill* não é amortizado, mas sujeito a testes de imparidade. Na análise da imparidade do *goodwill*, o mesmo é adicionado à unidade ou unidades geradoras de caixa a que respeita. O valor de uso é determinado pela atualização dos fluxos de caixa futuros estimados da unidade geradora de caixa. O valor recuperável das unidades geradoras de caixa às quais o *goodwill* é afeto, é determinado com base no valor em uso dos ativos, sendo calculado com recurso a metodologias de avaliação, suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos do negócio. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados corresponde à WACC antes de impostos ("*Weighted Average Cost of Capital*") estimada a partir das taxas e estruturas de capital de entidades do sector. Os testes de imparidade são realizados à data de cada relato financeiro ou mais cedo se forem identificados indicadores de risco de imparidade.

As perdas por imparidade relativas ao goodwill não são reversíveis.

Na venda ou perda de controlo de unidades geradoras de caixa, o correspondente *goodwill* é incluído na determinação das perdas ou ganhos de capital.

2.10 Concentração de atividades empresariais

Empresas Subsidiárias

Os investimentos financeiros em empresas subsidiárias encontram-se registados na demonstração da posição financeira individual, pelo método da equivalência patrimonial (Notas 10).

Uma empresa subsidiária é uma entidade na qual o **Grupo** e/ou a **Empresa** exerce controlo. Presume-se a existência de controlo quando o **Grupo** e/ou a **Empresa** está exposto, ou tem o direito a retornos variáveis decorrentes do seu envolvimento na participada e tem a capacidade de influenciar esses retornos devido ao seu poder sobre as atividades relevantes da participada independentemente da percentagem que detém sobre os seus capitais próprios.

De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são registadas inicialmente pelo seu custo e posteriormente ajustadas pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas subsidiárias e associadas por contrapartida de "Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos", por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de "Outro rendimento integral" e pelos dividendos recebidos.

Adicionalmente, as participações em subsidiárias e associadas poderão igualmente ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade. Quando existem indícios de que o ativo possa estar em imparidade, é realizada uma avaliação, sendo registadas como gastos na Demonstração dos resultados, as perdas por imparidade que se demonstre existir.

O excesso do custo de aquisição face ao justo valor de ativos e passivos identificáveis da subsidiária e/ou associada na data de aquisição é considerado *goodwill* relativo à mesma e incluído no valor do investimento financeiro em subsidiárias e/ou associadas. Caso o diferencial entre o custo de aquisição

e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um rendimento do exercício na rubrica de "Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos", após confirmação do justo valor atribuído.

Quando as perdas em empresas subsidiárias e/ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que o **Grupo** e/ou **Empresa** incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária e/ou associada, caso em que é registada uma provisão (nota 2.21).

Quando as perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores deixam de existir são objeto de reversão, à exceção das perdas por imparidade sobre o *goodwill*.

Os dividendos recebidos de empresas subsidiárias e associadas são registados como uma diminuição do valor dos "Investimentos em subsidiárias" e "Investimentos em associadas", respetivamente.

Os ganhos e perdas não realizados em transações com subsidiárias e associadas são eliminados proporcionalmente ao interesse do **Grupo** na subsidiária e/ou associada, por contrapartida do investimento nessa mesma entidade. As perdas não realizadas são similarmente eliminadas, mas somente até ao ponto em que a perda não evidencie que o ativo transferido esteja em situação de imparidade.

No caso de concentrações de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam o método da comunhão de interesses (*Book Value Method* ou *Predecessor Accounting Method*), não sendo reconhecido qualquer goodwill.

Uma combinação de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum é uma combinação na qual as empresas ou negócios adquiridos são, em última instância, controlados pela(s) mesma(s) entidades(s), antes e depois da concentração.

Pela aplicação do *Book-Value Method*, a entidade adquirente deve reconhecer os ativos adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos pelo respetivo custo, não necessitando de efetuar qualquer mensuração ao justo valor, nem existindo qualquer reconhecimento de goodwill (ou goodwill negativo) ou impacto em resultados nas demonstrações financeiras individuais de ambas as entidades.

2.11 Ativos financeiros

Classificação, reconhecimento inicial e mensuração subsequente

No momento do seu reconhecimento inicial, os ativos financeiros são classificados numa das seguintes categorias:

i) Ativos financeiros ao custo amortizado;
ii) Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral; ou
iii) Ativos financeiros ao justo valor através de resultados.

A classificação é efetuada tendo em consideração os seguintes aspetos:

i) o modelo de negócio do **Grupo** e **Empresa** para a gestão do ativo financeiro; e
ii) as características dos fluxos de caixa contratuais do ativo financeiro.

Avaliação do Modelo de Negócio

O **Grupo** procede a uma avaliação do modelo de negócio no qual o instrumento financeiro é detido, ao nível do *portfolio*, dado que esta abordagem reflete da melhor forma como os ativos são geridos e

como a informação é disponibilizada aos órgãos de gestão. A informação considerada nesta avaliação incluiu:

- as políticas e objetivos estabelecidos para o *portfolio* e a operacionalidade prática dessas políticas, incluindo a forma como a estratégia de gestão se foca no recebimento de juros contratualizados ou na realização de *cash flows* através da venda dos ativos;
- a forma como a performance do *portfolio* é avaliada e reportada aos órgãos de gestão do **Grupo**;
- a avaliação dos riscos que afetam a performance do modelo de negócio (e dos ativos financeiros detidos no âmbito desse modelo de negócio) e a forma como esses riscos são geridos;
- a frequência, volume e periodicidade das vendas nos períodos anteriores, os motivos para as referidas vendas e as expectativas sobre as vendas futuras. Contudo, a informação sobre as vendas não deverá ser considerada isoladamente, mas como parte de uma avaliação global da forma como o **Grupo** estabelece objetivos de gestão dos ativos financeiros e de como os *cash flows* são obtidos;
  e
- Avaliação se os *cash flows* contratuais correspondem somente ao recebimento de capital e juros (*SPPI - Solely Payments of Principal and Interest*).

Para efeitos desta avaliação, "capital" é definido como o justo valor do ativo financeiro no seu reconhecimento inicial. "Juro" é definido como a contrapartida pelo valor temporal do dinheiro, pelo risco de crédito associado ao montante em dívida durante um determinado período e para outros riscos e custos associados à atividade (ex. risco de liquidez e custos administrativos), bem como uma margem de lucro.

Na avaliação dos instrumentos financeiros em que os *cash flows* contratuais se referem exclusivamente ao recebimento de capital e juros, o **Grupo** considerou os termos contratuais originais do instrumento. Esta avaliação incluiu a análise da existência de situações em que os termos contratuais possam modificar a periodicidade e o montante dos fluxos de caixa de forma a que não cumpram a condição de SPPI. No processo de avaliação, o **Grupo** teve em consideração:

- eventos contingentes que possam modificar a periodicidade e montante dos fluxos de caixa;
- características que resultem em alavancagem;
- cláusulas de pagamento antecipado e de extensão da maturidade;
- cláusulas que possam limitar o direito de o **Grupo** reclamar os fluxos de caixa em relação a ativos específicos (e.g. contratos com cláusulas que impedem o acesso a ativos em caso de *default* – "*non-recourse asset*"); e
- características que possam modificar a compensação pelo valor temporal do dinheiro.

Adicionalmente, um pagamento antecipado é consistente como critério SPPI, se:

- o ativo financeiro for adquirido ou originado com um prémio ou desconto relativamente ao valor nominal contratual;
- o pagamento antecipado representar substancialmente o montante nominal do contrato acrescido dos juros contratuais periodificados, mas não pagos (poderá incluir uma compensação razoável pelo pagamento antecipado); e
- o justo valor do pagamento antecipado é insignificante no reconhecimento inicial.

Reclassificação entre categorias de instrumentos financeiros

Se o **Grupo** alterar o seu modelo de negócios de gestão de ativos financeiros, o que se espera que ocorra de forma pouco frequente e excecional, reclassifica todos os ativos financeiros afetados, em conformidade com os requisitos definidos na IFRS 9 - "Instrumentos financeiros". A reclassificação é aplicada prospetivamente a partir da data em que se torne efetiva. De acordo com a IFRS 9 – "Instrumentos financeiros", não são permitidas reclassificações de instrumentos de capital para os quais tenha sido incluída a opção de valorização ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ou para ativos e passivos financeiros classificados ao justo valor no âmbito da *fair value option*.

2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de "Ativos financeiros ao custo amortizado" se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio cujo objetivo principal é a detenção de ativos para recolha dos seus fluxos de caixa contratuais; e
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

A categoria de "Ativos financeiros ao custo amortizado" inclui aplicações em instituições de crédito, crédito a clientes, títulos de dívida geridos com base num modelo de negócio cujo objetivo é o recebimento dos seus fluxos de caixa contratuais (obrigações de dívida pública e obrigações emitidas por empresas) e contas a receber.

Reconhecimento inicial e mensuração subsequente

As aplicações em instituições de crédito e os créditos a clientes são reconhecidos na data em que os fundos são disponibilizados à contraparte (*settlement date*). Os títulos de dívida são reconhecidos na data da negociação (*trade date*), ou seja, na data em que o **Grupo** se compromete a adquiri-los.

Os ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao custo amortizado. Adicionalmente, estão sujeitos, desde o seu reconhecimento inicial, ao apuramento de perdas por imparidade para perdas de crédito esperadas, as quais são registadas por contrapartida da rubrica "Imparidade de outros ativos financeiros bancários".

Os juros dos ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos na rubrica "Margem financeira", com base no método da taxa de juro efetiva e de acordo com os critérios descritos na nota 2.22.

Os ganhos ou perdas geradas no momento do seu desreconhecimento são registadas na rubrica "Ganhos /(perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado", na rubrica "Imparidade de outros ativos financeiros bancários" e "Imparidade de contas a receber (perdas/ reversões)" no caso das contas a receber.

2.11.2 Desreconhecimento de ativos financeiros

i) O **Grupo** e a **Empresa** desreconhece um ativo financeiro quando, e apenas quando:
   - os direitos contratuais aos fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro expiram; ou
   - transfere o ativo financeiro tal como definido nos pontos ii) e iii) abaixo e a transferência satisfaz as condições para o desreconhecimento de acordo com o ponto iv).

ii) O **Grupo** transfere um ativo financeiro se, e apenas se, se verificar uma das situações seguintes:
   - transferir os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro; ou
   - retiver os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro, mas assumir uma obrigação contratual de pagar os fluxos de caixa a um ou mais destinatários num acordo que satisfaça as condições previstas no ponto iii).

iii) Quando o **Grupo** retém os direitos contratuais de receber os fluxos resultantes de caixa de um ativo financeiro (o «ativo original»), mas assume uma obrigação contratual de pagar esses fluxos de caixa a uma ou mais entidades (os «destinatários finais»), o **Grupo** trata a transação como uma

transferência de um ativo financeiro se, e apenas se, todas as três condições que se seguem forem satisfeitas:

- o **Grupo** não tem qualquer obrigação de pagar quantias aos destinatários finais a menos que receba quantias equivalentes resultantes do ativo original. Os adiantamentos a curto prazo pela entidade com o direito de total recuperação da quantia emprestada acrescida dos juros vencidos às taxas de mercado não violam esta condição;
- o **Grupo** está proibido pelos termos do contrato de transferência de vender ou penhorar o ativo original que não seja como garantia aos destinatários finais pela obrigação de lhes pagar fluxos de caixa; e
- o **Grupo** tem uma obrigação de remeter qualquer fluxo de caixa que receba em nome dos destinatários finais sem atrasos significativos. Além disso, não tem o direito de reinvestir esses fluxos de caixa, exceto no caso de investimentos em dinheiro ou seus equivalentes (tal como definido na IAS 7 Demonstrações dos Fluxos de Caixa) durante o curto período de liquidação entre a data de recebimento e a data da entrega exigida aos destinatários finais, e os juros recebidos como resultado desses investimentos são passados aos destinatários finais.

iv) Quando o **Grupo** transfere um ativo financeiro (ver ponto ii acima), deve avaliar até que ponto retém os riscos e benefícios decorrentes da propriedade desse ativo. Neste caso:

- se o **Grupo** transferir substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, desreconhece o ativo financeiro e reconhece separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;
- se o **Grupo** retém substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, continua a reconhecer o ativo financeiro.
- se o **Grupo** não transferir nem reter substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, deve determinar se reteve o controlo do ativo financeiro. Neste caso:
    - se o **Grupo** não reteve o controlo, deve desreconhecer o ativo financeiro e reconhecer separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência; e
    - se o **Grupo** reteve o controlo, deve continuar a reconhecer o ativo financeiro na medida do seu envolvimento continuado no ativo financeiro.

v) A transferência dos riscos e benefícios referida no ponto anterior é avaliada por comparação da exposição do **Grupo**, antes e depois da transferência, à variabilidade das quantias e momentos de ocorrência dos fluxos de caixa líquidos resultantes do ativo transferido.

vi) A questão de saber se o **Grupo** reteve ou não o controlo (ver ponto iv acima) do ativo transferido depende da capacidade daquele que recebe a transferência para vender o ativo. Se aquele que recebe a transferência tiver capacidade prática para vender o ativo na sua totalidade a um terceiro não relacionado e for capaz de exercer essa capacidade unilateralmente e sem necessitar de impor restrições adicionais à transferência, considera-se que a entidade não reteve o controlo. Em todos os outros casos, considera-se que a entidade reteve o controlo.

2.11.3 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.

2.11.4 Modificação dos ativos financeiros

Se as condições de um ativo financeiro forem modificadas, o **Grupo** e a **Empresa** 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 2.11.3 Desreconhecimento de ativos financeiros.

Se a modificação de um ativo financeiro mensurado ao custo amortizado ou ao FVOCI não resultar no desreconhecimento do ativo financeiro, então o **Grupo** recalcula em primeiro lugar o valor contabilístico bruto do ativo financeiro aplicando a taxa de juro efetiva original do ativo e reconhece o ajustamento resultante como ganho ou perda de modificação em resultados. Para ativos financeiros com taxa variável, a taxa de juro efetiva original usada para calcular o ganho ou a perda da modificação é ajustada para refletir as condições atuais do mercado no momento da modificação. Quaisquer custos ou comissões incorridas e comissões recebidas como parte da modificação ajustam o valor contabilístico bruto do ativo financeiro modificado e são amortizados durante o prazo remanescente do ativo financeiro modificado.

2.12 Capital

Um instrumento é classificado como instrumento de capital quando não existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal, evidenciando um interesse residual nos ativos de uma entidade após a dedução de todos os seus passivos.

Custos diretamente atribuíveis à emissão de instrumentos de capital são registados por contrapartida do capital próprio como uma dedução ao valor da emissão. Valores pagos e recebidos pelas compras e vendas de instrumentos de capital são registados no capital próprio, líquidos dos custos de transação.

Os custos com uma emissão de capital próprio que não se concluiu são reconhecidos como gasto.

As distribuições efetuadas por conta de instrumentos de capital são deduzidas ao capital próprio como dividendos quando declaradas.

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição, como uma redução do capital próprio, na rubrica “Ações próprias” sendo os ganhos ou perdas inerentes à sua alienação registados em “Outras reservas”.

A extinção de ações próprias é refletida nas demonstrações financeiras como uma redução do Capital social e na rubrica Ações próprias, pelo valor nominal e de aquisição, respetivamente, sendo o diferencial apurado entre os dois montantes registado em “Outras reservas”.

2.13 Passivos financeiros

Um instrumento é classificado como passivo financeiro quando existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal.

Financiamentos obtidos

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido, líquido de despesas com a emissão, o qual corresponde ao respetivo justo valor nessa data. Subsequentemente, são mensurados pelo método do custo amortizado, sendo os correspondentes encargos financeiros calculados de acordo com a taxa de juro efetiva e, contabilizados em resultados de acordo com o pressuposto da especialização dos exercícios, encontrando-se os montantes vencidos e não liquidados à data do balanço, classificados na rubrica de "Financiamentos obtidos" (Nota 30).

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.

Confirming

O **Grupo** e a **Empresa** contratam operações de *confirming* com instituições financeiras, as quais são enquadráveis como *reverse factoring agreements*. No âmbito destes protocolos, alguns fornecedores celebram livremente acordos com essas instituições financeiras que lhes permitem a antecipação do recebimento dos créditos abrangidos. Quando a substância económica dos passivos financeiros não se altera, o **Grupo** e a **Empresa** mantêm a classificação contabilística dos referidos créditos na rubrica "Contas a pagar" até à data do seu vencimento nos termos normais do contrato de fornecimento celebrado entre o Grupo e o fornecedor, o que acontece sempre que:

i. o prazo de vencimento corresponda a um prazo usualmente praticado na indústria em que o **Grupo** e a **Empresa** se inserem, verificando-se este facto por não existirem alterações dos prazos de pagamento para prazos fora do intervalo que normalmente é aplicável a outros fornecedores que não tenham aderido ao referido programa,

ii. O **Grupo** e a **Empresa** não suportem encargos adicionais com a operação de antecipação de pagamento, face à alternativa de pagamento no vencimento normal.

Quando a natureza das operações não cumpre os requisitos acima definidos, o grupo reclassifica o passivo para "Financiamentos obtidos".

As operações de *confirming* de fornecedores são classificadas como "Fluxos de caixa das atividades operacionais" na demonstração dos fluxos de caixa, quando cumpram os critérios acima definidos.

Instrumentos financeiros derivados

Os instrumentos financeiros derivados são registados ao justo valor na data em que o Grupo negoceia os contratos e são subsequentemente mensurados ao justo valor. O justo valor é obtido através de

preços de mercado cotados em mercados ativos, incluindo transações de mercado recentes, e modelos de avaliação, nomeadamente: modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de valorização de opções. Os derivados são considerados como ativos quando o seu justo valor é positivo e como passivos quando o seu justo valor é negativo. Os resultados de reavaliação são reconhecidos em "Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados".

Certos derivados embutidos em outros instrumentos financeiros, como seja a indexação da rendibilidade de instrumentos de dívida ao valor das ações ou índices de ações, são bifurcados e tratados como derivados separados, quando o seu risco e características económicas não sejam claramente relacionadas com os do contrato hospedeiro e este não seja mensurado ao justo valor com variações reconhecidas em resultados. Estes derivados embutidos são mensurados ao justo valor, com as variações subsequentes reconhecidas na demonstração de resultados.

Os derivados são também registados em contas extrapatrimoniais pelo seu valor teórico (valor nocional).

Passivos financeiros bancários não derivados

Os passivos financeiros bancários não derivados incluem essencialmente os recursos de clientes. Estes passivos financeiros são registados (i) inicialmente pelo seu justo valor deduzido dos custos de transação incorridos e (ii) subsequentemente ao custo amortizado, com base no método da taxa efetiva.

O **Grupo** e a **Empresa** procedem 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 na demonstração da posição financeira consolidada apenas quando existe a possibilidade legal de compensar os valores reconhecidos e existe a intenção de os liquidar em base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

2.15 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos aos membros executivos do Conselho de administração e aos quadros dirigentes dos CTT ao abrigo de Planos de remuneração de longo prazo são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, os benefícios concedidos a serem liquidados com base em ações próprias (instrumentos de capital próprio), são reconhecidos pelo justo valor na data de atribuição.

Dado que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos empregados, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio.

O justo valor determinado na data da atribuição do benefício é reconhecido como custo de forma linear ao longo do período em que o mesmo é adquirido pelos beneficiários, decorrente de prestação de serviços, com o correspondente aumento no capital próprio.

Quando a liquidação é efetuada em numerário, o valor dessas responsabilidades é determinado no momento da sua atribuição e posteriormente atualizado, no final de cada período de reporte, em função do número de ações ou opções sobre ações atribuídas e do justo valor destas à data de reporte. A responsabilidade é registada em "Gastos com pessoal" e "Outros passivos", de forma linear entre a data da atribuição e a data de vencimento, na proporção do tempo decorrido entre essas datas.

2.16 Operações de titularização

O **Grupo** tem em curso três operações de titularização de crédito ao consumo (Chaves Funding No.8, Ulisses Finance No.2 e Ulisses Finance No.3) e uma operação de titularização de locação financeira (Fénix 1), em que foi originador dos ativos titularizados. Relativamente às operações Chaves Funding No.8, Ulisses Finance No.2 e Ulisses Finance No.3 o **Grupo** manteve o controlo sobre os ativos e passivos na medida em que adquiriu as suas tranches residuais. Estas entidades são consolidadas nas demonstrações financeiras do Grupo de acordo com a política contabilística 2.2.

2.17 Imparidade de ativos financeiros

Perdas por imparidade

O **Grupo** determina as perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. Para este efeito, as operações são classificadas num dos seguintes três *stages*:

- *Stage* 1: são classificadas neste *stage* as operações em que não se verifica um aumento significativo no risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas que resultem de um evento de *default* que poderá ocorrer num período de 12 meses após a data de reporte (perdas de crédito esperadas a 12 meses).
- *Stage* 2: são classificadas neste *stage* as operações em que se verifica um aumento significativo do risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial, mas que não estão em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem às perdas de crédito esperadas resultantes de eventos de *default* que poderão ocorrer ao longo do período de vida residual esperado das operações (perdas de crédito esperadas "*lifetime*").
- *Stage* 3: são classificadas neste *stage* as operações em situação de imparidade. As perdas por imparidade associadas a operações classificadas neste *stage* correspondem a perdas de crédito esperadas "*lifetime*". São igualmente classificadas em *stage 3* as operações de crédito adquiridas ou originadas em situação de imparidade (*Purchased or Originated Credit-Impaired* – POCI).

Informação *forward looking*

Para os modelos baseados em histórico, nomeadamente os aplicáveis ao Crédito Auto, está prevista a utilização de uma componente *Forward Looking* baseada em variáveis macroeconómicas com séries históricas e projeções de organismos idóneos que se considerem relevantes para a efeitos de estimação das probabilidades de default.

No caso do crédito hipotecário, cujos dados históricos relativos a incumprimento são muito pouco expressivos, revelou-se impossível aplicar uma componente *forward-looking* de base estatística, pelo que se optou por aplicar parâmetros (PD e LGD) baseados em julgamento.

Aumento significativo de risco de crédito (SICR)

Atividade bancária

O aumento significativo do risco de crédito (SICR) é determinado de acordo com um conjunto de critérios maioritariamente quantitativos, mas também qualitativos, com vista a detetar aumentos significativos da Probabilidade de *Default* (PD), complementados com outro tipo de informação na qual se destaca o comportamento dos clientes perante entidades do sistema financeiro. No entanto,

independentemente da observação de um aumento significativo do risco de crédito numa exposição, esta é classificada em *Stage* 2 quando se verifique uma das seguintes condições:

- Crédito com atraso no pagamento superior a 30 dias (*backstop*); ou
- Crédito com *triggers* qualitativos objeto de risco, nomeadamente os que constam da Carta Circular n.º 02/2014/DSP do Banco de Portugal.

Atividade não bancária

Um aumento significativo no risco de crédito ocorre se existir evidência objetiva que um ativo financeiro está em imparidade, pela existência de dados observáveis, nomeadamente, sobre os seguintes eventos de perda: dificuldade financeira significativa do devedor; reestruturação de um valor em dívida ao **Grupo** e **Empresa** em termos que não seria executado de outra forma; quebra contratual, devido à irrecuperabilidade ou atraso nos pagamentos de juros ou capital; se for provável que o devedor entrará em falência, entre outros fatores.

Definição de ativos financeiros em default e em situação de imparidade

São considerados em default os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;
- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos restruturados por dificuldades financeiras com perda económica;
- Créditos em quarentena de default;
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada; e
- Créditos com montantes abatidos ao ativo.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Análise individual

São objeto de análise individual os Clientes que se encontrem numa das seguintes condições:

- Clientes particulares do Banco CTT com exposições superiores a 500 000 Euros;
- Exposições a instituições de crédito, entidades soberanas, bancos centrais ou a empresas através de títulos de dívida que estejam em *stage* 2 ou 3;
- Clientes da 321 Crédito com produto de factoring;
- Clientes com produto de locação mobiliária cujas operações ativas tenham exposição superior a 70 000 Euros; e
- Clientes com produto de locação imobiliária cujas operações ativas tenham exposição superior a 30.000 euros ou cujo rácio LTV seja superior a 50% ou inexistente, ou prazo residual superior a 12 meses ou prazo residual igual ou inferior a 12 meses e saldo vencido (capital e juro) superior a 500 €.

Estimativa das perdas de crédito esperadas - Análise coletiva

As operações que não são sujeitas a análise individual de imparidade são agrupadas tendo em conta as suas características de risco e sujeitas a análise coletiva de imparidade. A carteira de crédito do **Grupo** encontra-se dividida por graus de risco internos e de acordo com os seguintes segmentos:

Ativos financeiros		
Oferta de retalho	**Crédito hipotecário**	Consiste na oferta de crédto à habitação do Banco que têm um imóvel residencial como colateral, independente do grau de conclusão da sua construção
	Descobertos	Inclui a oferta de descobertos bancários do Banco e as ultrapassagens de crédito
	Crédito Automóvel	Inclui a oferta de crédito automóvel de usados com reserva de propriedade da 321 Crédito
Soberanos e Organizações Internacionais		Os títulos de dívida publica da zona euro e de organizações internacionais
Corporate		Os depósitos e aplicações noutras ICs, outros financiamentos concedidos a OICs e os títulos de divida corporate
Outros		Portfolios *legacy* da 321 Crédito em fase de *run-off*

As perdas de crédito esperadas tratam-se de estimativas de perdas de crédito que são determinadas da seguinte forma:

- ativos financeiros sem sinais de imparidade à data de reporte: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber;
- ativos financeiros com sinais de imparidade à data de reporte: a diferença entre o valor bruto contabilístico e o valor atual dos fluxos de caixa estimados;
- compromissos de crédito não utilizados: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais resultantes caso o compromisso seja realizado e os fluxos de caixa que o **Grupo** espera receber.

Os principais inputs utilizados para a mensuração das perdas de crédito esperadas numa base coletiva, incluem as seguintes variáveis:

- Probabilidade de incumprimento (designados adiante como "*Probability of Default*" ou PD);
- Perda dado o incumprimento (designados adiante como "*Loss Given Default*" ou LGD); e
- Exposição dado o incumprimento (designados adiante como "*Exposure at Default*" ou EAD).

Estes parâmetros são obtidos através de modelos internos, e outros dados históricos relevantes, tendo em conta modelos regulamentares já existentes adaptados em função dos requisitos da IFRS 9.

As PD são calculadas com base em históricos, quando disponíveis ou *benchmarks*, nos restantes casos. Caso exista uma alteração do grau de risco da contraparte ou da exposição, a estimativa da PD associada também varia. As PDs 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. No caso de contratos garantidos por imóveis, os rácios de LTV (*loan-to-value*) são um parâmetro de elevada relevância na determinação da LGD. O Grupo estima, genericamente, os parâmetros de LGD com base no histórico.

A EAD representa a exposição esperada caso a exposição e/ou cliente entre em incumprimento. O **Grupo** obtém os valores da EAD a partir da exposição atual da contraparte e de alterações potenciais ao respetivo valor atual em resultado das condições contratuais. Para compromissos, o valor da EAD considera tanto o valor de crédito utilizado como a expectativa do valor potencial futuro que poderá ser utilizado de acordo como contrato.

Como descrito anteriormente, com exceção dos ativos financeiros que consideram uma PD a 12 meses por não apresentarem um aumento significativo do risco de crédito, o **Grupo** calcula o valor das perdas de crédito esperada tendo em conta o risco de incumprimento durante o período máximo de maturidade contratual do contrato, mesmo que, para efeitos da gestão do risco, seja considerado um

período superior. O período contratual máximo será considerado como o período até à data em que o **Grupo** tem o direito de exigir o pagamento ou terminar o compromisso ou garantia.

Para os ativos financeiros "Disponibilidades em outras instituições de crédito", "Aplicações em Outras Instituições de Crédito" e "Investimentos em títulos" as imparidades são calculadas atribuindo:

i) uma probabilidade de *default* que deriva do *rating* externo do emitente ou contraparte, respetivamente; e
ii) uma *Loss Given Default* (LGD) definida pelo **Grupo**, com base em dados da agência de *rating* da Moody's, e consoante o tipo de contraparte (*Corporate* ou Soberana).

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Valores a receber ao abrigo da IFRS 15

Para valores a receber ao abrigo da *IFRS* 15, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam um modelo de imparidade simplificado, aplicando o expediente prático previsto na *IFRS* 9, segundo o qual aplicaram diversas matrizes para o cálculo das perdas esperadas, calculadas com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante (2 anos), estimando taxas de perda estimada por empresa e/ou tipologia de cliente para todo o período do ativo, e não apenas para 12 meses. As perdas de crédito esperadas incorporam ainda uma componente *Forward Looking* baseada em variáveis macroeconómicas com séries históricas e projeções de organismos idóneos que se considerem relevantes para efeitos de estimação das probabilidades de *default*, neste caso o Produto Interno Bruto.

A **Empresa** e o **Grupo** aplicaram diversas matrizes para o cálculo das perdas esperadas de valores a receber ao abrigo da IFRS 15, segmentando o cálculo das perdas esperadas em função da empresa e do tipo de cliente, tendo sido consideradas as seguintes matrizes distintas:

- Clientes dos CTT – clientes gerais;
- Clientes da CTT Contacto - clientes gerais;
- Clientes da CTT Expresso – clientes gerais com três matrizes distintas em função da segmentação (Pequenas e Médias Empresas; Cliente *Corporate* e Clientes estratégicos);
- Clientes da CTT Expresso Espanha - clientes gerais;
- Clientes da CTT Soluções Empresariais - clientes gerais;
- Clientes da Payshop - clientes gerais.

As perdas históricas incorridas são revistas de forma a refletir as diferenças entre as condições económicas esperadas e as do período histórico usado.

As perdas esperadas são atualizadas sempre que se verifique uma alteração relevante do risco de crédito na empresa, alterações na tipologia de clientes ou alterações relevantes no negócio ou enquadramento macroeconómico.

2.18 Inventários

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao menor entre o custo de aquisição e o valor de realização líquido, utilizando-se o custo médio ponderado como método de custeio das saídas de armazém.

O custo de aquisição inclui o preço da fatura, despesas de transporte e seguro.

O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda normal deduzido dos custos de comercialização.

As diferenças entre o custo e o respetivo valor realizável líquido dos inventários, no caso de este ser inferior ao custo, são registadas como gastos operacionais na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas”.

2.19 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”.

Os ganhos e perdas atuariais resultantes dos ajustamentos de experiência e alterações de pressupostos atuariais dos benefícios pós-emprego são registados em outro rendimento integral no período em que ocorram. Os ganhos e perdas atuariais resultantes dos ajustamentos de experiência e alterações de pressupostos atuariais dos outros benefícios de longo prazo são registados na rubrica “Gastos com o pessoal”.

A **Empresa** e o **Grupo** reconhecem na rubrica “Gastos com o pessoal” os custos com serviço corrente e com serviços passados. O juro líquido sobre o passivo é reconhecido como resultado financeiro na rubrica “Gastos e perdas financeiros”.

As Responsabilidades por Serviços Passados ou alterações de plano são reconhecidos na demonstração dos resultados quando incorridos na rubrica de Gastos com Pessoal.

Benefícios pós-emprego - Cuidados de saúde

- Plano de Ação Social

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 do Plano de Ação Social 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 do Plano de Ação Social dos CTT 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 do Plano de Ação Social dos CTT.

Com o objetivo de assegurar a sustentabilidade futura do Regime das Obras Sociais, bem como, a sua manutenção e qualidade do mesmo, a Empresa encetou um processo negocial com as ERCT para chegar a acordo com as mesmas, propondo e acomodando um conjunto de medidas para alterar o referido Regime. Não tendo sido possível chegar a acordo com todas as ERCT e com o objetivo de termos uma solução de continuidade, foi denunciado o Regulamento das Obras Sociais, com efeitos a 31 de dezembro de 2023, e aprovado um normativo interno equivalente onde foram ajustadas algumas condições nos cuidados de saúde, entrando em vigor a 1 de janeiro de 2024, o Plano de Ação Social.

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 2,75% da pensão.

Decorrente da alteração ao Plano de Saúde efetuada pela Empresa o montante da quota foi uniformizado passando o mesmo montante a ser pago também por cada familiar inscrito. Em determinadas situações especiais poderá haver isenção do pagamento de quota quer para titulares quer para familiares.

O plano de cuidados de saúde é regulado pelo Plano de Ação Social dos CTT e a gestão é assegurada pela Gestão de Bem Estar da Direção de Recursos Humanos dos CTT, que por sua vez contratou a Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA (“Médis”), para prestação dos serviços de assistência médica. O contrato com a Médis vigora desde o dia 1 de janeiro de 2015.

As responsabilidades futuras com benefícios pós-emprego decorrentes dos serviços passados dos colaboradores do **Grupo** estão refletidas nas demonstrações financeiras do **Grupo** através do reconhecimento de um passivo específico, não tendo sido constituído qualquer plano ou “*funding arrangement*” para cobertura destas responsabilidades, sendo o seu financiamento efetuado através da atividade regular do **Grupo**.

- Apólice Seguro

Na sequência do Programa de Otimização de Recursos Humanos, iniciado em 2016, a Empresa assegurou aos trabalhadores, como parte integrante do pacote de incentivos, a manutenção de um Plano de Cuidados de Saúde através de um seguro de saúde com idênticas coberturas e copagamentos constantes, em cada momento, no Plano de Ação Social (“PAS”), de acordo com os seguintes critérios:

  - Trabalhadores com 50 ou mais anos: manutenção dos benefícios de saúde, para o próprio e familiares inscritos conforme PAS, através de uma apólice de seguro de saúde, com pagamento de quotas no mesmo montante que vinham pagando (2,75% dos seus rendimentos), ou superiores se os futuros rendimentos (no caso de virem a existir) vierem a ser mais elevados, sendo obrigatório a entrega do comprovativo;

  - Trabalhadores com menos de 50 anos: manutenção dos benefícios de saúde conforme PAS, 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, S.A..

- Cuidados Médicos Pós-Reforma - SAMS

A empresa 321 Crédito, S.A. tem como responsabilidade o pagamento dos encargos com cuidados médicos a todos os seus trabalhadores assim que passarem à situação de reforma, bem como os encargos com pensionistas de sobrevivência.

A prestação destes cuidados médicos é assegurada pelo Serviço de Assistência Médico Social (SAMS) cujos encargos pós reforma, para o associado, estão definidos na cláusula 92ª do ACT do setor bancário publicado no Boletim do Trabalho e Emprego ("BTE") n.º 38 de 2017 de 15 de outubro.

Para o cálculo são considerados os valores do Anexo III no ACT, contemplando a taxa de crescimento da tabela salarial. Para a contagem de tempo de serviço considerou-se a data de antiguidade no grupo.

Em cada data de relato a empresa mantém registada uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento dos encargos com cuidados médicos nos moldes acima referidos.

O valor presente da obrigação de benefícios definidos e o custo dos serviços correntes e dos serviços passados são mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Em 31 de dezembro de 2024, havia 162 beneficiários no ativo e 2 pensionistas, a beneficiar deste tipo de cuidados de saúde.

Benefícios pós-emprego – Plano de Pensões

A empresa CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. procede ao pagamento a um grupo fechado de colaboradores da Transporta (empresa que foi incorporada na CTT Expresso durante 2019) em situação de reforma, de prestações pecuniárias a título de complementos das pensões de reforma pagas pela Segurança Social.

Em cada data de relato o **Grupo** mantém 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 2024, havia 13 beneficiários, a receber este tipo de complemento de pensão de reforma.

Outros benefícios de longo prazo

Existe ainda um conjunto de obrigações construtivas assumidas perante alguns grupos de trabalhadores, nomeadamente:

- Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho

As responsabilidades pelo pagamento de salários a empregados em regime de libertação do posto de trabalho, de suspensão de contrato de trabalho, pré-reforma ou equivalentes, são reconhecidas na Demonstração dos resultados, na sua totalidade, no momento de passagem do empregado para aqueles regimes.

- Taxa de assinatura telefónica

Trata-se de um benefício assumido pelos CTT de pagamento da taxa de telefone fixo a um grupo fechado de trabalhadores aposentados e cônjuges sobrevivos (3 541 beneficiários em 31 de dezembro de 2023 e 3 524 beneficiários em 31 de dezembro de 2024), 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 2023 e 31 de dezembro de 2024 havia 58 e 59 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. Este complemento esteve em vigor até 31 de dezembro de 2023, pelo que, a partir de 2024, deixou de ser pago pelos CTT.

A 31 de dezembro de 2023, havia 6 beneficiários nestas condições, a receber um valor mensal de 177,64 Euros, 12 meses por ano, até ao final de 2023.

- Prémio de carreira

Ao abrigo da cláusula 69ª do ACT do setor bancário publicado no BTE n.º 38 de 2017 de 15 de outubro, a 321 Crédito, S.A. assumiu o compromisso de, à data da passagem à situação de reforma, por invalidez ou velhice, conceder ao trabalhador um prémio no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva auferida naquela data. Em caso de morte no ativo, será pago um prémio no valor igual a 1,5 vezes a retribuição mensal efetiva que o trabalhador auferia à data da morte.

Para este efeito, considera-se o salário base, as diuturnidades e todas as componentes extra. Pressupôs-se que as mesmas têm o crescimento salarial superior ao da tabela salarial, de modo a contemplar eventuais progressões.

As diuturnidades são calculadas de acordo com o valor estabelecido no Anexo II do ACT, prevendo-se, inclusivamente, o aumento que resulta do número de anos de serviço.

A responsabilidade foi constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente sendo mensurada através do método da unidade de crédito projetada.

- Subsídio por morte resultante de acidente de trabalho

Na esfera da 321 Crédito, em caso de morte resultante de um acidente de trabalho, haverá lugar ao pagamento de um capital – subsídio por morte - de acordo com o definido na cláusula 72ª do ACT referido anteriormente. Para a responsabilidade com subsídio por morte resultante de acidente de trabalho o cálculo utiliza o valor fixado no Anexo II do ACT, contemplando a taxa de crescimento da tabela salarial e as probabilidades de morte por acidente de trabalho.

A responsabilidade foi constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente sendo mensurada através do método da unidade de crédito projetada.

- Plano de contribuições definidas - Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma

No âmbito do modelo de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais definido pela Comissão de vencimentos foi determinada a afetação de um montante fixo mensal para Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma aos membros executivos do Conselho de Administração.

Estas contribuições enquadram-se na definição de um plano de contribuição definida. Ao abrigo de um plano de contribuição definida, são pagas contribuições fixas para um fundo, mas não existe nenhuma obrigação legal ou construtiva de se fazerem pagamentos adicionais se o fundo não tiver ativos suficientes para pagar todos os direitos dos trabalhadores aos benefícios pós-emprego. A obrigação é, portanto, efetivamente limitada ao montante contribuído para o fundo pelo que o risco atuarial e de investimento são colocados no empregado. Para os planos de contribuição definida, o valor reconhecido no período é a contribuição a pagar em troca do serviço prestado pelos empregados durante o período. As contribuições para um plano de contribuição definida, que não se espera que sejam integralmente liquidados no prazo de 12 meses após o fim do período de relato anual em que o empregado presta o serviço relacionado, são descontadas ao seu valor presente.

- Crédito habitação bonificado para colaboradores

Em outubro de 2023, foi estabelecido um protocolo no Grupo CTT que abrange os colaboradores efetivos das empresas CTT, S.A., CTT Expresso, S.A., Payshop, S.A., CTT Contacto, S.A., Newspring, S.A., Open Lockers, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., Banco CTT, S.A. e 321 Crédito,S.A. com o objetivo de possibilitar o acesso a Crédito à habitação com condições mais vantajosas. Este protocolo é aplicável a créditos à habitação concedidos pelo Banco CTT e visam proporcionar aos colaboradores a possibilidade, no que concerne a habitação própria permanente de:

a. Aquisição de habitação já construída;

b. Construção de habitação em terreno próprio;

c. Obras de beneficiação ou ampliação de habitação própria;

d. Transferência de empréstimos que se encontrem em curso noutras instituições de crédito, desde que se mostrem verificados os requisitos da Política de Crédito do Banco CTT em vigor na data prevista para a mencionada transferência.

O limite máximo do empréstimo a conceder por colaborador é de 200 000 Euros, sendo que o prazo máximo do empréstimo é o que se encontrar previsto na Política de Crédito em vigor no Banco CTT, na data em que for concedido o empréstimo. As condições a observar na concessão destes créditos serão as seguintes:

- A taxa de juro aplicada ao montante financiado terá como referência a taxa Euribor em comercialização pelo Banco CTT, que estiver em vigor à data da contratação do financiamento, com um spread de 0%;

- Isenção das Comissões Iniciais de processo relacionadas com o crédito à habitação, nos termos previstos no preçário geral do Banco CTT à data da contratação do financiamento.

Em 31 de dezembro de 2024, existiam 215 contratos de crédito à habitação própria e permanente ativos e abrangidos por este protocolo.

2.21 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 50).

As provisões são revistas na data de cada balanço e são ajustadas de modo a refletir a melhor estimativa a essa data.

Provisão para participações financeiras

Quando as perdas em empresas subsidiárias ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que o **Grupo** ou **Empresa** incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária ou associada, caso em que é registada uma Provisão para investimentos em associadas.

Provisão para reestruturação

São constituídas provisões para reestruturação sempre que um plano formal detalhado de reestruturação tenha sido aprovado pelo **Grupo** e este tenha sido iniciado ou divulgado publicamente, que identifica:

- O negócio ou parte de um negócio em questão;
- As principais localizações afetadas;
- A localização, função e número aproximado de empregados que receberão retribuições pela cessação dos seus serviços;
- Os dispêndios que serão levados a efeito;
- Quando será implementado o plano; e
- Foi criada uma expectativa válida nos afetados de que levará a efeito a reestruturação ao começar a implementar esse plano ou ao anunciar as suas principais características aos afetados por ele.

A provisão para reestruturação inclui os dispêndios diretos provenientes da reestruturação que são os que sejam necessariamente consequentes da reestruturação.

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.

Ativos e Passivos Contingentes

Quando alguma das condições para o reconhecimento de provisões não é preenchida, procede-se à divulgação dos eventos como passivo contingente (Nota 32). Os passivos contingentes são: (i) obrigações possíveis que surjam de acontecimentos passados e cuja existência somente será confirmada pela ocorrência, ou não, de um ou mais acontecimentos futuros, incertos e não totalmente sob o seu controlo, ou (ii) obrigações presentes que surjam de acontecimentos passados mas que não são reconhecidas porque não é provável que uma saída de recursos que incorpore benefícios económicos seja necessária para liquidar a obrigação, ou a quantia da obrigação não possa ser mensurada com suficiente fiabilidade. Os passivos contingentes são divulgados, a menos que seja remota a possibilidade de uma saída de recursos.

Os ativos e passivos contingentes são avaliados continuadamente para assegurar que os desenvolvimentos estão apropriadamente refletidos nas demonstrações financeiras.

Se se tornar provável que um exfluxo de benefícios económicos futuros será exigido para um item previamente tratado como um passivo contingente, é reconhecida uma provisão nas demonstrações financeiras do período em que a alteração da probabilidade ocorra.

Se se tornar virtualmente certo de que ocorrerá um influxo de benefícios económicos, o ativo e o rendimento relacionado são reconhecidos nas demonstrações financeiras do período em que a alteração ocorra.

O **Grupo** não reconhece ativos e passivos contingentes.

2.22 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 é

mensurado ao justo valor da retribuição recebida ou a receber, líquida de impostos sobre o valor acrescentado, abatimentos e descontos.

O rédito relativo à prestação de serviços postais, nomeadamente vendas de filatelia e pré-franquiados, é reconhecido apenas no momento em que a "*performance obligation*" é satisfeita, ou seja, no momento da efetiva utilização dos selos ou envelopes para entrega do correio. No entanto, como alguns destes produtos nunca chegam a ser utilizados pelos clientes, como por exemplo os selos de coleção, são realizados inquéritos a clientes de modo a obter informação sobre o padrão de utilização dos produtos pré-pagos e selos e assim estimar a percentagem que não se espera que venha a ser utilizada, cujo rédito correspondente é reconhecido no momento da venda do selo ou envelope. Nas restantes situações, o rédito é diferido em função do referido padrão de utilização.

O rédito da prestação de serviços Expresso é reconhecido apenas no momento em que a "*performance obligation*" é satisfeita, ou seja, no momento da entrega da encomenda ao destinatário final, sendo o rédito diferido até esse momento.

O rédito relativo às vendas de produtos de merchandising afetas ao negócio postal é reconhecido no momento em que os produtos são transferidos para o comprador, o que normalmente ocorre no momento da transação, sendo nesse momento satisfeita a "*performance obligation*".

O rédito relativo a apartados é reconhecido ao longo do período dos respetivos contratos. Com a adesão ao serviço "apartados" os clientes dos CTT podem rececionar a sua correspondência num apartado numa loja CTT em vez de receberem a correspondência na sua residência ou sede da **Empresa**. Os clientes pagam um único valor anual pela adesão ao serviço, não sendo pago qualquer valor adicional em função da quantidade de correspondência recebida. Desta forma, foi identificada uma única obrigação de desempenho correspondente à disponibilização do apartado ao longo do período de 1 ano, sendo o rédito integralmente alocado à única obrigação de desempenho identificada e reconhecido linearmente ao longo do período do contrato (1 ano).

O rédito relativo a serviços postais internacionais, bem como os custos correspondentes, é estimado com base em sondagens e índices acordados com os operadores postais homólogos e registados em contas provisórias, no mês em que o tráfego ocorre. O rédito inicial é reconhecido na rubrica "Vendas e serviços prestados", por contrapartida da rubrica de contas a receber. Assim, por conta provisória entende-se uma conta a receber cujo valor corresponde à melhor estimativa dos CTT para o valor que irá ser faturado aos operadores postais homólogos. Este valor é provisório pois está ainda sujeito a validação por parte das contrapartes, nomeadamente dos volumes/ pesos transportados, sendo o processo gerido por uma câmara de compensação.

No momento da confirmação final dos parâmetros, as diferenças entre o valor provisório da conta a receber e o valor final confirmado são reconhecidas na rubrica "Vendas e serviços prestados" da Demonstração dos Resultados. Historicamente, estas diferenças não são significativas.

As comissões por cobranças efetuadas e por venda de produtos financeiros são reconhecidas na data da prestação de contas com o cliente. O rédito reconhecido corresponde apenas à comissão cobrada pelos CTT, os quais atuam enquanto agente. Os montantes são liquidados através de "encontro de contas" com as contrapartes. Neste âmbito, os CTT abatem ao valor a entregar aos seus clientes pelas cobranças efetuadas por conta dos clientes e pelas vendas dos seus produtos financeiros nas lojas CTT, os valores das comissões que lhe são devidas no âmbito da sua atuação enquanto agente.

A obrigação de desempenho subjacente ao reconhecimento do rédito resultante das cobranças efetuadas pelo emitente e da venda de produtos financeiros corresponde à intermediação financeira na venda/ colocação/ resgate de produtos financeiros e cobrança de faturas por conta das contrapartes nos contratos de intermediação. A retribuição destes contratos é variável de acordo com a IFRS 15, na medida em que os CTT têm direito a receber um valor fixo como "performance bónus" no momento da

venda/ colocação/ resgate de produtos financeiros ou da cobrança de faturas por conta das contrapartes nos contratos de intermediação tendo em conta as metas/ patamares definidos nos contratos. Esta componente é estimada de acordo com o "*most likely amount*" tendo em conta os valores de intermediação do ano.

O reconhecimento do rédito no negócio "soluções empresariais" ocorre no momento em que a "*performance obligation"* é satisfeita, isto é, na data da efetiva da prestação do serviço ao cliente. Os contratos associados a cada projeto são desagregados por tarefas (obrigações de desempenho), sendo apurado o valor a aplicar a cada transação e o reconhecimento efetuado na data em que a mesma se encontra satisfeita. No caso da venda de produtos, o rédito é reconhecido apenas no momento da entrega do produto ao cliente. O rédito de projetos de outsourcing é reconhecido como uma única obrigação de desempenho de forma linear ao longo do período, com exceção dos projetos que variam consoante o serviço efetivamente prestado cujo rédito é reconhecido no momento em que ocorre esta prestação.

Identificamos no quadro seguinte as principais entidades que assumem a posição contratual de "cliente" e a frequência com que são realizados os encontros de contas:

Produto/ Serviço	Parceiro/ Cliente	Periodicidade/ encontro de contas
Certificados de Aforro/ Tesouro	IGCP	diário
Cobrança Postal	Todas as entidades que solicitam aos CTT, o Serviço de Cobrança Postal, mas essencialmente tratam-se de empresas de *utilities* e Câmaras Municipais	diário
Seguros/ PPR	Fidelidade, Mapfre e Metlife	diário
Western Union	Western Union	bi-semanal
Coimas	ANSR	diário
Títulos à cobrança	Sindicatos	diário

O **Grupo** e a **Empresa** 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** e pela **Empresa**.

A definição dos preços dos serviços prestados no âmbito da concessão do Serviço Postal Universal, encontra-se explicado em detalhe na nota 1.2 - Atividade.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para o **Grupo** e para a **Empresa** e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O **Grupo** e a **Empresa** registam parte dos juros recebidos de depósitos em outros rendimentos operacionais, que se referem a depósitos de curto-prazo no segmento "Serviços Financeiros". O **Grupo** e a **Empresa** consideram que os recebimentos associados a investimento temporário em fundos e que vão ser pagos a terceiros é um dos objetivos operacionais do segmento "Serviços Financeiros". Na demonstração de fluxos de caixa, a parte do juro é reconhecida como fluxo de caixa operacional.

No âmbito da atividade bancária, os rendimentos de serviços e comissões são reconhecidos da seguinte forma:

- Os rendimentos de serviços e comissões obtidos na execução de um ato significativo são reconhecidos em resultados quando o ato significativo tiver sido concluído;
- Os rendimentos de serviços e comissões obtidos à medida que os serviços são prestados são reconhecidos em resultados no período a que se referem; e
- Os rendimentos de serviços e comissões que são uma parte integrante da taxa de juro efetiva de um instrumento financeiro são registados em resultados pelo método da taxa de juro efetiva.

No âmbito da atividade bancária, os resultados referentes a juros de instrumentos financeiros mensurados ao custo amortizado e ao justo valor através de outro resultado integral são reconhecidos na rubrica Margem Financeira, utilizando o método da taxa efetiva.

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta exatamente os pagamentos ou recebimentos futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro ou, quando apropriado, um período mais curto, para o valor líquido atual de balanço do ativo ou passivo financeiro. A taxa de juro efetiva é estabelecida no reconhecimento inicial dos ativos e passivos financeiros e não é revista subsequentemente.

Para o cálculo da taxa de juro efetiva são estimados os fluxos de caixa futuros considerando todos os termos contratuais do instrumento financeiro, não considerando, no entanto, eventuais perdas de crédito futuras. O cálculo inclui as comissões que sejam parte integrante da taxa de juro efetiva, custos de transação e todos os prémios e descontos diretamente relacionados com a transação.

No caso de ativos financeiros ou grupos de ativos financeiros semelhantes para os quais foram reconhecidas perdas por imparidade, os juros registados em juros e proveitos similares são determinados com base na taxa de juro utilizada na mensuração da perda por imparidade.

O **Grupo** e a **Empresa** não reconhecem juros para ativos financeiros com valores em atraso há mais de 90 dias.

Os critérios de reconhecimento do rédito associado à prestação do serviço de mediação de seguros são apresentados na nota 2.28.

2.23 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.

2.24 Locações

O **Grupo** efetua locações de diversos edifícios e viaturas. Os contratos de locação são habitualmente negociados para períodos fixos, mas poderão existir opções de prorrogação, embora na maioria dos contratos os períodos de renovação exijam o acordo do locador e locatário. Os termos e condições das locações são negociados numa base individual.

O **Grupo** e a **Empresa** determinam se um contrato é uma locação ou inclui uma locação na data de início do contrato.

Quando se trata de um contrato de locação, o **Grupo** e a **Empresa** registam os Ativos de direito de uso, os quais são reconhecidos na rubrica de Ativos Fixos Tangíveis com os correspondentes Passivos de locação, na data em que o controlo sobre a utilização do ativo locado é transferido para o **Grupo** ou para a **Empresa**.

O **Grupo** e a **Empresa** utilizam os expedientes práticos permitidos pela IFRS 16 de não considerar para os Ativos de direito de uso os contratos de curto prazo (duração inferior a 12 meses) ou os contratos de valor reduzido, sendo os respetivos pagamentos considerados para a determinação dos Ativos de Direito de Uso.

O **Grupo** e a **Empresa** utilizam o expediente prático permitido pela IFRS 16 de não separar as componentes de locação e componentes de não locação.

Os Passivos de locação são mensurados inicialmente pelo valor presente dos pagamentos da locação que se vencem após a data de entrada em vigor da locação, descontados à taxa de juro implícita do contrato. Quando essa taxa não possa ser determinada, é utilizada a taxa de juro incremental do **Grupo**, correspondente à taxa de juro que o locatário teria de pagar para obter um ativo de valor semelhante num ambiente económico com termos e condições comparáveis.

Os pagamentos da locação incluídos na mensuração dos Passivos de locação incluem: pagamentos fixos, deduzidos de incentivos à locação a receber; pagamentos variáveis que dependem de um índice ou taxa; valores expetáveis de serem pagos pelo locatário enquanto garantias de valor residual; o preço de exercício de uma opção de compra caso o locatário esteja razoavelmente certo de exercer tal opção; pagamentos de penalidades para rescindir a locação, caso o termo de locação reflita o exercício da opção de rescisão.

O Passivo de locação é mensurado pelo custo amortizado, utilizando o método do juro efetivo e é remensurado quando existam alterações aos pagamentos futuros resultantes da aplicação de índices ou taxas ou se existirem outras alterações como sendo a alteração do prazo de locação, mudança de expectativa acerca do exercício de uma opção de compra, renovação do prazo ou de rescisão do contrato. Nestes casos, o **Grupo** e a **Empresa** reconhecem o montante da remensuração do Passivo de locação como um ajustamento aos Ativos de direito de uso. Quando o Passivo remensurado é superior ou inferior ao Ativo do direito de uso, o diferencial é reconhecido em resultados na rubrica "Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos".

Para a determinação do prazo da locação, o **Grupo** e a **Empresa** consideram:

- Os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual, avaliando se qualquer uma das partes tem um incentivo económico para não rescindir o contrato, de tal forma, que incorreria numa penalidade não mais do que não significativa, caso em que o contrato é considerado executável para além da data em que o mesmo pode ser rescindido; e
- Se cada uma das partes tem o direito de rescindir o contrato sem a permissão da outra parte com uma penalidade não mais do que não significativa, considerando que uma locação não é mais executória, apenas quando, ambas as partes têm esse direito. Consequentemente, se apenas uma das partes tiver o direito de rescindir o contrato de locação sem a permissão da outra parte, com no máximo uma penalidade não significativa, o **Grupo** e a **Empresa** consideram que o contrato é executável para além da data em que o contrato pode ser rescindido por essa parte.

Os Ativos de direito de uso são apresentados numa classe isolada, integrando a rubrica dos Ativos fixos tangíveis, inicialmente mensurados ao modelo do custo, que compreende o valor inicial do Passivo de locação, ajustado de qualquer pagamento feito antes da data de início do contrato de locação, acrescido de qualquer custo inicial incorrido e uma estimativa para os custos de desmantelamento (quando aplicável), deduzido de qualquer incentivo recebido. O Ativo de direito de uso é subsequentemente depreciado pelo método das quotas constantes de acordo com o prazo da locação. O direito de uso é periodicamente ajustado por determinadas remensurações ao Passivo de locação, nomeadamente por atualizações de índices ou renegociações de preço, e por perdas de imparidade (se existirem).

As rendas variáveis que não dependem de um índice ou taxa não são incluídas na mensuração do Passivo de locação, nem do Ativo de direito de uso. Tais pagamentos são reconhecidos enquanto gastos no período no qual o evento ou condição que dá lugar aos pagamentos ocorre.

Quando o **Grupo** ou a **Empresa** transfere um ativo para uma entidade terceira, e simultaneamente entra num contrato de locação do mesmo ativo com essa entidade terceira, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam os requisitos da IFRS 15 para determinar se a transferência qualifica como venda do ativo.

Caso a transferência se qualifique como uma transação de venda, o **Grupo** e a **Empresa** irá mensurar o Ativo de direito de uso do *leaseback* como uma proporção do anterior valor líquido contabilístico que se relaciona com o direito de uso retido pelo **Grupo** ou **Empresa**, registando um ganho ou perda na proporção dos direitos transferidos para a entidade terceira.

Caso o justo valor da retribuição pela venda do ativo não seja equivalente ao justo valor do ativo, ou caso os pagamentos da locação não correspondam a valores de mercado, o **Grupo** ou **Empresa** irão 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.

2.25 Encargos financeiros

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como gastos quando incorridos. Como exceção, os juros são capitalizados quando os empréstimos são diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

Os encargos financeiros com empréstimos obtidos são registados como gasto financeiro de acordo com o método da taxa de juro efetiva.

2.26 Impostos

Imposto sobre o rendimento ("IRC")

O imposto sobre o rendimento corresponde à soma dos impostos correntes com os impostos diferidos. Os impostos correntes e os impostos diferidos são registados em resultados, salvo quando se relacionam com itens registados diretamente no capital próprio. Nestes casos os impostos diferidos são igualmente registados no capital próprio.

O imposto corrente a pagar é baseado no lucro tributável do período das várias entidades incluídas no perímetro de consolidação, calculado de acordo com os critérios fiscais vigentes à data do relato financeiro. O lucro tributável difere do resultado contabilístico, uma vez que exclui diversos gastos e rendimentos que apenas serão dedutíveis ou tributáveis noutros exercícios. O lucro tributável exclui ainda gastos e rendimentos que nunca serão dedutíveis ou tributáveis. O valor do imposto corrente a pagar ou a receber é a melhor estimativa do valor que se espera vir a pagar, refletindo a existência de incerteza sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento, se alguma, de acordo com a IFRIC 23 – Incerteza sobre tratamento fiscal de imposto sobre rendimentos. A estimativa é efetuada com base no método mais provável, ou, caso a resolução possa ditar intervalos de valores em causa, utilizar o método do valor esperado.

Os impostos diferidos referem-se às diferenças temporárias entre os montantes registados dos ativos e passivos para efeitos de relato contabilístico e os respetivos montantes para efeitos de tributação.

São geralmente reconhecidos passivos por impostos diferidos para todas as diferenças temporárias tributáveis. São reconhecidos ativos por impostos diferidos para as diferenças temporárias dedutíveis. Porém tal reconhecimento unicamente se verifica quando existem expectativas razoáveis de lucros fiscais futuros suficientes para utilizar esses ativos por impostos diferidos, ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os impostos diferidos ativos possam ser utilizados. Em cada data de relato é efetuada uma revisão desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função das expectativas quanto à sua utilização futura.

Os ativos e os passivos por impostos diferidos são mensurados utilizando as taxas de tributação que se espera estarem em vigor à data da reversão das correspondentes diferenças temporárias, com base nas taxas de tributação (e legislação fiscal) que esteja formal ou substancialmente emitida na data de relato, refletindo a existência de incerteza sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento.

Os CTT encontram-se abrangidos pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades que engloba todas as empresas em que os CTT participam, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que simultaneamente sejam residentes em Portugal e tributadas em sede IRC, com exceção do 1520 Innovation Fund e da CTT IMO Yield. As restantes empresas são tributadas individualmente com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

No que respeita ao Grupo Banco CTT, considera-se como um "sub-consolidado fiscal" dentro do Regime em que os CTT – Correios de Portugal, S.A. são a sociedade dominante. Desta forma, a subsidiária do Banco CTT efetua as liquidações de IRC ao Banco CTT, e este paga ou recebe o valor líquido apurado para o Grupo Banco CTT à referida sociedade dominante. No caso em que existam valores históricos a receber dos CTT por parte do Banco, eventuais pagamentos de IRC aos CTT são liquidados por via da utilização/redução do valor a receber, só existindo pagamento efetivo após não haver valores históricos a receber. Os saldos a pagar pela sociedade dominante são, atualmente, divida remunerada para com a subsidiária.

Imposto sobre o valor acrescentado (“IVA”)

Para efeito de IVA a **Empresa** encontra-se enquadrada no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade operações isentas, enquadráveis no art.º 9.º do Código do IVA e outras sujeitas e não isentas, razão pela qual utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método da afetação real e o método do *prorata*. Em situação semelhante também se encontra o Banco CTT, que pela natureza das operações que pratica, essencialmente operações financeiras, também utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método do *prorata*. As restantes empresas do Grupo, residentes em território nacional, também se encontram enquadradas no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade, essencialmente, operações sujeitas.

2.27 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.

2.28 Prestação do serviço de mediação de seguros

Os CTT, S.A., o Banco CTT, a 321 Crédito e a MedSpring, S.A. 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** e a **Empresa** efetuam a venda de contratos de seguros. Como remuneração pelos serviços prestados de mediação de seguros, o **Grupo e a Empresa** recebem 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 Correntes".

2.29 Julgamentos e estimativas

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram utilizados julgamentos e estimativas que afetam as quantias reportadas de ativos e passivos, assim como as quantias reportadas de rendimentos e gastos durante o período de reporte. As estimativas e pressupostos são determinados com base no melhor conhecimento existente e na experiência de eventos passados e/ou correntes considerando determinados pressupostos relativos a eventos futuros. No entanto, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das situações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras ocorrem nas seguintes áreas:

i) Ativos fixos tangíveis e intangíveis/ estimativas de vidas úteis (notas 5 e 6)

As depreciações/amortizações são calculadas sobre o custo de aquisição sendo utilizado o método das quotas constantes, a partir do mês em que o ativo se encontra disponível para utilização. As taxas de depreciação/amortização praticadas refletem o melhor conhecimento sobre a sua vida útil estimada. Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, quando se afigura necessário.

ii) Imparidade do Goodwill e investimento em subsidiárias, associadas e empreendimentos (notas 9, 10, 11 e 12)

O **Grupo** e a **Empresa** testam o *goodwill* e o investimento em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos com o objetivo de verificar se os mesmos estão em imparidade, de acordo com a política referida na Nota 2.9. O cálculo dos valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa envolve julgamento e reside substancialmente na análise da Gestão em relação à evolução futura da respetiva participada. Na avaliação subjacente aos cálculos efetuados são utilizados pressupostos baseados na informação disponível quer do negócio, quer do enquadramento macroeconómico. As variações destes pressupostos poderão ter impactos ao nível dos resultados e no consequente registo de imparidades.

iii) Imparidade de contas a receber (nota 24)

O **Grupo** e a **Empresa** registam perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. No caso das perdas esperadas de contas a receber no âmbito da IFRS 15, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam um modelo simplificado, calculando as perdas esperadas até à maturidade para todas as suas contas a receber, com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante, estimando taxas de perda estimada por empresas e tipologia de cliente.

iv) Instrumentos Financeiros – IFRS 9

Classificação e mensuração (notas 14, 15, 20, 34 e 35)

A classificação e mensuração dos ativos financeiros depende dos resultados do teste SPPI (análise das características dos fluxos de caixa contratuais, para concluir se os mesmos correspondem unicamente a pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida) e do teste do modelo de negócio.

O **Grupo** determina o modelo de negócio tendo em consideração a forma como os grupos de ativos financeiros são geridos em conjunto para atingir um objetivo de negócio específico. Esta avaliação requer julgamento, na medida em que têm de ser considerados, entre outros, os seguintes aspetos: a forma como o desempenho dos ativos é avaliada; e os riscos que afetam o desempenho dos ativos e a forma como esses riscos são geridos.

O **Grupo** monitoriza os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado e ao justo valor através de outro rendimento integral que sejam desreconhecidos antes da sua maturidade, para perceber os motivos subjacentes à sua alienação e determinar se são consistentes com o objetivo do modelo de negócio definido para esses ativos. Esta monitorização insere-se no processo de avaliação contínua pelo **Grupo** do modelo de negócio dos ativos financeiros que permanecem em carteira, para determinar se o mesmo é adequado e, caso não seja, se houve uma alteração do modelo de negócio e consequentemente uma alteração prospetiva da classificação desses ativos financeiros.

Perdas por imparidade em ativos financeiros ao custo amortizado e instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral (nota 24)

A determinação das perdas por imparidade para instrumentos financeiros envolve julgamentos e estimativas relativamente aos seguintes aspetos, entre outros:

Aumento significativo do risco de crédito: As perdas por imparidade correspondem às perdas esperadas em caso de *default* num horizonte temporal de 12 meses, ou a maturidade estimada se inferior, para os ativos em *stage* 1, e às perdas esperadas considerando a probabilidade de ocorrência de um evento de *default* em algum momento até à data de maturidade do instrumento financeiro, para os ativos em *stage* 2 e 3. Um ativo é classificado em *stage* 2 sempre que se verifique um aumento significativo no respetivo risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial. Na avaliação da existência de um aumento significativo do risco de crédito, o **Grupo** tem em consideração informação qualitativa e quantitativa, razoável e sustentável.

Definição de grupo de ativos com características de risco de crédito comuns: Quando as perdas de crédito esperadas são mensuradas numa base coletiva, os instrumentos financeiros são agrupados com base em características de risco comuns. Este procedimento é necessário para assegurar que, no caso de se verificar uma alteração das características de risco de crédito, a segmentação dos ativos é revista. Esta revisão pode resultar na criação de novos portfólios ou na transferência dos ativos para portfólios já existentes, que reflitam melhor as suas características de risco de crédito.

Probabilidade de incumprimento: A probabilidade de incumprimento representa um fator determinante na mensuração das perdas de crédito esperadas. A probabilidade de incumprimento corresponde a uma estimativa da probabilidade de incumprimento num determinado período temporal, cujo cálculo é efetuado com base em *benchmarks* ou através de dados de mercado.

Perda dado o incumprimento: Corresponde a uma estimativa da perda num cenário de incumprimento. É baseada na diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os que o **Grupo** espera receber, por via dos fluxos de caixa gerados pelo negócio do cliente ou dos colaterais do crédito. O apuramento da estimativa de perda dado o incumprimento, tem por base, entre outros aspetos, os diferentes cenários de recuperação, informação histórica, informação de mercado, os custos envolvidos no processo de recuperação e a estimativa de valorização dos colaterais associados às operações de crédito.

Justo valor dos instrumentos financeiros derivados (nota 15)

O justo valor é baseado em cotações de mercado quando disponíveis e, na sua ausência, é determinado com base na utilização de preços de transações recentes, semelhantes e realizadas em condições de mercado ou com base em metodologias de avaliação, baseadas em técnicas de fluxos de caixa futuros descontados considerando as condições de mercado, o efeito do tempo, a curva de rentabilidade e fatores de volatilidade. Estas metodologias podem requerer a utilização de pressupostos ou julgamentos na estimativa do justo valor. Consequentemente, a utilização de diferentes metodologias ou de diferentes pressupostos ou julgamentos na aplicação de determinado modelo poderiam originar resultados diferentes daqueles reportados.

v) Impostos diferidos (nota 51)

O reconhecimento de impostos diferidos ativos pressupõe a existência de resultados e matéria coletável futura. Os impostos diferidos ativos e passivos foram determinados com base na legislação fiscal atualmente em vigor, ou em legislação já publicada para aplicação futura. Alterações na legislação fiscal podem influenciar o valor dos impostos diferidos.

vi) Benefícios aos empregados (nota 31)

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 (nota 32)

O **Grupo** e a **Empresa** exercem julgamento considerável na mensuração e reconhecimento de provisões. O julgamento é necessário de forma a aferir a probabilidade que um contencioso tem de ser bem-sucedido. As provisões são constituídas quando se espera que processos em curso irão originar a saída de fluxos, a perda seja provável e possa ser razoavelmente estimada. Devido às incertezas inerentes ao processo de avaliação, as perdas reais poderão ser diferentes das originalmente estimadas na provisão. Estas estimativas estão sujeitas a alterações à medida que nova informação fica disponível. Revisões às estimativas destas perdas podem afetar resultados futuros.

viii) Passivos de locação (nota 30)

O cálculo do valor dos passivos de locação requer a determinação do período executório do contrato de locação, considerando os aspetos económicos do contrato, e não apenas os pagamentos de rescisão contratual, nomeadamente a existência de incentivo económico de qualquer das partes para não rescindir o contrato. Quaisquer alterações no prazo de locação terão impacto no valor contabilístico dos passivos de locação. Os CTT revêm periodicamente os prazos de locação.

Fontes de incerteza nas estimativas:

Detalhamos abaixo as principais fontes de incertezas nas estimativas efetuadas:

i. Informações de métricas e compromissos ambientais, sociais e de *Governance* materiais do Grupo CTT

Todos os indicadores incluídos nas dimensões Ambiente, Social e *Governance* foram avaliados como materiais de acordo com a análise de dupla materialidade dos CTT, que relaciona o impacto causado no ambiente e na sociedade com os riscos e oportunidades financeiras que estes representam para os CTT. Deste exercício foram identificados 13 impactos, estando associados 21 riscos e oportunidades financeiros para os CTT, relacionados com os temas de adaptação e mitigação das alterações climáticas, energia, poluição atmosférica, trabalhadores próprios, assalariados e da cadeia de valor; comunidades, clientes, conduta empresarial, transformação do negócio e privacidade e segurança de dados.

Para todos estes temas os CTT divulgam, no presente relatório em resposta à Diretiva EU de relato de sustentabilidade corporativo (CSRD), métricas e metas, bem como investimentos e custos associados no ano corrente e previsões futuras a curto, médio e longo-prazo, que incluem, em alguns casos, informações da cadeia de valor dos CTT (fontes diretas e indiretas a montante e jusante). Naturalmente, ainda que existam vários sistemas internos e processos de revisão, estas informações estão sujeitas a algumas incertezas, em parte internas, como indisponibilidade de informação e inserção e tratamento manual de dados por muitos interlocutores; mas sobretudo externas, das quais o Grupo não controla.

No campo das alterações climáticas e energia, os esforços do Grupo para a descarbonização das suas atividades em 55% das suas emissões diretas e indiretas até 2030 (face a 2021), em linha com a própria transformação do negócio e da satisfação dos clientes, são impactados por alterações governamentais, evoluções tecnológicas, riscos físicos e de transição, perceção do mercado e a volatilidade dos preços, influenciando os ativos, passivos, ganhos e perdas do **Grupo** e da **Empresa**, conforme previsto pelo normativo IFRS. Neste sentido, os CTT avaliaram cuidadosamente se as questões das alterações climáticas afetaram os pressupostos usados para estimar os fluxos de caixa esperados. Quando necessário, o **Grupo** e a **Empresa** também levaram em consideração o impacto de longo prazo das alterações climáticas.

No domínio social, face aos compromissos dos CTT com os seus trabalhadores, associado à certificação de empresa familiarmente responsável, a nível da promoção da saúde e segurança, do desenvolvimento de competências, da diversidade, equidade e inclusão e do equilíbrio profissional, pessoal e familiar, existem fatores que impactam as estimativas presentes nas demonstrações financeiras como reestruturações, rescisões de contratos, compensações e benefícios, alterações nas condições de trabalho, negociações sindicais e possíveis litígios, e ainda alterações nas políticas fiscais ou taxas de imposto. Face a estas situações, os CTT avaliaram de forma aprofundada todos os riscos e oportunidades associados à atração, retenção e perda de talento sobre estas questões e de que forma afetaram os pressupostos usados para estimar as rubricas financeiras associadas aos trabalhadores.

Por último, para as temáticas sobre a conduta da Empresa, ética, corrupção e suborno e privacidade de dados, os CTT subscrevem os dez princípios do UNGC – United Nations Global Compact e estabelecem diversos compromissos alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Além disso, com a crescente necessidade de reforçar o cumprimento destes princípios e práticas, os CTT dispõem de códigos e políticas extensíveis à sua cadeia de valor. No entanto, a não adoção destas práticas podem gerar diversas incertezas no contexto das normas IFRS, que envolvem a perda de reputação e confiança na Empresa, a complexidade no reconhecimento de previsões para perdas futuras decorrentes de sanções ou multas, comprometendo ainda a transparência nas demonstrações financeiras por falta de divulgação completa sobre o envolvimento em práticas não-éticas. Com o objetivo de prevenir, detetar e sancionar atos de corrupção e infrações conexas, os CTT dispõem de um programa de cumprimento normativo, de acordo com o Decreto-Lei 190-E-2021, estando ativa e meticulosamente monitorizados os processos com maior exposição a este tipo de riscos, sendo elaborados relatórios numa base semestral e devidamente comunicadas as situações e medidas adotadas.

O **Grupo** e a **Empresa** continuam a avançar no seu compromisso de liderar a transição energética, serem familiarmente responsáveis e comprometidos com o desenvolvimento de um modelo de negócios sustentável de médio e longo prazo. Para tal, são considerados todos os riscos relacionados com o respetivo desempenho ESG, priorizando o contributo para a prossecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pelas Nações Unidas na preparação das demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2024, que refletem adequadamente o efeito desses objetivos nos ativos, passivos, ganhos e perdas, incorporando, se necessário, os impactos materiais e previsíveis conforme exigido pelo normativo IFRS.

2.30 Demonstração dos fluxos de caixa

A Demonstração dos fluxos de caixa é preparada segundo o método direto, através da qual são divulgados os recebimentos e pagamentos de caixa em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes, pagamentos a fornecedores, pagamentos ao pessoal e outros relacionados com a atividade operacional, nomeadamente o imposto sobre o rendimento.

As atividades de investimento incluem, nomeadamente aquisições e alienações de investimentos em empresas participadas, pagamentos e recebimentos decorrentes da compra e da venda de ativos e recebimentos de juros e de dividendos. As atividades de financiamento incluem os pagamentos e recebimentos referentes a empréstimos obtidos, contratos de locação financeira, juros pagos e pagamentos de dividendos.

Caixa e equivalentes de caixa

Caixa e seus equivalentes englobam os valores registados na demonstração da posição financeira com maturidade inferior a três meses a contar da data de balanço, onde se incluem a caixa e as disponibilidades em instituições de crédito. Inclui ainda outros investimentos de curto prazo, de elevada liquidez, de risco insignificante de alteração de valor e convertíveis em caixa, e também os depósitos à ordem no Banco de Portugal de carácter obrigatório com vista a satisfazer as exigências legais de reservas mínimas de caixa (nota 22).

2.31 Eventos subsequentes

Os acontecimentos ocorridos após a data do fecho, até à data de aprovação das demonstrações financeiras pelo Conselho de Administração, e que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam à data do relato financeiro são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos ocorridos após a data do fecho que sejam indicativos de condições que surgiram após a data do relato financeiro são divulgados no anexo às demonstrações financeiras, se forem considerados materiais.

3. Alteração de políticas contabilísticas, Erros e Estimativas

No período findo em 31 de dezembro de 2024, não ocorreram alterações de políticas contabilísticas nem foram reconhecidos erros materiais de períodos anteriores na preparação das demonstrações financeiras. As políticas contabilísticas foram aplicadas de forma consistente em todos os períodos apresentados e para todas as empresas do **Grupo**.

As estimativas e os pressupostos subjacentes foram determinados com base no melhor conhecimento existente à data de aprovação das demonstrações financeiras dos eventos e transações em curso, assim como na experiência de eventos passados e/ou correntes. Contudo, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das transações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

4. Relato por segmentos

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8, o Grupo apresenta o relato financeiro por segmentos.

O Conselho de Administração analisa periodicamente relatórios com informação sobre os segmentos, usando-os para monitorizar e comunicar a performance dos seus negócios, bem como para decidir sobre a melhor alocação de recursos.

A partir de 30 de junho de 2024, o Grupo CTT passou a reportar duas novas áreas agregadoras “Logística” e “Banco & Serviços Financeiros”, de modo a alinhar as áreas de negócio existentes e simplificar os reportes de gestão.

Estas duas novas áreas agregam os segmentos de negócio já existentes, “Correio & Outros” e “Expresso & Encomendas” como Logística, e o “Banco” e “Serviços Financeiros & Retalho” como “Banco & Serviços Financeiros”, mantendo o nível de informação de todos os *drivers* e dados relevantes ao negócio.

O negócio “Pagamentos” migrou para “Correio e Outros” de forma a alinhar a organização comercial B2B, pela mesma responsabilidade, assegurando que apenas as entidades estatutárias bancárias ficam isoladas no segmento “Banco”.

Outros pequenos ajustamentos ocorreram à luz da reorganização do portfólio comercial da empresa, nomeadamente no que se refere às migrações relacionadas com o “Pagamento de impostos” e “Transferência” do segmento “Serviços Financeiros” para “Correio e Outros”.

A informação comparativa, a 31 de dezembro de 2023, foi reexpressa em conformidade com as alterações descritas.

Assim, a **Logística** é composta pelas seguintes entidades:

- **Correio & Outros –** CTT Contacto S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., NewSpring Services, S.A., CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A., CTT Services, S.A., Payshop, S.A. e CTT, S.A. excluindo:
    - O negócio relacionado com os serviços financeiros postais e produtos de retalho – Serviços Financeiros e Retalho;
    - O negócio de transferências de dinheiro dos CTT, S.A. e da Payshop S.A.

- **Expresso & Encomendas** – inclui a CTT Expresso S.A., a CORRE S.A., o 1520 Innovation Fund e a Open Lockers, S.A.;

O **Banco e Serviços Financeiros** inclui**:**

- **Serviços Financeiros & Retalho** – Serviços Financeiros Postais, a venda dos produtos e serviços na rede de retalho dos CTT, S.A., e o negócio de transferências de dinheiro dos CTT S.A. e da Payshop S.A.

- **Banco** – Banco CTT, S.A. e 321 Crédito S.A.

A divisão do negócio por segmentos é baseada na informação de Gestão produzida internamente e apresentada à Comissão Executiva Alargada (CEA) do Grupo (“*chief operating decision maker*”).

Os segmentos cobrem os três mercados de atuação dos CTT:
- Mercado Postal e Mercado Imobiliário coberto pelo segmento do “Correio & Outros”;
- Mercado de Expresso e Encomendas, coberto pelo segmento de Expresso & Encomendas; e
- Mercado Financeiro, coberto pelo segmento de Serviços Financeiros & Retalho e Banco.

Os valores reportados para cada segmento de negócio resultam da agregação das subsidiárias e das unidades de negócio definidas no perímetro de cada segmento, bem como da anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

As rubricas da demonstração de posição financeira de cada subsidiária e de cada unidade de negócio são determinadas com base nos montantes registados diretamente nas empresas que compõem o segmento incluindo a anulação dos saldos entre empresas do mesmo segmento, não sendo efetuados quaisquer ajustamentos de imputação entre segmentos.

As rubricas da demonstração de resultados para cada segmento de negócio têm subjacentes os montantes contabilizados diretamente nas demonstrações financeiras das empresas e unidades de negócio respetivas, ajustadas pela anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

No entanto, dado que a empresa CTT, S.A. tem atividade em mais do que um segmento foi necessário repartir os seus rendimentos e gastos pelos vários segmentos operacionais. As Prestações Internas de Serviços referem-se a serviços prestados entre as diferentes áreas de negócio dos CTT, S.A., sendo os valores apurados em função de atividades *standard* valorizadas através de preços de transferência. O segmento Correio presta serviços internos essencialmente relacionados com a Rede de Retalho (incluída no segmento Correio). Adicionalmente, o segmento Serviços Financeiros utiliza a Rede de Retalho para comercializar os seus produtos. A utilização da Rede de Retalho pelos outros segmentos, nomeadamente segmentos Expresso & Encomendas e Banco CTT é igualmente apresentada na linha Prestações Internas de Serviços.

Numa primeira fase, os gastos operacionais dos CTT, S.A. são afetos aos diferentes segmentos através da imputação das prestações internas de serviços referidas anteriormente. Após esta primeira imputação, os gastos relativos às áreas corporativas e de suporte (Estrutura Central CTT) são alocados por natureza ao segmento Correio e outros.

A demonstração consolidada dos resultados por natureza e segmento de 2023 e de 2024 são as seguintes:

Milhares de Euros	31.12.2023 "reexpresso"						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Rendimentos operacionais	**453 485**	**340 586**	**794 071**	**62 646**	**128 502**	**191 148**	**985 219**
Vendas e serviços prestados	444 740	339 497	**784 238**	60 369	—	**60 369**	**844 606**
Prestação de serviços	*437 053*	*339 358*	***776 411***	*53 349*	—	***53 349***	***829 761***
Vendas	*7 687*	*140*	***7 827***	*7 019*	—	***7 019***	***14 846***
Margem Financeira	—	—	**—**	—	98 791	**98 791**	**98 791**
Outros rendimentos e ganhos operacionais	8 745	1 088	**9 833**	2 278	29 711	**31 988**	**41 821**
Gastos operacionais - EBITDA	**401 867**	**305 025**	**706 892**	**26 285**	**100 161**	**126 446**	**833 338**
Gastos com o pessoal	311 700	39 934	**351 635**	3 147	27 867	**31 013**	**382 648**
Fornecimentos e serviços externos	87 895	263 008	**350 903**	1 780	38 784	**40 564**	**391 467**
Outros gastos	16 762	1 936	**18 698**	7 089	7 602	**14 691**	**33 389**
Imparidades e Provisões	(1 392)	1 672	**280**	7	25 548	**25 555**	**25 835**
Prestações internas de serviços	(13 098)	(1 526)	**(14 624)**	14 263	360	**14 624**	**—**
EBITDA	**51 618**	**35 561**	**87 179**	**36 361**	**28 341**	**64 702**	**151 881**
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/ reversões)	41 093	15 826	**56 919**	136	7 275	**7 411**	**64 330**
EBIT Recorrente	**10 525**	**19 735**	**30 260**	**36 226**	**21 066**	**57 291**	**87 551**
Itens específicos	5 988	3 665	**9 653**	—	121	**121**	**9 773**
Reestruturações empresariais	(17 779)	384	**(17 395)**	—	—	**—**	**(17 395)**
Gastos com estudos e projetos estratégicos	1 694	412	**2 106**	—	—	**—**	**2 106**
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	22 072	2 869	**24 941**	—	121	**121**	**25 062**
EBIT	**4 537**	**16 070**	**20 607**	**36 225**	**20 945**	**57 170**	**77 778**
Resultados financeiros							**(16 240)**
Gastos e perdas financeiros							***(16 870)***
Rendimentos financeiros							***631***
EBT							**61 538**
Imposto sobre o rendimento do período							**1 096**
Resultado líquido							**60 442**
Interesses não controlados							**(69)**
Resultado líquido atribuível a detentores capital do Grupo CTT							**60 511**

Milhares de Euros	31.12.2024						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Rendimentos operacionais	**470 632**	**479 002**	**949 634**	**27 728**	**129 920**	**157 648**	**1 107 282**
Vendas e serviços prestados	462 698	477 585	**940 283**	26 004	—	**26 004**	**966 287**
Prestação de serviços	*456 227*	*477 404*	***933 631***	*23 796*	—	***23 796***	***957 427***
Vendas	*6 471*	*181*	***6 652***	*2 208*	—	***2 208***	***8 860***
Margem Financeira	—	—	**—**	—	97 985	**97 985**	**97 985**
Outros rendimentos e ganhos operacionais	7 934	1 416	**9 351**	1 725	31 935	**33 659**	**43 010**
Gastos operacionais - EBITDA	**415 803**	**422 932**	**838 735**	**13 280**	**94 972**	**108 253**	**946 987**
Gastos com o pessoal	320 230	50 868	**371 099**	1 288	33 001	**34 290**	**405 388**
Fornecimentos e serviços externos	85 915	368 798	**454 713**	2 203	39 967	**42 170**	**496 883**
Outros gastos	15 613	2 657	**18 270**	2 281	8 861	**11 142**	**29 411**
Imparidades e Provisões	1 163	1 098	**2 261**	—	13 044	**13 044**	**15 305**
Prestações internas de serviços	(7 118)	(490)	**(7 608)**	7 508	99	**7 608**	**—**
EBITDA	**54 829**	**56 070**	**110 899**	**14 448**	**34 947**	**49 395**	**160 294**
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	46 620	19 978	**66 599**	178	8 373	**8 551**	**75 150**
EBIT Recorrente	**8 209**	**36 091**	**44 300**	**14 270**	**26 575**	**40 844**	**85 145**
Itens específicos	8 860	2 366	**11 226**	4	132	**136**	**11 362**
Reestruturações empresariais	3 025	161	**3 186**	—	—	**—**	**3 186**
Gastos com estudos e projetos estratégicos	3 223	1 084	**4 307**	—	206	**206**	**4 514**
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	2 612	1 121	**3 733**	4	(75)	**(71)**	**3 662**
EBIT	**(651)**	**33 726**	**33 074**	**14 266**	**26 443**	**40 709**	**73 783**
Resultados financeiros							**(17 443)**
Gastos e perdas financeiros							***(17 864)***
Rendimentos financeiros							***425***
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos							***(3)***
Resultado antes impostos e int. não controlados (EBT)							**56 340**
Imposto sobre o rendimento do período							**9 307**
Resultado líquido							**47 033**
Interesses que não controlam							**1 497**
Resultado líquido atribuível a detentores capital do Grupo CTT							**45 536**

A 31 de dezembro de 2024, os itens específicos ascenderam a 11,4 milhões de euros, devido essencialmente a: (i) reestruturações, incluindo acordos de suspensão de contratos de trabalho (+3,2 milhões de euros) (ii) custos associados a projetos estratégicos (+4,5 milhões de euros) e (iii) custos de transação associados ao arranque do negócio Real Estate (+1,2 milhões de euros).

Com referência a 31 de dezembro de 2024, os rendimentos operacionais dos segmentos "Correio", “Expresso & Encomendas” e "Banco " representaram 43%, 43% e 12% respetivamente, dos rendimentos operacionais consolidados. Contudo, os gastos com fornecimentos e serviços externos alocados àqueles segmentos ascenderam a 17%, 74% e 8%, respetivamente, enquanto que os gastos com pessoal ascenderam a 79%, 13% e 8% respetivamente. As rubricas da demonstração de resultados para cada segmento de negócio têm subjacentes os montantes contabilizados diretamente nas demonstrações financeiras das empresas e unidades de negócio respetivas, ajustadas pela anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

Desta forma, a distribuição da rubrica de fornecimentos e serviços externos pelas diferentes áreas de negócio resulta diretamente da estrutura de custos e recursos efetivamente consumidos de cada uma das entidades do respetivo segmento. Por exemplo, a CTT Expresso tem uma estrutura de custos com

maior recurso à subcontratação por contraponto com os CTT, que tem uma estrutura de custos com maior utilização de mão-de-obra interna (gastos com pessoal). As diferenças dos negócios dos vários segmentos nomeadamente quanto ao recurso a subcontratação ou utilização de colaboradores dos quadros, explicam as diferenças entre os pesos de cada um dos segmentos ao nível dos rendimentos operacionais e dos gastos com fornecimentos e serviços externos e gastos com pessoal, nomeadamente entre os segmentos Correio e Expresso & Encomendas. Adicionalmente, estas diferenças são também explicadas pelo mecanismo de imputação dos gastos relativos às áreas corporativas e de suporte aos diferentes segmentos através das prestações internas de serviços referidas anteriormente.

As receitas detalham-se como se segue:

Milhares de Euros	2023 "reexpresso"	2024
Logística	**794 071**	**949 634**
Correio e Outros	**453 485**	**470 632**
Correio transacional	342 620	351 947
Correio editorial	11 692	11 679
Encomendas (SU)	7 575	7 360
Correio publicitário	12 957	12 725
Filatelia	4 427	4 275
Soluções empresariais	44 751	51 010
Pagamentos	19 338	21 355
Outros	10 125	10 281
Expresso & encomendas	**340 586**	**479 002**
Portugal	149 078	167 682
CEP	135 830	154 981
Carga	3 950	3 013
Banca	4 266	4 485
Logística	3 895	4 895
Outros negócios	1 137	309
Espanha	186 814	305 630
Moçambique	4 694	5 690
Banco e Serviços Financeiros	**191 148**	**157 648**
Serviços Financeiros & Retalho	**62 646**	**27 728**
Prod Poupança e seguros	44 862	14 508
Transferências Dinheiro	5 454	5 940
Produtos Crédito	201	108
Produtos e Serviços de Retalho	10 752	6 398
Outros	1 377	775
Banco	**128 502**	**129 920**
Margem Financeira	98 791	97 985
Juros e rendimentos (+)	132 653	176 995
Juros e encargos (-)	(33 862)	(79 011)
Comissões Recebidas	27 221	29 796
Créditos	5 008	6 391
Poupança e Seguros	8 114	8 943
Contas e Cartões	14 010	14 459
Outras comissões recebidas	89	3
Outros	2 490	2 139
Total	**985 219**	**1 107 282**

As principais variações ocorridas na receita do **Grupo** face ao período homólogo, são explicadas como segue:

- O aumento de 4% no segmento "Correio e Outros" foi, sobretudo, influenciado pelo desempenho da receita do correio endereçado, das soluções empresariais e dos pagamentos.

Em 2024, o negócio de correio beneficiou do tráfego gerado pelas eleições legislativas em março. A variação média global de preços do Serviço Universal em 2024 foi de +8,91%. Os rendimentos de correio beneficiaram de um incremento da receita média por objeto, fruto do aumento de preço e de evolução do *mix*, tendo compensado a queda de tráfego de correio.

- O segmento "Expresso & Encomendas" assistiu a um aumento de 41% face ao período homólogo, devido, sobretudo, a um aumento do tráfego tanto em Portugal como em Espanha. Este crescimento foi impulsionado, essencialmente, por clientes de *e-commerce* (B2C), com particular incidência de grandes *marketplaces* globais e *e-sellers* internacionais e pela capacidade dos CTT em escalar em diversas dimensões, desde máquinas, *sorters*, investimento em IT.

- O segmento "Serviços Financeiros & Retalho" assistiu a um decréscimo de 56%, quando comparado com 2023. No primeiro semestre de 2023, os títulos de dívida pública atingiram níveis máximos históricos de colocação, induzidos pela maior atratividade do produto quando comparado com os depósitos bancários. A alteração das condições de comercialização em junho de 2023 reduziu a atratividade deste produto para o aforrista, devido à redução das taxas de juro, e limitou a capacidade de comercialização, devido à diminuição drástica dos limites máximos de aplicação por subscritor. Em outubro de 2024, uma nova revisão dos limites máximos de colocação por subscritor, aliada a uma conjuntura de taxas de juro mais baixas, colocou novamente o produto atrativo, levando a que o último trimestre de 2024 fosse positivamente impactado.

- O segmento "Banco" verificou um aumento de 1% na receita. O crescimento dos rendimentos contou com o desempenho positivo da margem financeira. Os juros recebidos aumentaram 44,3 milhões de euros face a igual período do ano anterior, beneficiando da subida de taxas de juro e do crescimento de volume. Os juros pagos aumentaram 45,1 milhões de euros face a igual período de 2023, devido ao aumento das taxas de remuneração dos depósitos dos clientes e securitizações de crédito automóvel.

A decomposição do rédito, correspondente às vendas e prestações de serviços e margem financeira, para o período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, pelas fontes de rédito identificados na nota 2.22 – Rédito, são detalhadas conforme segue:

Natureza	2023 "reexpresso"						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Serviços postais	409 368 531	—	**409 368 531**	—	—	—	**409 368 531**
Serviços expresso	—	339 497 401	**339 497 401**	—	—	—	**339 497 401**
Venda produtos Merchandising	—	—	—	1 363 871	—	**1 363 871**	**1 363 871**
Apartados	—	—	—	1 448 803	—	**1 448 803**	**1 448 803**
Serviços postais internacionais (*)	16 223 054	—	**16 223 054**	—	—	—	**16 223 054**
Comissões Serviços Financeiros	19 148 857	—	**19 148 857**	57 555 890	98 791 460	**156 347 350**	**175 496 207**
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	**444 740 442**	**339 497 401**	**784 237 843**	**60 368 563**	**98 791 460**	**159 160 023**	**943 397 866**

(*) Correio Inbound

Natureza	2024						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Serviços postais	426 272 506	—	**426 272 506**	—	—	—	**426 272 506**
Serviços expresso	—	477 585 178	**477 585 178**	—	—	—	**477 585 178**
Venda produtos Merchandising	—	—	—	1 182 315	—	**1 182 315**	**1 182 315**
Apartados	—	—	—	1 428 793	—	**1 428 793**	**1 428 793**
Serviços postais internacionais (*)	15 346 776	—	**15 346 776**	—	—	—	**15 346 776**
Comissões Serviços Financeiros	21 078 501	—	**21 078 501**	23 392 752	97 984 706	**121 377 458**	**142 455 959**
Total "Vendas e prestação de serviços" e "Margem financeira"	**462 697 783**	**477 585 178**	**940 282 961**	**26 003 860**	**97 984 706**	**123 988 566**	**1 064 271 527**

(*) Correio Inbound

Os ativos por segmentos detalham-se como se segue:

Ativos (Euros)	31/12/2023 "reexpresso"							
	Correio	Expresso & Encomendas	Logistica	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Bancos e Serviços Financeiros	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	36 911 202	9 372 295	**46 283 497**	370 257	21 270 246	**21 640 503**	2 715 785	**70 639 785**
Ativos fixos tangíveis	211 579 132	78 938 956	**290 518 089**	2 440	5 338 284	**5 340 724**	1 135 853	**296 994 666**
Propriedades de investimento	—	—	—	—	—	—	5 975 987	**5 975 987**
Goodwill	16 622 338	2 955 753	**19 578 091**	—	60 678 648	**60 678 648**	—	**80 256 739**
Ativos por impostos diferidos	—	—	—	—	—	—	71 395 868	**71 395 868**
Contas a receber	—	—	—	—	—	—	153 061 555	**153 061 555**
Crédito a clientes bancários	—	—	—	—	1 593 213 895	**1 593 213 895**	—	**1 593 213 895**
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	—	—	13 532 000	**13 532 000**	—	**13 532 000**
Investimento em títulos ao custo amortizado	—	—	—	—	729 465 998	**729 465 998**	—	**729 465 998**
Outros ativos financeiros bancários	—	—	—	—	1 274 575 121	**1 274 575 121**	—	**1 274 575 121**
Outros ativos	21 167 800	33 497 865	**54 665 666**	14 756 030	32 571 217	**47 327 247**	13 927 595	**115 920 508**
Caixa e equivalentes de caixa	—	34 360 429	**34 360 429**	—	90 545 373	**90 545 373**	226 703 832	**351 609 634**
Ativos não correntes detidos para venda	—	—	—	—	200	**200**	—	**200**
	286 280 472	**159 125 299**	**445 405 772**	**15 128 727**	**3 821 190 982**	**3 836 319 709**	**474 916 475**	**4 756 641 954**

Ativos (Euros)	31.12.2024							
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Ativos não alocados	Total
Ativos intangíveis	33 685 120	11 037 573	**44 722 693**	531 832	24 090 481	**24 622 312**	4 101 782	**73 446 787**
Ativos fixos tangíveis	218 796 448	111 057 246	**329 853 695**	88 753	7 261 930	**7 350 683**	1 518 885	**338 723 263**
Propriedades de investimento	—	—	**—**	—	—	**—**	5 173 925	**5 173 925**
Goodwill	16 622 338	2 955 753	**19 578 091**	—	60 678 648	**60 678 648**	—	**80 256 739**
Ativos por impostos diferidos	—	—	**—**	—	—	**—**	74 153 787	**74 153 787**
Contas a receber	—	—	**—**	—	—	**—**	188 399 079	**188 399 079**
Crédito a clientes bancários	—	—	**—**	—	1 741 547 334	**1 741 547 334**	—	**1 741 547 334**
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	**—**	—	6 283 361	**6 283 361**	—	**6 283 361**
Investimento em títulos ao custo amortizado	—	—	**—**	—	2 059 136 614	**2 059 136 614**	—	**2 059 136 614**
Outros ativos financeiros bancários	—	—	**—**	—	703 709 006	**703 709 006**	—	**703 709 006**
Outros ativos	16 467 136	27 991 955	**44 459 091**	11 929 433	26 489 875	**38 419 308**	39 178 323	**122 056 722**
Caixa e equivalentes de caixa	—	62 751 227	**62 751 227**	—	95 743 500	**95 743 500**	157 417 418	**315 912 146**
	285 571 043	**215 793 754**	**501 364 797**	**12 550 018**	**4 724 940 749**	**4 737 490 767**	**469 943 200**	**5 708 798 762**

As adições de ativos não correntes por segmento detalham-se como segue:

	31.12.2023 "Reexpresso"						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Ativos intangíveis	9 271 573	3 417 750	**12 689 323**	173 119	5 537 646	**5 710 764**	**18 400 088**
Ativos fixos tangíveis	13 652 763	15 872 734	**29 525 497**	26 888	1 770 322	**1 797 210**	**31 322 707**
	22 924 337	**19 290 484**	**42 214 821**	**200 006**	**7 307 968**	**7 507 974**	**49 722 794**

	2024						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Ativos intangíveis	9 486 495	3 199 091	**12 685 586**	96 060	9 021 725	**9 117 785**	**21 803 371**
Ativos fixos tangíveis	40 139 885	48 684 782	**88 824 668**	75 079	4 142 552	**4 217 630**	**93 042 298**
	49 626 380	**51 883 874**	**101 510 254**	**171 138**	**13 164 277**	**13 335 415**	**114 845 668**

Detalhamos seguidamente os motivos subjacentes à não alocação a qualquer segmento de negócio dos seguintes ativos:

- "Ativos intangíveis" (4 101 782 Euros): O valor não alocado corresponde a parte dos ativos intangíveis em curso, os quais são alocados ao respetivo segmento no momento em que passam a firme;
- "Ativos fixos tangíveis" (1 518 885 Euros): Este valor corresponde aos ativos fixos tangíveis em curso e aos adiantamentos por conta de investimentos, que são alocados ao respetivo segmento no momento da passagem a firme;
- "Propriedades de investimento" (5 173 925 Euros): Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional razão pela qual não se encontram afetos a nenhum segmento;
- "Ativos por impostos diferidos" (74 153 787 Euros): Estes ativos são maioritariamente constituídos por impostos diferidos ativos associados a benefícios aos empregados sendo os relativos ao Plano de Saúde dos CTT, S.A. o montante mais relevante, conforme detalhado na nota 51 – Impostos sobre o rendimento. Tendo em conta que os CTT, S.A. estão afetos a

diferentes segmentos, como já referido, a afetação destes ativos aos diferentes segmentos não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;

- "Contas a receber" (188 399 079 Euros): Este valor não é passível de alocação, devido à existência de clientes multiproduto cujos valores a receber correspondem a mais do que um segmento;
- "Outros ativos" (39 178 323 Euros): Este montante corresponde, essencialmente, às rubricas de diferimentos e outros ativos correntes e não correntes, que respeitam na sua maioria aos CTT, S.A. e que estando afetas a diferentes segmentos, a sua alocação não se afigura possível de ser efetuada de forma fiável;
- "Caixa e equivalentes de caixa" (157 417 418 Euros): O valor não alocado corresponde essencialmente ao caixa e equivalentes de caixa dos CTT S.A., na medida em que esta empresa concentra os negócios dos segmentos de Correio, Serviços Financeiros & Retalho e Banco (negócio de pagamentos), não sendo possível dividir os montantes em caixa e depositados nos bancos por cada um dos negócios dos CTT.

Abaixo apresentamos os financiamentos por segmento:

	31/12/2023 "reexpresso"						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Financiamentos não correntes	**112 610 378**	**46 244 965**	**158 855 343**	**18 990**	**2 205 773**	**2 224 763**	**161 080 105**
Empréstimos bancários	33 390 061	—	**33 390 061**	—	—	—	**33 390 061**
Papel Comercial	34 947 466	—	**34 947 466**	—	—	—	**34 947 466**
Passivos de locação	44 272 851	46 244 965	**90 517 816**	18 990	2 205 773	**2 224 763**	**92 742 578**
			—			—	
Financiamentos correntes	**89 590 406**	**17 185 189**	**106 775 595**	**6 940**	**1 152 317**	**1 159 257**	**107 934 852**
Empréstimos bancários	74 541 219	7 854 338	**82 395 558**	—	—	—	**82 395 558**
Papel Comercial	22 067	—	**22 067**	—	—	—	**22 067**
Passivos de locação	15 027 119	9 330 851	**24 357 970**	6 940	1 152 317	**1 159 257**	**25 517 227**
	202 200 784	**63 430 153**	**265 630 938**	**25 930**	**3 358 090**	**3 384 020**	**269 014 958**

	31.12.2024						
	Correio	Expresso & Encomendas	Logística	Serviços Financeiros & Retalho	Banco	Banco e Serviços Financeiros	Total
Financiamentos não correntes	**108 182 003**	**65 329 789**	**173 511 792**	**66 742**	**2 799 867**	**2 866 609**	**176 378 401**
Empréstimos bancários	16 614 022	—	**16 614 022**	—	—	—	**16 614 022**
Papel Comercial	34 979 743	—	**34 979 743**	—	—	—	**34 979 743**
Passivos de locação	56 588 238	65 329 789	**121 918 027**	66 742	2 799 867	**2 866 609**	**124 784 636**
Financiamentos correntes	**36 920 901**	**11 392 044**	**48 312 944**	**22 256**	**1 538 803**	**1 561 059**	**49 874 003**
Empréstimos bancários	16 971 313	—	**16 971 313**	—	—	—	**16 971 313**
Papel Comercial	1 331 778	—	**1 331 778**	—	—	—	**1 331 778**
Passivos de locação	18 617 810	11 392 044	**30 009 853**	22 256	1 538 803	**1 561 059**	**31 570 913**
	145 102 904	**76 721 832**	**221 824 736**	**88 998**	**4 338 670**	**4 427 668**	**226 252 404**

O **Grupo** está domiciliado em Portugal. As vendas e prestação de serviços por áreas geográficas são apresentadas abaixo:

Milhares de Euros	2023	2024
Rendimentos - Portugal	582 827	587 816
Rendimentos - outros países	261 779	378 037
	844 606	965 853

Entre os rendimentos obtidos em outros países, destacam os rendimentos do segmento Expresso & Encomendas obtidos em Espanha pela sucursal da CTT Expresso neste país, no montante de 294 732 milhares de Euros (2023; 178 893 Euros)

5. Ativos fixos tangíveis

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo ao **Grupo** foi o seguinte:

	2023									
Grupo	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	35 608 901	343 254 451	181 158 903	3 649 503	74 307 835	28 567 252	4 018 810	152 577	257 604 568	928 322 799
Aquisições	—	377 331	5 907 723	38 854	4 397 337	992 122	5 963 623	18 583	—	17 695 573
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	13 627 135	13 627 135
Alienações	—	—	(988 366)	(4 053)	(502)	—	—	—	—	(992 921)
Transferências e abates		3 575 999	2 315 415	—	195 229	(208 079)	(8 175 333)	(100 908)	(14 766 030)	(17 163 708)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(1 667 586)	(1 667 586)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	21 942 433	21 942 433
Regularizações	—	(1 000)	(85 934)	(1 893)	(1 903)	22 119	52 144	—	150 020	133 554
Saldo final	35 608 901	347 206 781	188 307 741	3 682 410	78 897 996	29 373 413	1 859 244	70 252	276 890 540	961 897 279
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 561 803	238 669 491	145 112 462	3 505 640	68 299 578	22 570 731	—	—	139 745 187	621 464 892
Depreciações do período	—	10 259 034	4 874 132	65 497	1 820 743	1 469 622	—	—	33 667 816	52 156 843
Alienações	—	—	(685 376)	(3 725)	(309)	—	—	—	—	(689 410)
Transferências e abates	—	(1 203 258)	(24 940)	—	(12 843)	(101 548)	—	—	(5 151 501)	(6 494 090)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(1 574 152)	(1 574 152)
Regularizações	—	(461)	(30 400)	(1 268)	(1 514)	(1 315)	—	—	59 681	24 724
Saldo final	3 561 803	247 724 805	149 245 878	3 566 144	70 105 656	23 937 490	—	—	166 747 031	664 888 807
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	218 840	—	—	—	16 125	—	—	3 417 162	3 652 127
Aumentos	—	280 550	—	—	—	—	—	—	4 896 310	5 176 860
Reversões		(499 390)				(2 319)			(8 313 472)	(8 815 181)
Saldo final	—	—	—	—	—	13 806	—	—	—	13 806
Ativos fixos tangíveis líquidos	**32 047 098**	**99 481 976**	**39 061 863**	**116 266**	**8 792 340**	**5 422 117**	**1 859 244**	**70 252**	**110 143 510**	**296 994 666**

Grupo	2024									
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	35 608 901	347 206 781	188 307 741	3 682 410	78 897 996	29 373 413	1 859 244	70 252	276 890 540	961 897 279
Aquisições	—	458 623	5 602 573	15 286	1 676 555	1 587 882	15 163 796	117 764		24 622 481
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	68 419 817	68 419 817
Alienações	(303 401)	(741 448)	(853 314)	—	(85 696)	—	(22 322)	—	—	(2 006 181)
Transferências e abates		4 381 482	5 486 210	—	388 269	(16 671)	(10 937 314)	—	(1 496 977)	(2 195 001)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(194 492)	(194 492)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	5 044 231	5 044 231
Regularizações	(90 151)	(268 567)	73 260	4 010	3 679	1 036 574	—		(2 540)	756 264
Saldo final	35 215 349	351 036 872	198 616 470	3 701 707	80 880 803	31 981 198	6 063 404	188 016	348 660 580	1 056 344 399
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 561 803	247 724 805	149 245 878	3 566 144	70 105 656	23 937 490	—	—	166 747 031	664 888 807
Depreciações do período	—	10 169 141	5 743 391	56 518	2 429 241	1 370 287	—	—	36 176 959	55 945 538
Alienações	—	(398 034)	(784 314)	—	(80 862)	—	—	—	—	(1 263 210)
Transferências e abates	—	(134 215)	(34 894)	—	(19 049)	(48 444)	—	—	(1 530 015)	(1 766 617)
Contratos findos	—	—	—	—	—	—	—	—	(275 983)	(275 983)
Regularizações	—	(11 172)	83 299	2 836	2 822	1 708	—	—	—	79 492
Saldo final	3 561 803	257 350 525	154 253 360	3 625 498	72 437 809	25 261 040	—	—	201 117 992	717 608 027
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	13 806	—	—	—	13 806
Aumentos	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Reversões		—				(697)			—	(697)
Saldo final	—	—	—	—	—	13 109	—	—	—	13 109
Ativos fixos tangíveis líquidos	**31 653 546**	**93 686 347**	**44 363 110**	**76 209**	**8 442 994**	**6 707 049**	**6 063 404**	**188 016**	**147 542 588**	**338 723 263**

As depreciações contabilizadas no **Grupo**, no montante de 55 945 538 Euros (52 156 843 Euros em 31 de dezembro de 2023), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo à **Empresa** foi o seguinte:

Empresa	2023									
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	32 522 423	318 930 965	129 609 557	2 522 434	64 916 132	25 773 478	2 567 203	51 668	172 347 109	749 240 967
Aquisições	—	—	1 903 992	38 854	3 738 840	736 994	2 533 736	18 583	—	8 971 000
Novos contratos	—	—	—	—	—	—	—	—	57 553 755	57 553 755
Alienações	(25 760 202)	(208 996 323)	(521 727)	—	—	—	—	—	—	(235 278 252)
Transferências e abates		2 333 242	(3 786)	—	(18 298)	(180 703)	(4 034 847)	—	(14 276 953)	(16 181 346)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	22 554 425	22 554 425
Regularizações	—	—	—	—	—	21 147	—	—	—	21 147
Saldo final	6 762 221	112 267 883	130 988 036	2 561 288	68 636 675	26 350 915	1 066 091	70 252	238 178 335	586 881 696
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	3 561 803	226 523 405	113 824 354	2 481 053	60 021 946	21 004 188	—	—	106 898 889	534 315 638
Depreciações do período	—	5 661 307	2 263 415	13 413	1 444 786	1 241 160	—	—	23 514 120	34 138 202
Alienações	(2 640 049)	(148 952 541)	(479 919)	—	—	—	—	—	—	(152 072 510)
Transferências e abates	—	(1 125 542)	(1 010)	—	(6 271)	(111 674)	—	—	(4 761 331)	(6 005 828)
Regularizações	—	79 155	(79 155)	—	—	—	—	—	59 681	59 681
Saldo final	921 754	82 185 784	115 527 685	2 494 467	61 460 461	22 133 674	—	—	125 711 359	410 435 183
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	218 840	—	—	—	16 125	—	—	3 417 162	3 652 127
Aumentos		280 550							4 896 310	5 176 860
Reversões	—	(499 390)	—	—	—	(2 319)	—	—	(8 313 472)	(8 815 181)
Saldo final	—	—	—	—	—	13 806	—	—	—	13 806
Ativos fixos tangíveis líquidos	**5 840 467**	**30 082 100**	**15 460 351**	**66 821**	**7 176 213**	**4 203 436**	**1 066 091**	**70 252**	**112 466 976**	**176 432 707**

Empresa	2024									
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	Direitos de Uso	Total
Ativos fixos tangíveis										
Saldo inicial	6 762 221	112 267 883	130 988 036	2 561 288	68 636 675	26 350 915	1 066 091	70 252	238 178 335	586 881 696
Aquisições	—	—	707 388	—	794 683	814 969	3 404 583	—	—	5 721 624
Novos contratos	—	—		—	—	—	—	—	31 060 140	31 060 140
Alienações	—	—	(784 314)	—	—	—	—	—	—	(784 314)
Transferências e abates	—	3 022 041	(208)	—	(9 397)	(622)	(3 022 041)	—	(325 624)	(335 850)
Remensurações	—	—	—	—	—	—	—	—	8 002 659	8 002 659
Regularizações	—	—	—	—	—	964 626	—	—	—	964 626
Saldo final	6 762 221	115 289 925	130 910 902	2 561 288	69 421 961	28 129 889	1 448 633	70 252	276 915 510	631 510 580
Depreciações acumuladas										
Saldo inicial	921 754	82 185 784	115 527 685	2 494 467	61 460 461	22 133 674	—	—	125 711 359	410 435 183
Depreciações do período	—	3 931 262	2 425 629	17 586	1 908 203	1 138 787	—	—	25 930 407	35 351 873
Alienações	—	—	(784 314)	—	—	—	—	—	—	(784 314)
Transferências e abates	—	—	(208)	—	(9 397)	(415)	—	—	(233 280)	(243 300)
Saldo final	921 754	86 117 045	117 168 792	2 512 053	63 359 267	23 272 045	—	—	151 408 486	444 759 441
Perdas Imparidades Acumuladas										
Saldo inicial	—	—	—	—	—	13 806	—	—	—	13 806
Aumentos	—	—	—	—	—	—	—		—	—
Reversões	—		—	—	—	(697)	—	—	—	(697)
Saldo final	—	—	—	—	—	13 109	—	—	—	13 109
Ativos fixos tangíveis líquidos	**5 840 467**	**29 172 879**	**13 742 110**	**49 235**	**6 062 694**	**4 844 734**	**1 448 633**	**70 252**	**125 507 025**	**186 738 030**

As depreciações contabilizadas na **Empresa**, no montante de 35 351 873 Euros (34 138 202 Euros em 31 de dezembro de 2023), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

A 31 de dezembro de 2023, no âmbito da operação de transação de ativos imobiliários, descrita em detalhe na nota 8, a 27 de novembro de 2023, a **Empresa** procedeu à transferência de 360 imóveis à CTT IMO Yield, resultante no desreconhecimento de ativos fixos tangíveis no valor liquido contabilístico de 83 163 milhares de Euros e propriedades de investimento no valor liquido contabilístico de 4 691 milhares de euros (nota 7). De seguida, a **Empresa** efetuou uma operação de *leaseback* dos imóveis utilizados no âmbito da sua atividade operacional. Esta operação resultou no reconhecimento de um direto de uso de 54 050 milhares de euros, bem como o respetivo passivo de locação de 85 578 milhares de euros. A mais-valia gerada na operação totaliza 1 625 milhares de euros na **Empresa**. Considerando que se trata de uma operação entre empresas do grupo, não foram reconhecidos impactos em resultados do período na **Empresa**. Salienta-se de igual forma, que esta operação não tem impacto nas contas consolidadas do **Grupo**.

De acordo com o contrato de concessão em vigor (Nota 1), no termo da concessão revertem gratuita e automaticamente para o concedente, os bens dos domínios público e privado do Estado. Sendo a rede postal propriedade exclusiva dos CTT, reverterão para a posse do Estado apenas os bens que ao Estado pertençam, pelo que no fim da concessão os CTT continuarão na posse dos bens que integram o seu património. O Conselho de Administração suportado nos registos patrimoniais da Empresa e na declaração da Direção Geral do Tesouro e Finanças, responsável pelo Sistema de Informação de Imóveis do Estado (SIIE), conclui que o ativo dos CTT não inclui qualquer bem do domínio público ou privado do Estado.

Como no âmbito do contrato de concessão o concedente não controla qualquer interesse residual significativo na rede postal dos CTT e sendo os CTT livres para alienar, substituir ou onerar os bens que integram a rede postal, a IFRIC 12 - Acordos de Concessão de Serviços não é aplicável ao contrato de concessão de prestação do serviço postal universal.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2024, 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.

Equipamento básico

O valor relativo a aquisições respeita maioritariamente a: aquisição de equipamento informático no valor de 141 mil Euros; a aquisição de *racks* no valor de 339 mil Euros; aquisição de contentores no valor de 1 167 mil euros e à aquisição de PDAs no valor de 1 133 mil Euros pela CTT Expresso; bem como, à aquisição de veículos para a distribuição no valor de 511 mil Euros por parte da CORRE e à aquisição de *lockers* no valor de 1 135 mil Euros pela Open Lockers.

Equipamento administrativo

O valor relativo a aquisições respeita maioritariamente, à aquisição de diverso equipamento informático no valor de 576 mil Euros e à aquisição de mobiliário postal no valor de 128 mil Euros pelos CTT, bem como, à aquisição de diversos equipamentos informáticos no valor de 295 mil Euros e aquisição de mobiliário no valor de 283 mil Euros pelo Banco CTT.

Outros ativos fixos tangíveis

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente equipamentos de prevenção e segurança no valor aproximado de 361 mil Euros nos CTT e no valor de 187 mil Euros pela CTT Expresso e aquisição de equipamento para contagem de notas no valor de 428 mil Euros no Banco CTT.

Afixos tangíveis em curso

Na rubrica de aquisições de ativos fixos tangíveis em curso estão, essencialmente, registadas obras em edifícios próprios e alheios em diversas instalações, bem como o desenvolvimento de *sorters* da CTT Expresso, sucursal em Espanha, que serão transferidas para as rubricas da respetiva natureza após a sua conclusão.

Direitos de Uso

Os direitos de uso reconhecidos, pelo **Grupo** e pela **Empresa**, detalham-se como segue, por tipologia de bem subjacente:

Grupo	2023			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	214 083 554	38 787 250	4 733 764	257 604 568
Novos Contratos	11 501 538	2 125 596	—	13 627 135
Transferências e abates	(14 678 516)	(87 514)	—	(14 766 030)
Contratos findos	(1 398 631)	(268 955)	—	(1 667 586)
Remensurações	20 056 802	1 885 631	—	21 942 433
Regularizações	143 433	6 588	—	150 020
Saldo final	229 708 181	42 448 596	4 733 764	276 890 540
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	113 723 712	24 204 805	1 816 670	139 745 187
Depreciações do período	24 192 899	8 421 222	1 053 695	33 667 816
Transferências e abates	(5 053 679)	(97 821)	—	(5 151 501)
Contratos findos	(1 316 765)	(257 387)	—	(1 574 152)
Regularizações	59 681	—	—	59 681
Saldo final	131 605 848	32 270 818	2 870 365	166 747 031
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	3 417 162	—	—	3 417 162
Aumentos	4 896 310	—	—	4 896 310
Reversões	(8 313 472)	—	—	(8 313 472)
Saldo final	—	—	—	—
Ativos fixos tangíveis líquidos	**98 102 333**	**10 177 778**	**1 863 399**	**110 143 510**

Grupo	2024			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	229 708 181	42 448 596	4 733 764	276 890 540
Novos Contratos	32 832 622	34 201 093	1 386 101	68 419 817
Transferências e abates	(1 227 994)	(268 983)	—	(1 496 977)
Contratos findos	(91 141)	(103 351)	—	(194 492)
Remensurações	2 595 541	2 448 690	—	5 044 231
Regularizações	(2 540)	—	—	(2 540)
Saldo final	263 814 669	78 726 045	6 119 866	348 660 580
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	131 605 848	32 270 818	2 870 365	166 747 031
Depreciações do período	22 853 446	12 191 171	1 132 342	36 176 959
Transferências e abates	(1 375 343)	(154 671)	—	(1 530 015)
Contratos findos	(101 236)	(174 747)	—	(275 983)
Saldo final	152 982 714	44 132 570	4 002 708	201 117 992
Ativos fixos tangíveis líquidos	**110 831 955**	**34 593 475**	**2 117 158**	**147 542 588**

As depreciações contabilizadas, no **Grupo**, no montante de 36 176 959 Euros (33 667 816 Euros em 31 de dezembro de 2023), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

Com referência a 31 de dezembro de 2023, o saldo inicial de “Perdas por Imparidade Acumuladas” registava um valor respeitante ao direito de uso associado ao contrato de arrendamento do anterior edifício sede CTT - Edifício Báltico, correspondente ao período em que existia a expetativa que o direito de uso não gerasse benefícios económicos para o Grupo pelo facto de o edifício se encontrar desocupado. Em 2023, o montante registado em “Reversões” correspondia ao período do contrato já decorrido, tendo sido a perda por imparidade revertida na proporção da depreciação do direito de uso. Tendo-se mantido a situação de não ocupação do edifício, durante o ano, a perda por imparidade inicialmente reconhecida em anos anteriores foi, em 30 de junho de 2023, reforçada em 5 177 milhares de Euros.

Ainda em 31 de dezembro de 2023, foi acordada com a contraparte a rescisão antecipada deste contrato de locação, o que resultou no desreconhecimento da locação existente e na reversão do valor remanescente de imparidade registado e que tinha sido parcialmente revertido durante o ano na proporção da depreciação do direito de uso. Os custos de rescisão do contrato, no montante de 8 005 milhares de Euros, encontram-se registados na rubrica “Outros Gastos e Perdas” (nota 48).

Empresa	2023			
	Edifícios	Veículos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	136 743 089	34 172 304	1 431 716	172 347 109
Novos Contratos	56 189 330	1 364 425	—	57 553 755
Transferências e abates	(14 276 953)	—	—	(14 276 953)
Remensurações	20 761 675	1 792 750	—	22 554 425
Saldo final	199 417 141	37 329 479	1 431 716	238 178 335
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	84 399 714	21 624 854	874 320	106 898 889
Depreciações do período	15 883 556	7 379 856	250 709	23 514 120
Transferências e abates	(4 761 331)	—	—	(4 761 331)
Regularizações	59 681	—	—	59 681
Saldo final	95 581 620	29 004 710	1 125 029	125 711 359
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	3 417 162	—	—	3 417 162
Aumentos	4 896 310	—	—	4 896 310
Reversões	(8 313 472)			(8 313 472)
Saldo final	—	—	—	—
Ativos fixos tangíveis líquidos	**103 835 521**	**8 324 769**	**306 687**	**112 466 976**

Empresa	2024			
	Edifícios	Veiculos	Outros ativos	Total
Ativos fixos tangíveis				
Saldo inicial	199 417 141	37 329 479	1 431 716	238 178 335
Novos Contratos	—	29 711 476	1 348 664	31 060 140
Transferências e abates	(325 624)	—	—	(325 624)
Remensurações	5 627 363	2 375 297	—	8 002 659
Saldo final	204 718 880	69 416 251	2 780 379	276 915 510
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	95 581 620	29 004 710	1 125 029	125 711 359
Depreciações do período	14 862 018	10 680 371	388 017	25 930 407
Transferências e abates	(233 280)	—	—	(233 280)
Saldo final	110 210 358	39 685 081	1 513 046	151 408 486
Ativos fixos tangíveis líquidos	**94 508 521**	**29 731 170**	**1 267 333**	**125 507 025**

As depreciações contabilizadas, na **Empresa**, no montante de 25 930 407 Euros (23 514 120 Euros em 31 de dezembro de 2023), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)".

A 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 50), respetivamente.

Em 2024 não foram capitalizados, no **Grupo** e na **Empresa**, quaisquer juros de empréstimos, não tendo sido identificados empréstimos diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

O **Grupo** e a **Empresa** avaliaram a existência de indícios de imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos a cada segmento com referência a 31 de dezembro de 2024.

A imparidade dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às unidades geradoras de caixa Mailtec (*Printing&Finishing*), Transporta (Carga), CTT Expresso, Sucursal em Espanha e 321 Crédito foi avaliada juntamente com os testes de imparidade ao goodwill e participações financeiras (Nota 9).

Relativamente aos ativos tangíveis e intangíveis associados ao negócio do correio desenvolvido pelos CTT e do negócio desenvolvido pelo Banco CTT, o **Grupo** avaliou a existência de indícios de imparidade, comparando o valor dos ativos não correntes afetos aos respetivos negócios com os respetivos resultados operacionais, não tendo sido identificados indícios de imparidade nos referidos segmentos.

Da mesma forma, o **Grupo** não identificou indícios de imparidade relativamente aos ativos fixos tangíveis e intangíveis do negócio expresso & encomendas da CTT Expresso, cujo rácio face aos respetivos resultados operacionais tem melhorado ao longo dos períodos.

Assim, de acordo com os testes de imparidade realizados e a análise de indícios de imparidade, não foram identificados outros 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 Fixos Tangíveis do **Grupo** e da **Empresa** totalizam a 31 de dezembro de 2024, 4 247 485 Euros e 771 566 Euros, respetivamente (31 de dezembro de 2023: 6 136 083 Euros) e 3 618 341 Euros, respetivamente).

Investimento sustentável

Em 2024, o Grupo continuou o seu programa de investimento sustentável, o qual ascendeu a 90 milhões de euros, que incluiu aquisições de ativos tangíveis, ativos intangíveis e propriedades de investimento, tal como divulgadas nas notas 5, 6 e 7.

Ver mais informação sobre a taxonomia europeia na seção 5.3.3.

6. Ativos intangíveis

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes ao **Grupo**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Grupo	2023					
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4 380 552	169 466 935	19 591 397	2 309 070	9 434 984	205 182 938
Aquisições	—	2 025 284	699 454	—	15 675 350	18 400 088
Transferências e abates	—	21 508 320	(440 115)	—	(21 198 220)	(130 015)
Regularizações	—	—	(14 639)	—	—	(14 639)
Saldo final	4 380 552	193 000 538	19 836 097	2 309 070	3 912 114	223 438 371
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4 380 552	115 896 437	14 571 483	925 857	—	135 774 330
Amortizações do período	—	15 455 209	1 217 770	360 838	—	17 033 818
Transferências e abates	—	418 966	(418 966)	—	—	—
Regularizações	—	—	(9 561)	—	—	(9 561)
Saldo final	4 380 552	131 770 613	15 360 727	1 286 695	—	152 798 587
Ativos intangíveis líquidos	**—**	**61 229 926**	**4 475 370**	**1 022 375**	**3 912 114**	**70 639 785**

Grupo	2024					
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4 380 552	193 000 538	19 836 097	2 309 070	3 912 114	223 438 371
Aquisições	—	1 671 337	91 119	—	20 040 915	21 803 371
Alienações	—	(4 557 236)	—	—	—	(4 557 236)
Transferências e abates	—	15 714 171	—	—	(15 493 791)	220 380
Regularizações	—	—	25 700	—		25 700
Saldo final	4 380 552	205 828 811	19 952 916	2 309 070	8 459 237	240 930 586
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4 380 552	131 770 613	15 360 727	1 286 695	—	152 798 587
Amortizações do período	—	17 808 048	1 055 378	360 838	—	19 224 263
Alienações		(4 557 236)	—	—	—	(4 557 236)
Regularizações	—	—	18 185	—	—	18 185
Saldo final	4 380 552	145 021 425	16 434 289	1 647 533	—	167 483 799
Ativos intangíveis líquidos	**—**	**60 807 387**	**3 518 627**	**661 537**	**8 459 237**	**73 446 787**

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2024 respeitantes ao **Grupo**, no montante de 19 224 263 Euros (de 17 033 818 Euros em 31 de dezembro de 2023) foram registadas na rubrica "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

A 31 de dezembro de 2024, o *core banking system* (principal software operacional do Banco CTT) tem um valor líquido de balanço de 7 493 milhares de euros (31 de dezembro de 2023: 8 987 milhares de euros). A 31 de dezembro de 2023 este ativo tinha uma vida útil remanescente estimada de 7 anos. Durante o primeiro semestre de 2024, o Grupo alterou a estimativa de vida útil remanescente deste ativo para cerca de 2 anos, atribuindo-lhe um valor residual estimado de cerca de 6 000 milhares de euros. Esta alteração decorre da assinatura de um contrato de prestação de serviço com o fornecedor do licenciamento atual que prevê a migração e *upgrade* da atual licença (*on premisses*) para o acesso a uma licença de um software *as a service*, que incorporará um conjunto de customizações e configurações que transitarão do atual sistema *on premisses* e às quais se atribui um valor semelhante ao valor residual mencionado, o qual se estima que entre em vigor no final de 2025.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes à **Empresa**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Empresa	2023				
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis					
Saldo inicial	3 717 326	92 456 490	10 584 142	6 375 169	113 133 128
Aquisições	—	135 034	699 454	8 046 910	8 881 399
Transferências e abates	—	11 706 294	—	(11 706 294)	—
Saldo final	3 717 326	104 297 819	11 283 596	2 715 785	122 014 526
Amortizações acumuladas					
Saldo inicial	3 717 326	68 772 958	7 404 015	—	79 894 299
Amortizações do período	—	7 215 944	1 061 868	—	8 277 813
Saldo final	3 717 326	75 988 902	8 465 883	—	88 172 111
Ativos intangíveis líquidos	**—**	**28 308 917**	**2 817 713**	**2 715 785**	**33 842 415**

Empresa	2024				
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis					
Saldo inicial	3 717 326	104 297 819	11 283 596	2 715 785	122 014 526
Aquisições	—	52 478	91 119	8 280 221	8 423 818
Alienações	—	(5 136 861)	—	—	(5 136 861)
Transferências e abates	—	7 259 993		(7 259 993)	—
Saldo final	3 717 326	106 473 429	11 374 715	3 736 013	125 301 483
Amortizações acumuladas					
Saldo inicial	3 717 326	75 988 902	8 465 883	—	88 172 111
Amortizações do período	—	8 352 081	905 840	—	9 257 921
Alienações	—	(4 557 236)		—	(4 557 236)
Saldo final	3 717 326	79 783 746	9 371 724	—	92 872 797
Ativos intangíveis líquidos	**—**	**26 689 682**	**2 002 991**	**3 736 013**	**32 428 686**

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2024 da Empresa, no montante de 9 257 921 Euros, (8 277 813 Euros em 31 de dezembro de 2023) foram registadas na rubrica “Depreciações/ amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 46).

Na rubrica “Propriedade Industrial” referente ao Grupo, encontra-se registada a licença da marca “Payshop Internacional” propriedade da CTT Contacto, S.A., no montante de 1 200 000 Euros. Esta licença não se encontra a ser amortizada uma vez que tem uma vida útil indeterminada, sendo sujeita a testes de imparidade numa base mínima anual ou quando existam indícios de imparidade. Ver os principais pressupostos do teste de imparidade na nota 9.

As transferências ocorridas no período findo em 31 de dezembro de 2024 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 1 550 479 Euros e 2 695 678 Euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, que dizem respeito à participação de recursos internos da Empresa no desenvolvimento de projetos de informática.

Os ativos intangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2024 referem-se a projetos de informática que se encontram a ser desenvolvidos sendo os mais significativos os seguintes:

	Grupo	Empresa
Digital Channels	1 235 746	—
Área Cliente B2B	718 122	718 122
Galaxy Software	710 508	710 508
Projeto Cards - Software Prod Terminal	691 780	—
CBS Upgrade	462 779	—
Transferências Imediatas	323 374	—
Commvault	299 996	299 996
Plataforma - Produtos de Investimento	263 190	—
Via CTT Software Upgrade	239 135	239 135
	4 944 630	**1 967 760**

O **Grupo** e a **Empresa** não identificaram incertezas relevantes quanto à conclusão dos projetos em curso, nem quanto à sua recuperabilidade. Ainda assim, a recuperabilidade dos valores dos ativos intangíveis em curso foi testada no âmbito dos testes de imparidade dos ativos da Unidade Geradora de Caixa a que pertencem, com particular ênfase para os ativos afetos aos negócios do **Grupo** (Nota 9).

Tal como referido na nota 5, de acordo com os testes de imparidade realizados e a análise de indícios de imparidade, não foram identificados eventos ou circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual os ativos intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** estão registados possa não ser recuperado.

A maioria dos projetos tem data de conclusão prevista para o ano de 2025.

Quanto ao exercício económico de 2024, o **Grupo** e a **Empresa** encontram-se ainda a identificar e quantificar as despesas incorridas com I&D, conforme divulgado na nota 51.

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de Ativos Intangíveis dadas como garantia de passivos.

Em 2024 não foram capitalizados, no **Grupo** e na **Empresa**, quaisquer juros de empréstimos, não tendo sido identificados empréstimos diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** totalizam a 31 de dezembro de 2024, 7 693 506 Euros e 1 998 354 Euros, respetivamente (31 de dezembro de 2023: 6 892 706 Euros e 1 343 273 Euros, respetivamente).

7. Propriedades de investimento

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os movimentos na rubrica de propriedades de investimento do **Grupo** detalham-se conforme segue:

Grupo	2023		
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Total
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	2 862 247	11 052 892	13 915 139
Saldo final	**2 862 247**	**11 052 892**	**13 915 139**
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	155 569	7 322 410	7 477 979
Depreciações do período	—	183 591	183 591
Outros movimentos	—	25 189	25 189
Saldo final	**155 569**	**7 531 191**	**7 686 759**
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	253 181	253 181
Perdas por imparidade do período	—	(788)	(788)
Saldo final	**—**	**252 393**	**252 393**
Propriedades de investimento líquidas	**2 706 679**	**3 269 308**	**5 975 987**

Grupo	2024		
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Total
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	2 862 247	11 052 892	13 915 139
Alienações	(746 871)	(1 434 106)	(2 180 976)
Outros movimentos	90 151	268 567	358 718
Saldo final	**2 205 528**	**9 887 353**	**12 092 881**
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	155 569	7 531 191	7 686 759
Depreciações do período	—	190 827	190 827
Alienações	(17 174)	(1 017 940)	(1 035 115)
Outros movimentos		10 286	10 286
Saldo final	**138 394**	**6 714 363**	**6 852 758**
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	252 393	252 393
Reversões	—	(186 195)	(186 195)
Saldo final	**—**	**66 199**	**66 199**
líquidas	**2 067 134**	**3 106 792**	**5 173 925**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 foram registados na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" para o **Grupo** 183 591 Euros e 190 827 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 46).

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os movimentos na rubrica de propriedades de investimento da **Empresa** detalham-se conforme segue:

Empresa	2023		
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Total
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	2 862 247	11 052 892	13 915 139
Alienações	(1 514 883)	(9 910 560)	(11 425 443)
Saldo final	**1 347 365**	**1 142 332**	**2 489 696**
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	155 569	7 322 410	7 477 979
Depreciações do período	—	53 322	53 322
Alienações	(141 050)	(6 593 303)	(6 734 354)
Saldo final	**14 518**	**782 429**	**796 947**
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial	—	253 181	253 181
Perdas por imparidade do período	—	(788)	(788)
Saldo final	**—**	**252 393**	**252 393**
Propriedades de investimento líquidas	**1 332 847**	**107 509**	**1 440 356**

Empresa	2024		
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Total
Propriedades de investimento			
Saldo inicial	1 347 365	1 142 332	2 489 696
Alienações	(562 695)		(562 695)
Saldo final	**784 670**	**1 142 332**	**1 927 002**
Depreciações acumuladas			
Saldo inicial	14 518	782 429	796 947
Depreciações do período		20 074	20 074
Saldo final	**14 518**	**802 503**	**817 021**
Perdas Imparidades Acumuladas			
Saldo inicial		252 393	252 393
Reversões		(186 195)	(186 195)
Saldo final	**—**	**66 199**	**66 199**
Propriedades de investimento líquidas	**770 152**	**273 630**	**1 043 782**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 foram registados na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)", para a **Empresa,** 53 322 Euros e 20 074 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 46).

Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional do **Grupo** e da **Empresa**, estando no mercado disponíveis para arrendamento.

O montante registado em alienações, a 31 de dezembro de 2023, corresponde à transmissão de propriedades de investimento no valor liquido contabilístico de 4 691 milhares de euros, no âmbito da transação de ativos imobiliários para a CTT IMO Yield, explicada em detalhe na nota 5.

O valor de mercado dos ativos classificados como propriedades de investimento, de acordo com as avaliações reportadas ao final do exercício económico de 2024 efetuadas por entidades independentes, ascende a 6 843 465 Euros (10 437 353 Euros em 31 de dezembro de 2023).

No período findo a 31 de dezembro de 2024, o montante de rendas cobradas pelo **Grupo** e pela **Empresa** pelo arrendamento dos imóveis e equipamentos classificados como propriedade de investimento foi de 5 967 Euros (31 de dezembro de 2023: 33 773 Euros).

8. Empresas incluídas no perímetro de consolidação

Empresas subsidiárias

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram incluídas na consolidação a empresa-mãe, CTT – Correios de Portugal, S.A. e as seguintes subsidiárias:

Denominação social	País	Sede	2023			2024		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Empresa - mãe:								
CTT - Correios de Portugal, S.A.	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	—	—	—	—	—
Subsidiárias:								
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. ("CTT Expresso")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Payshop Portugal, S.A. ("Payshop")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
CTT Contacto, S.A. ("CTT Con")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
CTT Soluções Empresariais, S.A. ("CTT Sol")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Correio Expresso de Moçambique, S.A. ("CORRE")	Moçambique	Av. 24 de Julho, Edificio 24, n.º 1097, 3.º Piso, Bairro da Polana Maputo - Moçambique	50	—	50	50	—	50
Banco CTT, S.A. ("BancoCTT")	Portugal	Praça Duque de Saldanha, n.º 1 Edf. Atrium Saldanha Piso 3 1050-094 Lisboa	100	—	100	91,29	—	91,29
1520 Innovation Fund ("TechTree")	Portugal	Av Conselheiro Fernando de Sousa, 19 13º Esq 1070-072 Lisboa	37,50	62,50	100	37,50	62,50	100
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A. ("321 Crédito")	Portugal	Avenida da Boavista, n.º 772, 1.º, Edifício Boavista Prime 4100-111 Porto	—	100	100	—	91,29	91,29
NewSpring Services, S.A. ("NSS")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A. ("CTTi")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	100	—	100
Open Lockers, S.A. ("Lock")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	66	66	—	100	100
MedSpring, S.A. ("MEDS")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT Services, S.A. ("Serv")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	—	100	100	—	100	100
CTT Imo Yield, S.A. ("IMOY")	Portugal	Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14.º Piso 1643-001 Lisboa	100	—	100	73,70	—	73,70

Relativamente à empresa “CORRE”, em virtude de o **Grupo** ter direito a retornos variáveis decorrentes do seu envolvimento e ter a capacidade de afetar esses retornos, a mesma é incluída no perímetro de consolidação.

No âmbito de uma reorganização societária em curso no Grupo, no dia 8 de julho de 2022, o Conselho de Administração do Banco CTT aprovou a alienação da sua subsidiária Payshop Portugal, e os seus termos, aos CTT. A concretização desta operação encontrava-se dependente da não oposição do regulador, facto que veio a ocorrer no dia 7 de julho de 2023. A transferência das ações ocorreu no dia 11 de agosto de 2023. A alienação da participação na Payshop aos CTT permitirá no futuro capturar sinergias com as restantes áreas dos CTT, nomeadamente áreas de produto, forças comerciais (B2B e redes de Lojas, pontos e agentes), assim como uma total integração na estratégia do Grupo de uma proposta de valor integral para o e-commerce e soluções empresariais. A operação de alienação da participação na Payshop pelo Banco CTT aos CTT foi efetuado pelo valor dos seus capitais próprios e não teve impactos nas contas consolidadas do **Grupo**. No caso das contas da **Empresa**, não foi necessário, igualmente, efetuar qualquer mensuração ao justo valor, nem existiu qualquer reconhecimento de goodwill.

Em 29 de março de 2023 e 29 de maio de 2023, a Open Lockers foi alvo de aumentos de capital sobre a forma de prestação suplementar no montante de 396 000 Euros em cada um dos períodos.

CTT IMO Yield

Ativos Imobiliários

Os ativos imobiliários dos CTT encontram-se organizados em dois portefólios distintos, em função das respetivas características e funcionalidade (Portefólio de Rendimento e Portefólio de Desenvolvimento).

Portefólio de Rendimento

Em 2022, os CTT iniciaram negociações exclusivas, com uma terceira parte, para gestão deste portefólio que compreendeu essencialmente:

1. os imóveis associados à rede de retalho dos CTT; e,

2. armazéns e centros de logística e distribuição da rede operacional dos CTT em Portugal.

Como resultado desta negociação, foi criada a 31 de outubro de 2022, a empresa CTT IMO Yield, com o propósito de deter e gerir este portefólio de rendimento.

Em 4 de maio de 2023, os CTT celebraram um Contrato de Compra e Venda de Ações com a Sierra Investments, SGPS, S.A. ("Sierra"), ao abrigo do qual a Sierra e um conjunto de investidores institucionais iriam adquirir uma participação de 30,1% do capital social da CTT IMO Yield (assumindo o *carve-in* de todos os imóveis do portefólio de rendimento), operação que veio a concluir-se no início de 2024.

A 10 outubro de 2023, e aplicando o disposto na alínea b) do número 3 do artigo 22.º do Regime da Gestão de Ativos, a CMVM emitiu o código de registo SIC (sociedade de investimento coletivo) da CTT IMO Yield.

A 17 de outubro de 2023, também a AdC (Autoridade da Concorrência) adotou uma decisão segundo a qual a Transação não se encontra abrangida pelo procedimento de controlo de concentrações.

A 27 de novembro de 2023, a Empresa procedeu à transferência do seu portefólio de imobiliário de rendimento, correspondente a 332 imóveis, para a CTT IMO Yield sob a forma de contribuição de capital em espécie, no montante de 116 858 055 Euros. Esta operação deu origem à emissão de

116 858 055 novas ações com um valor nominal de 1 Euro cada. Os restantes 31 imóveis foram transferidos para os CTT IMO Yield através de uma operação de compra e venda.

O montante da entrada em espécie correspondeu ao justo valor dos imóveis apurado através de avaliação externa elaborada por dois peritos independentes. Para cada imóvel objeto de transferência foi considerado para a determinação do seu justo valor, o valor médio das duas avaliações elaboradas por cada um dos peritos independentes. Posteriormente esta operação foi sujeita a avaliação por um Revisor Oficial de Contas independente da Sociedade, conforme estabelecido no Código das Sociedades Comerciais.

A 9 de novembro de 2023 e 27 de dezembro de 2023, a CTT IMO Yield foi objeto de aumento de capital por entrada em dinheiro, no montante de 17 600 000 Euros e 576 945 Euros, respetivamente. Os aumentos de capital deram origem à emissão de novas ações no montante de 17 600 000 ações e 576 945 ações, respetivamente, com o valor nominal de 1 Euro cada.

A 27 de dezembro de 2023, foi deliberada a conversão de suprimentos em capital social na CTT Expresso e CTT Soluções Empresariais, mediante a conversão de 14 950 000 Euros de suprimentos em capital na CTT Expresso e de 14 500 000 de suprimentos em capital na CTT Soluções Empresariais. O aumento de capital na CTT Expresso concretizou-se mediante o aumento do valor nominal das 1 150 000 ações que passam de 5 Euros para 18 Euros cada, sendo o seu valor nominal global de 20 700 000 Euros. O aumento de capital da CTT Soluções Empresariais concretizou-se mediante a emissão de 14 500 000 novas ações com o valor nominal de 1 Euro cada, sendo o valor nominal global do capital social a 31 de dezembro de 2023 de 14 750 000 Euros.

A 4 de janeiro de 2024, a CTT IMO Yield concluiu um processo de conversão num organismo de investimento alternativo imobiliário (OIA) sob forma societária de capital fixo e de subscrição particular, gerida por uma entidade gestora que integra o universo empresarial da Sierra Investments, a sociedade Sierra IG - SGOIC, S.A. Na mesma data, os CTT concretizaram a venda de uma posição acionista de 26,3% na CTT IMO Yield à Sonae Investment SGPS, S.A. e outros investidores, tal como previsto no Contrato de Compra e Venda de Ações, que se traduziu num recebimento bruto de 32 447 343 Euros. No seguimento desta operação foi reconhecido o montante de 32 959 531 Euros na rubrica “Interesses que não controlam” no capital próprio.

Outras alterações

A 18 de abril de 2024, a CTT Expresso procedeu à aquisição da participação minoritária na Open Lockers detida pelos restantes acionistas da entidade, no montante de 1 439 000 Euros. O Grupo passa, desta forma, a deter uma participação de 100% na Open Lockers, a partir dessa data.

Em 26 de junho de 2024, o Banco CTT subscreveu um aumento de capital social na subsidiária 321 Crédito, mediante a realização de uma entrada em dinheiro, no montante de 5 000 000 Euros dando origem à emissão de 5 000 000 de novas ações escriturais, ordinárias, nominativas e com um valor de emissão de 1 euro cada. O montante de capital social da 321 Crédito no valor de 30 000 000 Euros passou para 35 000 000 Euros.

A 6 de novembro de 2022, os CTT Correios de Portugal, S.A. e a sua subsidiária Banco CTT, S.A. celebraram um acordo de parceria estratégica com a Generali Seguros, S.A. (Tranquilidade/Generali Seguros).

A transação celebrada entre as partes incluía:

- Acordos de distribuição de longo prazo, com período de exclusividade renovável a cada 5 anos, para a distribuição pelos CTT e pelo Banco CTT de produtos de seguros de vida e não vida da Tranquilidade/Generali Seguros;

- Subscrição pela Tranquilidade/Generali Seguros de um aumento de capital social reservado de 25 milhões de euros no Banco CTT em contrapartida de uma participação de 8,71%. Um Acordo Parassocial conferirá à Tranquilidade/Generali Seguros um conjunto de direitos minoritários em linha com a dimensão da participação.

A 29 de novembro de 2024, após a aprovação pelas autoridades competentes, os CTT formalizaram com a Generali Tranquilidade a parceria estratégica para o Banco CTT, anunciada no final de 2022, nos termos acima descritos.

A subscrição de um aumento no capital social do Banco CTT de 25 milhões de euros pela Tranquilidade/ Generali Seguros, traduziu-se numa participação societária minoritária de 8,71%, e numa consequente redução da participação dos CTT, incluindo da subsidiária do Banco, 321 Crédito, para 91,29%, à data de 29 de novembro de 2024. Esta operação traduziu-se no reconhecimento de interesses que não controlam no montante de 27 153 204 Euros,

Entidades controladas conjuntamente

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o **Grupo** detinha os seguintes interesses em entidades controladas conjuntamente, registadas pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2023			2024		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
NewPost, ACE	Portugal	Av. Fontes Pereira de Melo, 40 Lisboa	49	—	49	49	—	49
PTP & F, ACE	Portugal	Estrada Casal do Canas Amadora	51	—	51	51	—	51
Wolfspring, ACE	Portugal	Urbanização do Passil, nº 100-A 2890-1852 Alcochete	—	50	50	—	50	50

Associadas

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o **Grupo** detinha as seguintes participações em empresas associadas, incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2023			2024		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Mafelosa, SL (a)	Espanha	Castellon - Espanha	—	25	25	—	25	25
Urpacksur, SL (a)	Espanha	Málaga - Espanha	—	30	30	—	30	30

(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha (em 2018 era detida pela Tourline Mensajeria, SLU), que se encontra atualmente sem atividade.

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	Método de Consolidação
Ulisses Finance No.1 (*) (**)	2017	Portugal	Integral
Ulisses Finance No.2 (*)	2021	Portugal	Integral
Ulisses Finance No.3 (*)	2022	Portugal	Integral
Chaves Funding No.8 (*)	2019	Portugal	Integral
Next Funding No.1 (*) (**)	2021	Portugal	Integral

(*) Entidades constituídas no âmbito de operações de titularização, registadas nas demonstrações financeiras consolidadas de acordo com o envolvimento continuado do Grupo, determinado com base na detenção dos interesses residuais (equity piece ou excess spread) dos respetivos veículos e na medida em que o Grupo detém substancialmente os riscos e benefícios associados aos ativos subjacentes e tem a capacidade para afetar estes mesmos riscos e benefícios.

(**) Entidades saíram do perímetro de consolidação durante o exercício de 2023.

A operação de titularização de créditos Ulisses No1, originada pela 321 Crédito em 2017, incluía uma carteira de crédito ao consumo no valor de 141,2 milhões de euros. A operação incluía uma cláusula de opção de liquidação antecipada (*clean-up call*) que podia ser exercida pelo originador quando a carteira titularizada baixasse do valor de 10% do valor inicial, ou seja, 14,1 milhões de euros. Este facto ocorreu após o IPD ("*interest payment date*") de junho de 2023, tendo sido exercida a *clean-up call* no IPD de julho de 2023, sendo que a Sociedade readquiriu a totalidade da carteira titularizada encerrando a operação.

Na sequência da cessação da parceria com a Universo, em dezembro de 2023, descrita em maior detalhe na nota 20, o Banco CTT vendeu a note Next Funding Nº1 à Universo, IME, S.A. deixando nessa data de ter qualquer exposição a esta carteira. Adicionalmente, foi cancelada a linha de descoberto (*Liquidity Facility*). No âmbito do acordo de venda, o Banco CTT deixou de conceder esta linha de crédito à referida operação de titularização.

De seguida apresentam-se os principais impactos da consolidação destas entidades estruturadas nas contas do **Grupo**:

	31.12.2023	31.12.2024
Caixa e equivalentes de caixa	14 947 776	17 527 712
Ativos ao justo valor através de resultados (Derivados)	13 532 000	6 283 361

Alterações no perímetro de consolidação

No período de findo a 31 de dezembro de 2023, ocorreram as saídas das entidades estruturadas Ulisses Finance Nº.1 e Next Funding Nº. 1 do perímetro de consolidação. Não ocorreram outras alterações no perímetro de consolidação.

No período de findo a 31 de dezembro de 2024, ocorreram as seguintes alterações societárias: 1) com a alienação de 26,3% da participação na CTT IMO Yield, o grupo passou a deter 73,7% da entidade; 2) com a aquisição da participação minoritária na Open Lockers detida pelos restantes acionistas da entidade, o Grupo passou a deter 100% desta entidade e; 3) com a subscrição de um aumento de capital por um entidade terceira no Banco CTT, o grupo passou a deter 91,29% desta entidade, e de forma indireta, da sua subsidiária 321C.

9. Goodwill

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a composição do *Goodwill* relativamente ao **Grupo** era a seguinte:

Grupo	Ano da aquisição	2023	2024
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	6 161 326	6 161 326
Payshop Portugal, S.A.	2004	406 101	406 101
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	2019	60 678 648	60 678 648
Transporta, S.A.	2017	2 955 753	2 955 753
HCCM - Outsourcing Investment, S.A. / NewSpring Services, S.A.	2021	10 054 911	10 054 911
		80 256 739	**80 256 739**

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os movimentos ocorridos em *Goodwill* foram os seguintes:

Grupo	2023	2024
Saldo inicial	80 256 739	80 256 739
Saldo final	**80 256 739**	**80 256 739**

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 2023 e 31 de dezembro de 2024, testes de imparidade com base nos seguintes pressupostos:

		2023				
Denominação social	Atividade	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	8,60%	—%	2,0%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logistica	Equity Value/DCF	5 anos	8,70%	—%	2,0%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	7,80%	—%	2,0%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DDM	10 anos	—%	10,00%	1,5%
NewSpring Services, S.A.	Serviços técnicos de backoffice	Equity Value/DCF	5 anos	8,60 %	—%	2,0%

		2024				
Denominação social	Atividade	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	8,50%	—%	2,0%
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	Carga e Logistica	Equity Value/DCF	5 anos	8,60%	—%	2,0%
Payshop (Portugal), S.A.	Gestão rede de pagamentos	Equity Value/DCF	5 anos	7,40%	—%	2,0%
321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Crédito ao Consumo	Equity Value/DDM	10 anos	—%	10,00%	1,5%
NewSpring Services, S.A.	Serviços técnicos de backoffice	Equity Value/DCF	5 anos	8,50 %	—%	2,0%

As projeções dos fluxos de caixa basearam-se no desempenho histórico e nos planos de negócio a 5 anos, aprovados pelo Conselho de Administração.

No caso da 321 Crédito, os fluxos de caixa foram estimados com base nas projeções de resultados e de evolução de atividade, baseadas no plano de negócios associados à unidade geradora de caixa, conforme aprovados pela Gestão. As referidas projeções compreendem um período de 10 anos (até 2034) que é aplicado de forma consistente desde o momento de aquisição da 321 Crédito e que, no julgamento da Gestão, melhor reflete a natureza do investimento, a maturidade da carteira e ciclos económicos / taxa de juro. As projeções consideram ao longo desse período uma taxa composta anual de crescimento de 3,8% do ativo (4,3% em 2023). A avaliação foi assente na metodologia *Dividend Discount Model* (“DDM”) comum no setor bancário. A lógica da metodologia é de que o investidor observa dois tipos de fluxos ao avaliar o ativo, binómio dividendos/reforço de capital e valor dos dividendos futuros na perpetuidade. A taxa de desconto de 10,0% (após impostos) é consistente com

as referências internas para avaliação de projetos e investimentos, mantendo-se dentro do intervalo tipicamente utilizado para o setor bancário.

Com base nesta análise e nas perspetivas de evolução futura, concluiu-se não existirem indícios de imparidade relativa ao goodwill afeto a estas participações.

O valor escriturado dos ativos avaliado nos testes de imparidade incluiu, para além do *goodwill*, os valores dos ativos fixos tangíveis e intangíveis afetos às respetivas unidades geradoras de caixa com referência a 31 de dezembro de 2024.

Na sequência desta análise de imparidade o **Grupo** concluiu que em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 não se verificaram indícios de perdas por imparidade a reconhecer.

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, as perdas por imparidade acumuladas registadas pelo **Grupo** foram as seguintes:

	2023			
	Ano da aquisição	Montante ínicial do Goodwill	Perdas por imparidade acumuladas	Quantia escriturada
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20 671 985	20 671 985	—
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7 294 638	1 133 312	6 161 326
		27 966 623	**21 805 297**	**6 161 326**

	2024			
	Ano da aquisição	Montante ínicial do Goodwill	Perdas por imparidade acumuladas	Quantia escriturada
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20 671 985	20 671 985	—
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7 294 638	1 133 312	6 161 326
		27 966 623	**21 805 297**	**6 161 326**

Foram realizadas análises de sensibilidade aos resultados dos testes de imparidade nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) redução de 50 pontos base na taxa de crescimento na perpetuidade e (ii) incremento de 50 pontos nas diferentes taxas de desconto utilizadas.

No caso da 321 Crédito, foram realizadas análises de sensibilidade aos resultados dos testes de imparidade nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) redução/incremento de 0,5% no target de rácio CET1 ou (ii) incremento de 50 pontos nas diferentes taxas de desconto utilizadas.

Para a Mailtec Comunicação (Printing&Finishing), em 2024, o negócio registou um crescimento na receita motivado pela renovação de vários contratos plurianuais e melhoria de condições, nomeadamente através do aumento dos preços junto dos seus clientes, bem como pela captura de sinergias com o negócio de Correio. Adicionalmente, a P&F está a expandir o pipeline de propostas com o objetivo de aumentar o ganho de novos contratos. Por conseguinte, no ano corrente, a análise efetuada não determina a existência de indícios de imparidade.

Face ao acima mencionado, 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 2023 e em 31 de dezembro de 2024, os movimentos ocorridos na **Empresa** relativamente a "Investimentos em subsidiárias" foram os seguintes:

	2023			2024		
	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total
Saldo inicial	295 250 006	—	295 250 006	488 885 561	—	488 885 561
Equivalência patrimonial	31 016 357	—	31 016 357	58 097 576	—	58 097 576
Ajustes Equivalência patrimonial (intragrupo)	(1 365 540)	—	(1 365 540)	(2 257 918)	—	(2 257 918)
Distribuição de dividendos	(298 110)	—	(298 110)	(8 983 422)	—	(8 983 422)
Aumentos de capital	164 485 000	—	164 485 000	—	—	—
Aquisições e novas participações	11 035 201	—	11 035 201	—	—	—
Alienações	—	—	—	(32 793 413)		(32 793 413)
Outras variações	(11 237 353)	—	(11 237 353)	(2 629 921)	—	(2 629 921)
Saldo final	**488 885 561**	**—**	**488 885 561**	**500 318 462**	**—**	**500 318 462**

A 31 de dezembro de 2023, a rubrica aumentos de capital é constituída por: 1) Aumento de capital em espécie na CTT IMO Yield no montante de 116 858 055 Euros; 2) Aumentos de capital em dinheiro no montante global 18 176 945 Euros na CTT IMO Yield; 3) Conversão de suprimentos em capital na CTT Expresso e CTT Soluções Empresariais, no montante de 14 950 000 Euros e 14 500 000 Euros, respetivamente. As operações encontram-se explicadas em detalhe na nota 8.

O montante de "Aquisições e novas participações" respeita à aquisição da participação na Payshop ao Banco CTT. Tratando-se de uma combinação de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum, a participação foi adquirida pelo valor dos capitais próprios da Payshop à data da operação, não sendo necessário efetuar qualquer mensuração ao justo valor, nem existindo qualquer reconhecimento de goodwill.

Em 31 de dezembro de 2023, o valor registado na rubrica "Outras variações" respeita, essencialmente, a variações nas rubricas de capitais próprios das subsidiárias, destacando-se os custos de transação de aumento de capital por entrada em espécie da CTT IMO Yield, explicado em maior detalhe, na nota 26.

O montante registado em "Ajustes Equivalência patrimonial" respeita ao ajustamento na equivalência patrimonial das transações entre empresas do Grupo e uniformização de políticas contabilísticas das subsidiárias.

A 31 de dezembro de 2024, a rubrica de "Distribuição de dividendos" deve-se essencialmente ao recebimento de dividendos da CTT IMO Yield no montante de 4 552 597 Euros, e da deliberação do pagamento de dividendos pelas subsidiárias Payshop e CTT Contacto, respetivamente, no montante de 3 000 000 Euros e 1 430 825 Euros. A rubrica alienações corresponde ao impacto da alienação de uma participação societária na CTT IMO Yield de 26,3%, descrito em maior detalhe na nota 8.

Em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, o detalhe por empresa dos investimentos em subsidiárias da **Empresa** era como segue:

	2023							
Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras	Proporção no resultado
CTT Expresso,S.A.	100%	254 721 688	214 792 815	39 928 873	8 571 788	2 955 753	40 956 481	9 597 142
CTT Contacto, S.A.	100%	8 130 940	1 860 449	6 270 490	686 623	—	6 270 491	686 421
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	3 127 898	1 985 150	1 142 749	319 067	—	653 466	159 534
Banco CTT, S.A.	100%	3 488 289 785	3 218 092 116	270 197 670	17 935 330	—	269 869 579	16 700 097
1520 Innovation Fund	37,50%	7 820 939	35 481	7 785 456	21 411	—	2 873 817	11 484
CTT Soluções Empresariais, S.A.	100,00%	26 245 026	7 099 735	19 145 291	2 275 223	—	19 145 291	2 275 223
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	100%	7 754 443	106 839	7 647 604	159 949	—	4 891 948	6 937
CTT Imo Yield, S.A.	100%	130 827 008	3 143 031	127 683 977	2 200 729	—	123 669 798	(188 431)
Payshop, S.A.	100%	21 507 379	10 476 013	11 031 366	1 565 691	406 101	11 031 511	402 410
Mailtec Comunicação S.A.		—	—	—	—	6 161 326	—	—
						9 523 180	**479 362 381**	**29 650 816**

	2024							
Empresa	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill (nota 9)	Participações financeiras	Proporção no resultado
CTT Expresso,S.A.	100%	307 205 349	237 823 121	74 936 248	29 964 043	2 955 753	70 040 702	29 863 165
CTT Contacto, S.A.	100%	5 372 160	873 472	4 498 688	(340 977)	—	4 498 688	(340 977)
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	3 608 184	1 946 592	1 661 592	304 279	—	830 796	152 140
Banco CTT, S.A.	91,29%	4 496 799 279	4 181 596 774	315 202 505	19 995 740	—	287 257 382	19 532 705
1520 Innovation Fund	37,50%	7 201 635	16 212	7 185 423	(599 033)	—	2 641 219	(232 598)
CTT Soluções Empresariais, S.A.	100%	26 078 181	5 118 026	20 960 155	1 814 864	—	20 960 155	1 814 864
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	100%	7 938 625	124 354	7 814 271	166 666	—	4 936 678	44 730
CTT Imo Yield, S.A.	73,70%	132 751 965	3 994 379	128 757 586	7 248 609	—	89 750 676	3 158 155
Payshop, S.A.	100%	27 938 880	18 059 894	9 878 986	1 847 620	406 101	9 878 986	1 847 475
Mailtec Comunicação S.A.		—	—	—	—	6 161 326	—	—
						9 523 180	**490 795 282**	**55 839 658**

O valor dos investimentos em subsidiárias é avaliado sempre que existam indícios de eventual perda de valor. O valor recuperável é determinado com recurso a metodologias suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos de negócio.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, 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	2023	2024
Investimentos em subsidiárias		
CTT Expresso,S.A.	9 597 142	29 863 165
CTT Contacto, S.A.	686 421	(340 977)
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	159 534	152 140
Banco CTT, S.A.	16 700 097	19 532 705
1520 Innovation Fund	11 484	(232 598)
CTT Soluções Empresariais, S.A.	2 275 223	1 814 864
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	6 937	44 730
CTT Imo Yield, S.A.	(188 431)	3 158 155
Payshop, S.A.	402 410	1 847 475
	29 650 816	**55 839 658**

A CTT Expresso, S.A. inclui a CTT Expresso Portugal e a sua sucursal em Espanha. A Sucursal em Espanha apresentou, em 2024, um resultado liquido do exercício de 24 297 602 Euros (2023: 2 791 994 Euros). Este aumento bastante relevante nos resultados da sucursal, deve-se a um notável aumento tanto em receita como em tráfego.

A **Empresa** apropriou-se-se dos resultados da Payshop desde data de aquisição (11 de agosto 2023) até 31 de dezembro de 2023, enquanto que no ano de 2024 já ocorreu a apropriação da totalidade do resultado do ano.

A entidade 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A. é detida pelo Banco CTT, pelo que o valor do investimento financeiro do Banco inclui os ganhos e perdas destas sociedades.

As entidades NewSpring Services, MedSpring, S.A. e CTT Services S.A. são detidas pela CTT Soluções Empresariais. A Open Lockers é detida em 100% pela CTT Expresso, a partir de 1 de abril de 2024, sendo anteriormente detida a 66%, Assim, o valor do investimento financeiro da CTT Soluções Empresariais e da CTT Expresso inclui os ganhos e perdas destas sociedades.

11. Investimentos em associadas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os movimentos ocorridos no **Grupo** e na **Empresa** relativamente a "Investimentos em associadas" foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Quantia escriturada bruta				
Saldo inicial	481	481	—	—
Saldo final	**481**	**481**	**—**	**—**

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o detalhe por empresa dos investimentos em associadas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Urpacksur, S.L.	481	**481**	**—**	**—**
	481	**481**	**—**	**—**

Grupo	2023 % detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Proporção no resultado
Mafelosa, SL (b) (c)	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	—	n.d.
Urpacksur (b) (c)	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	n.d.
						481	**—**

(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha.
(b) Empresas sem atividade comercial

Grupo	2024 % detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Proporção no resultado
Mafelosa, SL (a) (b)	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	—	n.d.
Urpacksur (a) (b)	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	n.d.
						481	**—**

(a) Empresa participada pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., sucursal em Espanha.
(b) Empresas sem atividade comercial

12. Investimentos em entidades conjuntamente controladas

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas do **Grupo** era como segue:

Grupo	2023 % detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisões	Proporção no resultado
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	616 868	616 868	—	—	—	—	—	—
Wolfspring, ACE	50%	238 798	182 366	56 432	(916)	22 174	—	—	(458)
						22 174	**—**	**—**	**(458)**

Grupo	2024 % detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisões	Proporção no resultado
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	240 729	240 729	—	—	—	—	—	—
Wolfspring, ACE	50%	381 288	343 298	37 990	(18 442)	18 995			(3 179)
						18 995	**—**	**—**	**(3 179)**

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas da **Empresa** era como segue:

Empresa	2023 % detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisões	Proporção no resultado
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	616 868	616 868	—	—	—	—	—	—
						—	**—**	**—**	**—**

Empresa	2024 % detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Imparidade	Provisão	Proporção no resultado
PTP & F, ACE	51%	—	—	—	—	—	—	—	—
NewPost, ACE	49%	240 729	240 729	—	—	—	—	—	—
						—	**—**	**—**	**—**

13. Outros investimentos

O montante dos Outros investimentos a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 no **Grupo** e na **Empresa** eram os seguintes:

Grupo	Sede	Grupo	
		2023	2024
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6 157	6 157
Lisgarante - SGM, S.A.	Lisboa - Portugal	5 000	5 000
KIT-AR LIMITED	Londres - Inglaterra	481 825	481 825
Sensefinity, Lda	Lisboa - Portugal	150 000	—
Habitat Analytics, Inc.	Delaware - USA	500 000	500 000
NeuralShift	Lisbon - Portugal	500 000	500 000
Ubirider, S.A.	Porto - Portugal	507 575	607 575
Paynest Portugal Unipessoal	Lisboa - Portugal	500 000	500 000
GoFact, S.A.	Braga - Portugal	—	491 706
Fraudio Portugal Unipessoal	Lisboa - Portugal	550 000	188 328
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		3 200 794	**3 280 828**

Entidade	Sede	Empresa	
		2023	2024
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6 157	6 157
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		6 394	**6 394**

A 31 de dezembro de 2023, no **Grupo**, destacam-se os quatro novos investimentos feitos pelo 1520 Innovation Fund.

A 31 de de dezembro de 2024, destaca-se o novo investimento efetuado pelo 1520 Innovation Fund, na Go Fact S.A., bem como a atualização do justo valor dos investimentos.

O montante de "Aumentos/ reduções do justo valor" da demonstração dos resultados, a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** eram os seguintes:

Entidade	Sede	Grupo	
		2023	2024
KIT-AR LIMITED	Londres - Inglaterra	181 827	—
Sensefinity, Lda	Lisboa - Portugal	—	(150 000)
Fraudio Portugal Unipessoal	Lisboa - Portugal	—	(361 672)
		181 827	**(511 672)**

A 31 de dezembro de 2023, foi atualizado o justo valor do investimento na entidade "KIT-AR" no montante de 181 827 Euros. O apuramento deste montante foi efetuado com base na avaliação "*Pre-Money*" efetuada no âmbito de um novo investimento na entidade por parte de investidores externos.

No que respeita ao investimento na entidade Fraudio Portugal, após esta empresa ter sofrido fortes dificuldades financeiras e comerciais no primeiro semestre de 2024, a Fraudio conseguiu fazer um *turn-around* e apresentar resiliência e métricas necessárias para continuar a operar. A 31 de dezembro de 2024, o investimento do Fundo na Fraudio estava avaliado em 188 328 Euros, de acordo com o método dos múltiplos do *Annual Recurring Revenue* ("ARR"), e refletindo já a existência do SAFE de janeiro de 2025 que permitirá à empresa seguir o seu *business plan,* resultando numa redução do justo valor do investimento de 361 672 Euros.

Ainda a 31 de dezembro de 2024, foi realizado um *write-off* da participação do fundo na Sensefinity, no montante de 150 000 Euros, devido aos resultados abaixo do esperado, nomeadamente em relação a vendas que estão abaixo do esperado, mas também porque entende-se que neste momento será difícil inverter a situação da empresa sem uma mudança na equipa de gestão.

Para os restantes investimentos, estes encontram-se avaliados em linha com o valor ao qual o Fundo participou nas respetivas rondas de investimento, dado não existirem dados subsequentes ao investimento que façam crer que este valor se tenha alterado, estando cada entidade a seguir os respetivos *Business Plan*.

14. Investimentos em títulos

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** a rubrica "Títulos de dívida" detalha-se como segue:

	31.12.2023	31.12.2024
Não corrente		
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	364 773 835	358 036 202
Imparidade	(67 657)	(53 096)
	364 706 177	**357 983 106**
	364 706 177	**357 983 106**
Corrente		
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Títulos de dívida pública	284 175 167	1 054 748 382
Títulos de dívida supranacional	80 614 379	637 439 939
Obrigações de outros emissores	—	9 015 432
Imparidade	(29 726)	(50 245)
	364 759 821	**1 701 153 508**
	364 759 821	**1 701 153 508**
	729 465 998	**2 059 136 614**

Os ativos financeiros desta carteira são geridos com base num modelo de negócio cujo objetivo é o recebimento dos seus fluxos de caixa contratuais.

O aumento do saldo das rubricas de investimentos em títulos justifica-se essencialmente pela variação da exposição (valor nominal) positiva de 558 milhões de euros de dívida supranacional, 219 milhões de euros de dívida pública espanhola, 205 milhões de euros de dívida pública francesa, 365 milhões de euros de dívida pública belga, 12 milhões de euros de dívida pública portuguesa, 10 milhões de euros de dívida pública austríaca e negativa de (38) milhões de euros de dívida pública alemã.

A análise dos ativos financeiros ao custo amortizado, por maturidade residual, a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, apresenta-se como segue:

	31.12.2023						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	6 729 393	—	6 729 393	18 576 142	143 668 654	162 244 796	168 974 189
Estrangeiros	1 437 251	276 008 524	277 445 775	9 967 700	192 561 338	202 529 039	479 974 813
Títulos de dívida supranacional	408 333	80 206 046	80 614 379	—	—	—	80 614 379
	8 574 977	**356 214 570**	**364 789 547**	**28 543 843**	**336 229 992**	**364 773 835**	**729 563 381**

	31.12.2024						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros ao custo amortizado							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	13 184 741	4 935 974	18 120 715	37 554 006	124 259 693	161 813 699	179 934 414
Estrangeiros	394 998 166	641 629 500	1 036 627 666	29 056 317	167 166 186	196 222 503	1 232 850 169
Títulos de dívida supranacional	508 519 817	128 920 122	637 439 939	—	—	—	637 439 939
Obrigações de outros emissores							
Nacionais	—	—	—	—	—	—	—
Estrangeiros	9 015 432	—	9 015 432	—	—	—	9 015 432
	925 718 156	**775 485 597**	**1 701 203 752**	**66 610 323**	**291 425 879**	**358 036 202**	**2 059 239 954**

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, detalham-se como segue:

	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes					
Investimento em títulos ao custo amortizado	121 927	20 146	(43 919)	(30 497)	67 657
	121 927	**20 146**	**(43 919)**	**(30 497)**	**67 657**
Ativos correntes					
Investimento em títulos ao custo amortizado	9 674	8 851	(19 296)	30 497	29 726
	9 674	**8 851**	**(19 296)**	**30 497**	**29 726**
	131 601	**28 997**	**(63 215)**	**—**	**97 384**

	2024				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes					
Investimento em títulos ao custo amortizado	67 657	25 440	(22 380)	(17 622)	53 096
	67 657	25 440	(22 380)	(17 622)	53 096
Ativos correntes					
Investimento em títulos ao custo amortizado	29 726	24 074	(21 178)	17 622	50 245
	29 726	**24 074**	**(21 178)**	**17 622**	**50 245**
	97 383	**49 514**	**(43 557)**	**—**	**103 341**

Relativamente às perdas por imparidade de ativos financeiros ao custo amortizado, os movimentos por *stages*, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, detalham-se como segue:

	2023	2024
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**131 602**	**97 384**
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	28 628	49 494
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	(41 239)	(13 811)
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(21 607)	(29 726)
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	**97 384**	**103 341**

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2023	2024
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**131 602**	**97 384**
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira	(34 218)	5 957
Imparidade - Ativos financeiros ao custo amortizado	**97 384**	**103 341**

De acordo com a política contabilística descrita na Nota 2.11, o **Grupo** avalia regularmente se existe evidência objetiva de imparidade nas suas carteiras de ativos financeiros ao custo amortizado, seguindo os critérios de julgamento descritos na Nota 2.29.

15. Ativos e Passivos Financeiros ao justo valor através de resultados

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** as rubricas "Ativos Financeiros ao justo valor através de resultados" e "Passivos Financeiros ao justo valor através de resultados" apresentavam a seguinte composição:

	31.12.2023	31.12.2024
Ativo não corrente		
Derivados	13 532 000	6 283 361
	13 532 000	**6 283 361**
Passivo corrente		
Derivados	13 744 154	6 408 818
	13 744 154	**6 408 818**

A rubrica Derivados representa o justo valor de instrumentos financeiros derivados contratados no contexto da gestão do risco de taxa do juro do Grupo e associados às operações de titularização em curso. A variação resulta do MTM (*Mark to Market*) dos derivados de taxa de juro sob a forma de *Cap Agreement* (associado à operação de securitização Ulisses 2 e a um derivado existente no Banco CTT) e *Interest Rate SWAP* (associado à operação de securitização Ulisses 3 e a um derivado existente no Banco CTT).

Associados aos contratos de derivados, o Banco CTT tem, a 31 de dezembro de 2024, um montante cativo de 15 220 milhares de euros (2023: 25 830 milhares de euros) em contas de disponibilidades junto de outras instituições financeiras a título de *margin call*, estando relevados na rubrica "Outros ativos correntes" (nota 23).

O detalhe da rubrica de derivados apresenta-se como segue:

	31.12.2023			31.12.2024		
	Nocional	Justo Valor		Nocional	Justo Valor	
		Ativo	Passivo		Ativo	Passivo
Mercado de Balcão						
Contratos sobre taxas de juros						
Interest rate Swaps						
Compra	175 153 541	6 272 144	6 380 184	130 411 525	2 875 374	2 950 566
Venda	175 153 541			130 411 525		
Interest rate Options						
Compra	200 575 978	7 259 856	7 363 970	163 677 080	3 407 987	3 458 251
Venda	200 575 978			163 677 080		
		13 532 000	**13 744 154**		**6 283 361**	**6 408 818**

O impacto nos resultados do período dos ativos e passivos financeiros ao justo valor através de resultados apresenta-se como segue:

	31.12.2023	31.12.2024
Lucros em operações com ativos e passivos ao justo valor através de resultados		
Derivados	5 501 463	207 293
Unidades de Participação	990 005	—
	6 491 468	**207 293**
Prejuízos em operações com ativos e passivos ao justo valor através de resultados		
Derivados	(5 639 197)	(167 010)
	(5 639 197)	**(167 010)**
Resultados de Ativos e Passivos ao Justo Valor Através de Resultados	**852 271**	**40 283**

O impacto nos resultados do período dos ativos e passivos financeiros ao justo valor através de resultados apresentam-se na nota 47.

16. Outros ativos e passivos financeiros bancários

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** as rubricas "Outros ativos financeiros bancários" e "Outros passivos financeiros bancários" apresentavam a seguinte composição:

	31.12.2023	31.12.2024
Ativo corrente		
Aplicações em bancos centrais	1 260 076 886	644 360 692
Aplicações em instituições de crédito	11 049 500	56 941 003
Empréstimos a instituições de crédito	961 721	—
Imparidade	(8 143)	(4 623)
Outros	4 316 633	4 246 007
Imparidade	(1 821 475)	(1 834 074)
	1 274 575 121	**703 709 006**
	1 274 575 121	**703 709 006**
Passivo corrente		
Outros	47 759 822	31 877 142
	47 759 822	**31 877 142**
	47 759 822	**31 877 142**

Aplicações em Instituições de crédito e Empréstimos a instituições de crédito

Relativamente a estas rubricas o escalonamento por prazos de vencimento apresenta-se como segue:

	31.12.2023	31.12.2024
Até 3 meses	1 260 688 003	694 432 914
De 3 a 12 meses	11 400 103	6 868 780
De 1 a 3 anos	—	—
	1 272 088 106	**701 301 695**

A rubrica Aplicações em instituições de crédito apresentou no período uma rentabilidade média anual 3,10% (31 de dezembro de 2023: 2,44%).

O montante de 644 360 692 Euros registado em aplicações em bancos centrais corresponde a depósitos *overnight* junto do Banco de Portugal. A diminuição do saldo face ao período anterior decorre da gestão de liquidez do Banco CTT que no ano de 2024 passou por reforçar o investimento na carteira de títulos.

Imparidade

As perdas por imparidade, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, detalham-se como segue:

	2023					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	274	—	—	—	(274)	—
	274	**—**	**—**	**—**	**(274)**	**—**
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	1 394	8 099	(1 625)	—	274	8 143
Outros	1 805 945	30 962	(8 982)	(6 450)	—	1 821 475
	1 807 340	**39 061**	**(10 607)**	**(6 450)**	**274**	**1 829 619**
	1 807 615	**39 061**	**(10 607)**	**(6 450)**	**—**	**1 829 619**

	2024					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	—	—	—	—	—	—
	—	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	8 143	4 623	(8 143)	—	—	4 623
Outros	1 821 475	19 464	(6 169)	(696)	—	1 834 074
	1 829 618	**24 087**	**(14 312)**	**(696)**	**—**	**1 838 696**
	1 829 618	**24 087**	**(14 312)**	**(696)**	**—**	**1 838 696**

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 2023 e em 31 de dezembro de 2024, detalham-se como segue:

	2023	2024
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**1 669**	**8 143**
Movimentação do período:		
Ativos financeiros originados ou adquiridos	8 099	4 623
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	(230)	—
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(1 394)	(8 143)
Imparidade	**8 143**	**4 623**

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2023	2024
	Stage 1	Stage 1
Saldo inicial	**1 669**	**8 143**
Movimentação do período:		
Variações no ECL da Carteira	6 474	(3 520)
Imparidade	**8 143**	**4 623**

A rubrica Outros passivos correntes regista fundamentalmente o saldo de operações bancárias pendentes de liquidação financeira.

17. Gestão de riscos financeiros

As atividades do **Grupo** e da **Empresa** acarretam exposição a riscos financeiros. Por risco financeiro entende-se a probabilidade de se obterem resultados diferentes do esperado, sejam estes positivos ou negativos, alterando de forma material e inesperada o valor patrimonial das empresas do **Grupo**. A gestão deste risco visa minimizar, entre outros aspetos, os efeitos adversos da imprevisibilidade dos mercados financeiros no desempenho financeiro do **Grupo** e da **Empresa**. Dos riscos financeiros destacam-se o risco de crédito, o risco de taxa de juro, o risco cambial, o risco de liquidez, o risco de mercado, risco operacional e o risco de capital.

No âmbito da atividade não-bancária, a gestão dos riscos financeiros integra o Sistema de Gestão do Risco do **Grupo** e da **Empresa** com reporte direto à Comissão Executiva. A Direção de Contabilidade e Fiscalidade assegura 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, a direção de Auditoria, *Compliance* e Risco é responsável pela identificação, quantificação e pela proposta e implementação de medidas de mitigação dos riscos financeiros a que o **Grupo** e a **Empresa** se encontrem expostos.

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

A política de gestão do risco e controlo interno do Banco CTT visa a manutenção, em permanência, de uma adequada relação entre os seus capitais próprios e a atividade desenvolvida, assim como a correspondente avaliação do perfil de risco/retorno por linha de negócio. Tem ainda como objetivo, apoiar o processo de tomada de decisão, sendo capaz de potenciar, tanto no curto como no longo prazo, a capacidade de gerir os riscos a que o Banco CTT está exposto e permitir a comunicação de forma clara dos moldes em que os riscos decorrentes do negócio deverão ser geridos, de maneira a criar a base para um ambiente operacional sólido. Neste âmbito, assume relevância a monitorização e controlo dos principais tipos de riscos a que se encontra sujeita a atividade do Banco.

Riscos de crédito

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando em perdas financeiras para o **Grupo** e para a **Empresa**. Assim, o risco de crédito situa-se essencialmente nas contas a receber de clientes e outros devedores, relacionados com a sua atividade operacional e de tesouraria.

A gestão do risco de crédito assenta num conjunto de normas e orientações que constitui o Regulamento de Crédito do Grupo CTT e abrange os processos de concessão do crédito, monitorização e cobrança da dívida.

Tendo presente os princípios orientadores da Gestão de Risco do **Grupo** e da **Empresa**, está definida uma metodologia de avaliação do risco de crédito que permite aferir *à priori*, com base na informação disponível no momento, a capacidade de o cliente vir a cumprir todas as suas obrigações nos prazos e condições estabelecidos. Com base nessa avaliação é determinado o montante máximo de crédito a conceder ao cliente, cuja evolução é acompanhada periodicamente.

O risco de crédito nas contas a receber é monitorizado numa base regular por cada um dos negócios das empresas do **Grupo** e acompanhado mensalmente em sede de Comité de Crédito com o objetivo de limitar o crédito concedido a Clientes, considerando o respetivo perfil e antiguidade da conta a receber, acompanhando a evolução do nível de crédito concedido e analisando a recuperabilidade dos valores a receber.

No âmbito da atividade não-bancária, o agravamento das condições económicas ou as adversidades que afetem as economias podem originar dificuldade ou incapacidade dos clientes para saldar as suas obrigações, com eventuais efeitos negativos nos resultados das empresas do **Grupo**. Neste sentido, tem sido desenvolvido um esforço na redução do prazo médio de recebimentos e do montante de crédito concedido a clientes.

Atividade bancária

Relativamente à atividade bancária, o risco de crédito reflete o grau de incerteza dos retornos esperados, por incapacidade quer do tomador de um empréstimo, quer da contraparte de um contrato em cumprir com as suas obrigações.

A gestão do risco de crédito no Banco inclui a identificação, medição, avaliação e monitorização das diferentes exposições creditícias, assegurando a gestão de risco ao longo das sucessivas fases da vida do crédito.

O controlo e a mitigação do risco de crédito são efetuados através da deteção antecipada dos sinais de deterioração da carteira, nomeadamente através de sistemas de alerta antecipado e da prossecução de ações adequadas à prevenção do risco de incumprimento, à regularização do incumprimento efetivo e à criação de condições que maximizem os resultados da recuperação.

O **Grupo** considera que existe uma concentração de risco quando várias contrapartes estão localizadas numa região geográfica comum, desenvolvem atividades ou têm características económicas semelhantes que afetam a sua capacidade de cumprir obrigações contratuais caso ocorram alterações significativas nas condições macroeconómicas ou outras alterações relevantes para as atividades que as contrapartes desenvolvam. O Banco CTT definiu e implementou limites de concentração para mitigar este risco.

A análise da concentração do risco baseia-se essencialmente na concentração geográfica e no sector económico em que as contrapartes se inserem.

O detalhe da exposição sujeita a risco de crédito por país e por classe de risco é apresentada nesta secção, e evidencia o aumento da diversificação geográfica dos investimentos do **Grupo**.

No que respeita às atividades desenvolvidas pelas contrapartes, verifica-se algum nível de concentração nos investimentos em produtos de dívida pública, nomeadamente em países da Zona Euro. No entanto, esta concentração está de acordo com a política de risco do **Grupo** e faz parte da gestão do risco de liquidez que o **Grupo** desempenha.

A quantificação/medição do risco de crédito é realizada mensalmente, através da avaliação da imparidade necessária para cobertura do crédito a clientes, resultando da aplicação de modelo de imparidade coletiva e individual.

A monitorização e acompanhamento do risco de crédito, nomeadamente no que se refere à evolução das exposições creditícias e monitorização das perdas, é efetuada regularmente pela Direção de Risco e pelo Comité de Capital, Risco e Sustentabilidade.

A maior driver do risco de crédito do Banco é o produto de crédito habitação. A 31 de dezembro de 2024, as exposições (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) a este tipo de crédito totalizam 800 600 milhares de Euros (727 484 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2023).

O crédito no segmento de retalho, mais especificamente no crédito automóvel vendido no ponto de venda, é de 938 314 milhares de Euros de exposição (líquidas de imparidade e incluindo exposições *Off-balance*) que compara com 864 362 milhares de Euros em 2023.

O Grupo encontra-se, ainda, exposto a risco de crédito no que diz respeito a aplicações e depósitos em outras instituições de crédito (risco da contraparte), a títulos de dívida da carteira própria (maioritariamente dívida soberana emitidas por países da Área do Euro, ou dívida emitida por entidades supranacionais) e outras carteiras da 321 Crédito que, no essencial, se encontram em fase de *run-off*.

Com o objetivo de mitigar o risco de crédito, as operações de Crédito habitação têm garantias associadas, nomeadamente hipotecas. O justo valor dessas garantias é determinado à data da concessão do crédito, sendo o seu valor verificado periodicamente. As operações de crédito automóvel são feitas com reserva de propriedade, e o valor do veículo é avaliado no momento da concessão do crédito.

Seguidamente apresenta-se o valor bruto dos créditos para a atividade bancária e respetivo justo valor dos colaterais, em que o colateral é limitado ao valor do crédito associado:

	2023		2024	
	Crédito a clientes	Justo valor	Crédito a clientes	Justo valor
Crédito hipotecário	728 888 426	1 350 180 108	801 848 113	1 551 091 228
Crédito automóvel	905 849 232	925 846 938	980 642 657	1 074 702 130
Outros	6 292 236	42 311 141	5 625 710	34 182 302
	1 641 029 894	**2 318 338 186**	**1 788 116 480**	**2 659 975 659**

Imparidade

As perdas de imparidade para as contas a receber são calculadas considerando essencialmente: (i) a antiguidade das contas a receber; (ii) o perfil de risco do cliente; e (iii) a condição financeira do cliente. Os valores de contas a receber foram ajustados de garantias bancárias e depósitos prévios para efeitos do cálculo das perdas esperadas.

No caso dos clientes dos segmentos Correio, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros, a existência de probabilidade reduzida de que o cliente pague integralmente as suas obrigações de crédito é aferida essencialmente com base nos seguintes critérios:

- Créditos vencidos com antiguidade elevada;
- Clientes em situação de falência, insolvência ou liquidação; e
- Créditos em contencioso.

No que respeita aos clientes da atividade bancária, são considerados em *default* os clientes que verifiquem pelo menos um dos seguintes critérios:

- Existência de prestações de capital ou juro vencidos há mais de 90 dias;

- Devedores em situação de falência, insolvência ou liquidação;
- Créditos em contencioso;
- Créditos em *cross-default*;
- Créditos restruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*; e
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada.

O aumento significativo do risco de crédito (SICR – *Significant Increase of Credit Risk*) é determinado de acordo com um conjunto de critérios maioritariamente quantitativos, mas também qualitativos, com vista a detetar aumentos significativos da Probabilidade de *Default* (PD), complementados com outro tipo de informação na qual se destaca o comportamento dos clientes perante entidades do sistema financeiro. No entanto, independentemente da observação de um aumento significativo do risco de crédito numa exposição, esta é classificada em *Stage* 2 quando se verifique uma das seguintes condições:

- Crédito com atraso no pagamento superior a 30 dias (*backstop*);
- Crédito com *triggers* qualitativos objeto de risco, nomeadamente os que constam da Carta Circular n.º 02/2014/DSP do Banco de Portugal.

O movimento das perdas de imparidade das contas a receber encontra-se divulgado nas Notas 24 e 45.

Os movimentos das perdas por imparidade por categoria de instrumento financeiro, com o respetivo *stage* e tipologia de movimento, encontram-se divulgados nas respetivas notas, nomeadamente, na nota 14 - Investimento em Títulos, nota 16 - Outros ativos e passivos financeiros bancários e nota 20 - Crédito a clientes bancários.

Em 31 de dezembro de 2024, 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 2024, 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 segue:

Rating (1)	2024	
	Grupo	Empresa
A1	17 545 945	18 232
A2	13 874 717	5 173 034
A3	117 151 635	65 236 082
Baa1	45 325 301	7 353 423
Baa2	50 010 842	16 596 409
Baa3	3 148 893	373 169
Ba1	378 367	348 415
Ba3 (2)	20 099	—
Caa1	12 586	—
Outros (3)	7 141 091	7 818 164
	254 609 476	**102 916 927**

(1) Classificação atribuída pela Moody's.
(2) Atribuída por conversão da classificação de BB- atribuída pela Fitch.
(3) Outros sem rating atribuído.

Em 31 de dezembro de 2024 na rubrica de "Caixa e equivalentes de caixa" do **Grupo** e da **Empresa**, havia aplicações de tesouraria que totalizavam, líquidas de imparidades, respetivamente, 73 592 459 Euros e 71 396 898 Euros (107 049 550 Euros e 102 446 674 Euro Euros em 31 de dezembro de 2023). (Nota 22).

Devido à atividade desenvolvida pelos CTT, nomeadamente às exigências relacionadas com o negócio do segmento de Serviços Financeiros, os CTT são obrigados a trabalhar com a maioria das instituições financeiras a atuar em Portugal, pelo que os valores de depósitos à ordem são dispersos por um alargado número de instituições financeiras, algumas das quais apresentam um rating inferior à da República Portuguesa (Baa3). O *rating* atribuído aos instrumentos com *rating* inferior ao *rating* da República Portuguesa foi tomado em consideração na determinação das *Probability of Default* ("PD") usadas para calcular a *Expected Credit Loss ("ECL")* no âmbito da IFRS 9.

A tabela seguinte apresenta a exposição máxima ao risco de crédito associado a ativos financeiros detidos pelo **Grupo** e pela **Empresa**. Os valores representam apenas os ativos financeiros sensíveis ao risco de crédito incluídos nas rubricas, pelo que os valores não reconciliam com os valores totais registados nas demonstrações financeiras**:**

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Não corrente				
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	13 532 000	6 283 361	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	364 706 177	357 983 106	—	—
Contas a receber	—	—	596 036	617 000
Outros ativos	3 533 009	3 760 479	2 764 552	3 026 075
Crédito a clientes bancários	1 444 412 021	1 573 398 545	—	—
Corrente				
Contas a receber	153 061 555	188 399 079	77 599 554	110 167 044
Crédito a clientes bancários	148 801 874	168 148 789	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	364 759 821	1 701 153 508	—	—
Outros ativos	12 435 400	13 435 443	13 518 535	11 764 043
Outros ativos financeiros bancários	1 272 087 916	701 313 062	—	—
Caixa e equivalentes de caixa	265 473 944	254 609 476	161 297 724	102 916 927
	4 042 803 716	**4 968 484 848**	**255 776 401**	**228 491 089**

As principais variações nos ativos financeiros sujeitos a risco de crédito são explicadas como se segue:

- O aumento dos investimentos em títulos ao custo amortizado corrente, respeita, essencialmente, ao investimento em títulos de dívida supranacional, de dívida pública espanhola, de dívida pública francesa, de dívida pública belga, de dívida pública portuguesa e de dívida pública austríaca.

- O decréscimo verificado na rubrica "Outros ativos financeiros bancários" face ao período anterior decorre da gestão de liquidez do Banco CTT que no ano de 2024 passou por reforçar o investimento na carteira de títulos.

- O aumento da rubrica de crédito a clientes bancários deve-se, sobretudo, ao aumento da atividade do Banco.

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 2023 e 31 de dezembro de 2024

	2023	2024
Administrações Centrais ou Bancos Centrais	1 938 028 734	2 097 907 347
Bancos multilaterais de desenvolvimento	9 853 484	—
Organizações internacionais	70 755 998	637 433 720
Instituições de crédito	58 561 158	96 482 918
Empresas	5 828 301	10 711 788
Clientes de retalho	505 935 005	662 772 347
Empréstimos garantidos por bens imóveis	743 460 667	811 154 787
Créditos em incumprimento	28 007 367	38 724 515
Obrigações Cobertas	—	9 015 249
Outros elementos	70 926 949	71 457 069
Rubrica de risco	**3 431 357 663**	**4 435 659 739**

Conforme referido anteriormente, a análise da concentração do risco baseia-se essencialmente na concentração geográfica e no sector económico em que as contrapartes se inserem, pelo que o respetivo detalhe se apresenta como segue:

	2023									
	Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Bancos multilaterais de desenvolvimento	Organizações internacionais	Instituições de crédito	Empresas	Clientes de retalho	Empréstimos garantidos por bens imóveis	Créditos em incumprimento	Outros elementos	Total
Portugal	1 458 119 073	—	—	33 124 108	5 828 301	505 935 005	743 460 667	28 007 367	70 926 949	2 845 401 470
Espanha	167 622 867	—	—	—	—	—	—	—	—	167 622 867
França	169 892 769	—	—	18 281 558	—	—	—	—	—	188 174 327
Itália	105 594 967	—	—	—	—	—	—	—	—	105 594 967
Reino Único	—	—	—	7 155 492	—	—	—	—	—	7 155 492
Alemanha	36 799 059	—	—	—	—	—	—	—	—	36 799 059
Luxemburgo	—	9 853 484	70 755 998	—	—	—	—	—	—	80 609 482
Total	**1 938 028 734**	**9 853 484**	**70 755 998**	**58 561 158**	**5 828 301**	**505 935 005**	**743 460 667**	**28 007 367**	**70 926 949**	**3 431 357 662**

	2024									
	Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Organizações internacionais	Instituições de crédito	Empresas	Clientes de retalho	Empréstimos garantidos por bens imóveis	Créditos em incumprimento	Obrigações Cobertas	Outros elementos	Total
Portugal	865 133 181	—	20 255 337	10 711 788	662 772 347	811 154 787	38 724 515	—	71 457 069	2 480 209 024
Espanha	385 114 412	—	50 421 382	—	—	—	—	9 015 249	—	444 551 043
França	375 887 812	—	1 566 791	—	—	—	—	—	—	377 454 603
Itália	100 310 564	—	—	—	—	—	—	—	—	100 310 564
Áustria	9 908 536	—	—	—	—	—	—	—	—	9 908 536
Reino Único	—	—	11 285 937	—	—	—	—	—	—	11 285 937
Alemanha	—	—	12 953 470	—	—	—	—	—	—	12 953 470
Luxemburgo	—	637 433 720	—	—	—	—	—	—	—	637 433 720
Bélgica	361 552 841	—	—	—	—	—	—	—	—	361 552 841
Total	**2 097 907 347**	**637 433 720**	**96 482 918**	**10 711 788**	**662 772 347**	**811 154 787**	**38 724 515**	**9 015 249**	**71 457 069**	**4 435 659 739**

O detalhe da exposição de crédito bruta e da imparidade associada para a atividade bancária, por *stages* (excluindo exposições *Off-balance*) é o seguinte:

		2023							
		Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Supranacionais	Instituições Financeiras	Carteira de Crédito				Total
					Crédito Hipotecário	Descobertos	Crédito Automóvel	Outros	
Stage 1	Esposição Bruta	1 937 701 600	80 614 379	48 079 771	692 108 277	2 711 727	770 155 909	1 379 289	3 532 750 953
	Perdas por Imparidade	(92 752)	(4 897)	(7 886)	(279 532)	(38 938)	(3 356 448)	(23 432)	(3 803 884)
	Exposição Líquida	1 937 608 848	80 609 482	48 071 884	691 828 746	2 672 790	766 799 461	1 355 857	3 528 947 069
Stage 2	Esposição Bruta	—	—	—	33 314 539	715 743	63 339 149	90 706	97 460 137
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(790 259)	(57 975)	(5 596 366)	(90)	(6 444 691)
	Exposição Líquida	—	—	—	32 524 280	657 767	57 742 783	90 616	91 015 446
Stage 3	Esposição Bruta	—	—	—	3 465 610	946 166	71 272 830	4 292	75 688 897
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(349 665)	(694 606)	(36 050 074)	(92)	(37 094 437)
	Exposição Líquida	—	—	—	3 115 944	251 560	35 222 756	4 200	38 594 460
POCI (Stage 3)	Esposição Bruta	—	—	—	—	—	1 081 344	444 313	1 525 657
	Perdas por Imparidade	—	—	—	—	—	(578 502)	(20)	(578 523)
	Exposição Líquida	—	—	—	—	—	502 842	444 292	947 134
Total	Esposição Bruta	1 937 701 600	80 614 379	48 079 771	728 888 426	4 373 636	905 849 232	1 918 600	3 707 425 644
	Perdas por Imparidade	(92 752)	(4 897)	(7 886)	(1 419 456)	(791 519)	(45 581 390)	(23 634)	(47 921 534)
	Exposição Líquida	1 937 608 848	80 609 482	48 071 884	727 468 970	3 582 117	860 267 842	1 894 966	3 659 504 110

		2024							
		Administrações Centrais ou Bancos Centrais	Supranacionais	Instituições Financeiras	Carteira de Crédito				Total
					Crédito Hipotecário	Descobertos	Crédito Automóvel	Outros	
Stage 1	Esposição Bruta	2 098 004 427	637 439 939	98 359 046	776 288 510	1 861 992	838 058 712	490 740	4 450 503 366
	Perdas por Imparidade	(97 080)	(6 219)	(4 675)	(318 328)	(43 235)	(4 624 275)	(9 864)	(5 103 676)
	Exposição Líquida	2 097 907 347	637 433 720	98 354 371	775 970 182	1 818 757	833 434 437	480 876	4 445 399 690
Stage 2	Esposição Bruta	—	—	—	18 318 209	742 844	66 372 671	59 941	85 493 665
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(739 616)	(55 548)	(7 084 488)	(3 148)	(7 882 801)
	Exposição Líquida	—	—	—	17 578 593	687 296	59 288 183	56 793	77 610 864
Stage 3	Esposição Bruta	—	—	—	7 241 394	2 026 427	75 877 143	2	85 144 966
	Perdas por Imparidade	—	—	—	(717 529)	(1 372 080)	(31 356 121)	—	(33 445 730)
	Exposição Líquida	—	—	—	6 523 866	654 346	44 521 022	2	51 699 236
POCI (Stage 3)	Esposição Bruta	—	—	—	—	—	334 131	443 763	777 894
	Perdas por Imparidade	—	—	—	—	—	(65 966)	(178 947)	(244 913)
	Exposição Líquida	—	—	—	—	—	268 165	264 817	532 981
Total	Esposição Bruta	2 098 004 427	637 439 939	98 359 046	801 848 113	4 631 263	980 642 657	994 447	4 621 919 891
	Perdas por Imparidade	(97 080)	(6 219)	(4 675)	(1 775 473)	(1 470 864)	(43 130 850)	(191 959)	(46 677 119)
	Exposição Líquida	2 097 907 347	637 433 720	98 354 371	800 072 640	3 160 399	937 511 807	802 488	4 575 242 773

O Banco CTT utiliza um modelo de imparidade que tem por base a IFRS 9 e os respetivos critérios de referência do Banco de Portugal definidos na Carta-Circular n.º 62/2018. Adicionalmente, o modelo tem em consideração definições e critérios que têm vindo a ser publicados pela Autoridade Bancária Europeia (EBA).

Para a atividade bancária, a exposição a dívida pública, líquida de imparidade, de países da Zona Euro apresenta-se detalhada como segue:

	2023	2024
	Outros ativos financeiros ao custo amortizado	Outros ativos financeiros ao custo amortizado
Portugal	168 946 854	179 913 479
Espanha	167 622 867	385 114 412
Itália	105 594 967	100 310 564
França	169 892 769	375 887 812
Alemanha	36 799 059	—
Áustria	—	9 908 536
Bélgica	—	361 552 841
	648 856 515	**1 412 687 644**

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 2023 e 31 de dezembro de 2024, beneficiaram de um rendimento financeiro de 630 502 Euros e 422 109 Euros, respetivamente (Nota 50). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais", nos exercícios de 2023 e 2024, no montante de 1 099 280 Euros e 460 260 Euros, respetivamente (Nota 42).

Na **Empresa**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, beneficiaram de um rendimento financeiro de 1 019 380 Euros e 167 948 Euros, respetivamente (Nota 50). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais", nos exercícios de 2023 e 2024, no montante de 1 099 280 Euros e 460 260 Euros, respetivamente (Nota 42).

No âmbito da atividade não bancária, se as taxas de juro variassem 0,25 p.p., durante o período findo em 31 de dezembro de 2024, o impacto em juros seria de 299 milhares de Euros no **Grupo** e 188 milhares de Euros na **Empresa** (1260 milhares de Euros e 878 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2023, respetivamente).

No âmbito da atividade bancária, o Risco de Taxa de Juro diz respeito a perdas que advêm do impacto que flutuações de taxa de juro tenham em itens de balanço ou extrapatrimoniais sensíveis.

Ainda na atividade bancária, a 31 de dezembro de 2024, um dos principais instrumentos no acompanhamento risco de taxa de juro do balanço tem como base a recente Instrução do Banco de Portugal n.º 10/2024 que revoga a instrução n.º 34/2018, e que estipula adoção de metodologias padrão e dos pressupostos espelhados no Regulamento Delegado (EU) n.º 2024/857 e Regulamento Delegado (EU) n. º 2024/856. Este modelo agrupa os ativos e passivos sensíveis a variações por datas de vencimento ou de primeira revisão de taxa de juro, quando a mesma está indexada, a partir dos quais se calcula um impacto potencial sobre o valor económico.

	2023					
	Até 3 Meses	Superior a 3 Meses Até 6 Meses	Superior a 6 Meses Até 1 Ano	Superior a 1 Ano Até 5 Anos	Superior a 5 Anos	Montantes Sensíveis
Ativos	**1 705 394 570**	**245 987 671**	**647 520 258**	**904 156 690**	**481 541 675**	**3 984 600 864**
Banco Central & Disponibilidades	1 350 622 259	—	—	—	—	1 350 622 259
Crédito a Clientes	349 059 203	177 851 217	342 981 340	763 257 826	224 398 089	1 857 547 675
Títulos de Dívida	5 713 108	68 136 454	304 538 919	140 898 864	257 143 586	776 430 930
Passivos	**1 074 521 245**	**463 732 550**	**868 745 529**	**609 417 094**	**465 001 591**	**3 481 418 008**
Títulos de Dívida Emitidos	189 295 402	15 737 774	27 924 541	107 526 598	14 144 349	354 628 664
Depósitos sem Maturidade Definida	512 449 761	78 315 441	156 662 241	501 890 496	450 857 241	1 700 175 179
Depósitos a Prazo	372 776 082	369 679 336	684 158 747	—	—	1 426 614 165
Elementos Extrapatrimoniais	**(222 486 397)**	**17 298 473**	**29 237 847**	**104 800 847**	**13 295 446**	**(57 853 783)**
Total	**408 386 928**	**(200 446 405)**	**(191 987 423)**	**399 540 443**	**29 835 531**	**445 329 073**

	2024					
	Até 3 Meses	Superior a 3 Meses Até 6 Meses	Superior a 6 Meses Até 1 Ano	Superior a 1 Ano Até 5 Anos	Superior a 5 Anos	Montantes Sensíveis
Ativos	**1 928 689 650**	**727 222 200**	**627 338 490**	**913 174 290**	**421 932 630**	**4 618 357 260**
Banco Central & Disponibilidades	716 195 430	—	—	—	—	716 195 430
Crédito a Clientes	285 636 280	168 673 840	397 004 090	748 184 090	203 164 330	1 802 662 630
Títulos de Dívida	926 857 940	558 548 360	230 334 400	164 990 200	218 768 300	2 099 499 200
Passivos	**1 560 387 100**	**871 589 750**	**674 035 730**	**897 349 200**	**405 649 150**	**4 409 010 930**
Títulos de Dívida Emitidos	134 641 270	11 228 970	20 401 810	100 960 810	—	267 232 860
Depósitos sem Maturidade Definida	413 601 780	98 723 400	196 987 640	796 388 390	405 649 150	1 911 350 360
Depósitos a Prazo	1 012 144 050	761 637 380	456 646 280	—	—	2 230 427 710
Elementos Extrapatrimoniais	**(138 252 390)**	**53 468 910**	**24 828 030**	**100 698 700**	**2 392 760**	**43 136 010**
Total	**230 050 160**	**(90 898 640)**	**(21 869 210)**	**116 523 790**	**18 676 240**	**252 482 340**

O valor económico é calculado a partir do somatório dos fluxos de caixa descontados ao valor atual. Este desconto tem por base uma curva de taxa de juro sem risco não sujeita a qualquer tipo de choque, em que, para efeitos de desconto são assumidos os prazos médios das bandas temporais. À data de 31 de dezembro de 2024, o impacto no valor económico de variações instantâneas e paralelas das taxas de juro de +200 pontos base é de -8.797 milhares de euros, tendo este sido o mais gravoso dos choques solicitados pelo regulador (em 2023 o impacto deste choque, também então o mais gravoso, havia sido de -12.810 milhares de euros). Os resultados do Supervisor *Outlier Test*, com o impacto de cada um dos 6 choques previstos na regulação no valor económico do Grupo em 2024 e 2023 foram os seguintes:

Alteração do Valor Económico num determinado cenário de choque	Impacto nos Fundos Próprios	
Cenário	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Subida paralela da curva de rendimentos	(12 809 996)	(8 796 947)
Descida paralela da curva de rendimentos	12 833 223	5 367 030
Aumento do declive da curva de rendimentos	2 509 747	(2 986 879)
Diminuição do declive da curva de rendimentos	(4 898 157)	563 871
Aumento das taxas de curto prazo	(8 172 555)	(1 378 857)
Diminuição das taxas de curto prazo	8 603 387	942 371

Os principais pressupostos usados em 2023, nas análises do **Grupo** foram os seguintes:

a. Para os Depósitos à Ordem: 18,20% à vista, 81,80% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 3,6 anos;

b. Contas Poupança: 51,45% à vista, 48,50% distribuído não linearmente ao longo de 15 anos conferindo-lhe uma duração de 2,1 anos;

c. Taxa anual de pré-pagamento de 10% para o Crédito de Habitação e de 9% para o Crédito Automóvel;

d. Taxa anual de mobilização antecipada dos Depósitos a Prazo de 1,27%.

Para 2024 os mesmos foram revistos, no âmbito da revisão anual, tendo sido introduzidas as seguintes alterações:

- Para os Depósitos à Ordem: 18,46% à vista, 81,54% distribuído não linearmente ao longo de 10 anos conferindo-lhe uma duração de 2,7 anos;

- Contas Poupança: 30,00% à vista, 70,00% distribuído não linearmente ao longo de 10 anos conferindo-lhe uma duração de 2,2 anos;

- Alteração da taxa anual de pré-pagamento do Crédito Habitação de 10% para 12,5%, distribuída proporcionalmente ao longo de 12 meses;

- A taxa anual de pré-pagamento do Crédito Automóvel e a taxa anual de mobilização antecipada dos Depósitos a Prazo mantiveram-se inalteradas em 9% e 1,27%, respetivamente.

Adicionalmente, o Grupo acompanha o impacto de alterações nas taxas de juro de mercado na margem financeira a 12 meses. Neste exercício são considerados todos os elementos ativos, passivos ou extrapatrimoniais sensíveis a variações da taxa de juro. O cálculo é feito com base nas características e maturidades de *repricing* considerando modelos comportamentais e coeficientes de transmissão (betas) de taxa de juro. Considerando tudo o resto constante, uma variação positiva das taxas de juro de mercado de 200 p.b., em 31 de dezembro de 2024 e a nível consolidado, significaria um acréscimo de 4.214 milhares de euros na margem financeira (2023: acréscimo de 13 559 milhares de euros), enquanto uma variação negativa das taxas de juro de mercado de 200 p.b., no mesmo período, implicaria um decréscimo da margem de 9.621 milhares de euros (2023: decréscimo de 13 155 milhares de euros). A ausência de simetria entre os dois impactos verificada em 2024 e 2023 é, em grande medida, explicada pelos pressupostos comportamentais assumidos na modelização dos depósitos sem maturidade definida, nomeadamente os diferentes coeficientes de transmissão das variações de taxas de juro assumidos para os cenários de subida e descida de taxas de juro.

Alteração da Margem Financeira num determinado cenário de choque	Impacto nos Fundos Próprios	
Cenário	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Margem Financeira c/choque paralelo +200 bp	13 558 826	4 214 062
Margem Financeira c/choque paralelo -200 bp	(13 154 955)	(9 620 571)

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 2023 e 31 de dezembro de 2024, a exposição líquida (ativo menos passivo) do **Grupo** ascendia, respetivamente, a (14 912 427) DTS ((18 156 328) Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,21753) e a (9 164 179) DTS ((11 499 395) Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,25482).

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a exposição líquida (ativo menos passivo) ascendia, respetivamente, a (14 416 819) DTS ((17 552 909) Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,21753) e a (8 226 629) DTS ((10 322 939) Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,25482).

Na análise de sensibilidade efetuada aos saldos das contas a receber e a pagar a Operadores Postais estrangeiros, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, utilizando-se como pressuposto uma valorização / desvalorização na taxa de câmbio €/DTS de 10%, o impacto nos resultados do

Grupo seria de (1 815 633) Euros e (1 149 939) Euros, respetivamente. Relativamente ao impacto nos resultados da **Empresa**, o mesmo seria de (1 755 291) Euros e (1 032 294) Euros, respetivamente.

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT não incorre em risco cambial, uma vez que só opera na moeda euro.

Risco de liquidez

O risco de liquidez pode ocorrer se as fontes de financiamento, como sejam as disponibilidades, os fluxos de caixa operacionais e os fluxos de caixa obtidos de operações de desinvestimento, de linhas de crédito e de financiamento, não satisfizerem as necessidades existentes, como sejam as saídas de caixa para atividades operacionais e de financiamento, os investimentos e a remuneração dos acionistas. Com base nos fluxos de caixa gerados pelas operações e nas disponibilidades de caixa, o **Grupo** e a **Empresa** entendem que têm capacidade para cumprir as suas obrigações.

O facto de o passivo corrente do **Grupo** ser superior ao ativo corrente a 31 de dezembro de 2024 não deriva de um risco efetivo de liquidez, sendo o resultado, sobretudo da consolidação das subsidiárias 321 Crédito e Banco CTT, as quais, face à natureza financeira das atividades, apresentam naturalmente um passivo corrente superior ao ativo corrente, sendo a avaliação do risco de liquidez destas atividades efetuada utilizando indicadores regulamentares definidos pelas autoridades de supervisão.

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 2023 e 31 de dezembro de 2024 que não reconciliam com o balanço:

Grupo	2023			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	111 598 815	135 267 697	37 807 781	284 674 293
Contas a pagar	344 342 348	—	—	344 342 348
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	3 090 962 551	—	—	3 090 962 551
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	243 468	347 131 609	—	347 375 077
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes (1)	12 767 987	—	—	12 767 987
	3 559 915 169	**482 399 306**	**37 807 781**	**4 080 122 255**

(1) Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Grupo	2024			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	54 768 687	146 724 437	43 618 222	245 111 346
Contas a pagar	428 850 145	—	—	428 850 145
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	4 043 717 816	—	—	4 043 717 816
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	251 012	252 641 611	—	252 892 623
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes (1)	13 254 103	—	—	13 254 103
	4 540 841 763	**399 366 048**	**43 618 222**	**4 983 826 033**

(1) Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2023			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	100 422 478	139 842 731	118 390 895	358 656 104
Contas a pagar	283 442 438	309 007	—	283 751 445
Acionistas	3 663 372	—	—	3 663 372
Outros passivos correntes	35 057 618	—	—	35 057 618
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes (1)	4 951 346	—	—	4 951 346
	427 537 252	**140 151 738**	**118 390 895**	**686 079 885**

(1) Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2024			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	47 957 647	136 075 631	112 061 913	296 095 191
Contas a pagar	327 170 997	309 007	—	327 480 004
Outros passivos correntes	26 960 639	—	—	26 960 639
Compromissos não financeiros				
Compromissos financeiros não contingentes (1)	4 083 031	—	—	4 083 031
	406 172 314	**136 384 638**	**112 061 913**	**654 618 865**

(1) Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados, e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

No âmbito da atividade bancária, o risco de liquidez reflete a possibilidade de se incorrer em perdas significativas decorrentes de uma degradação das condições de financiamento (risco de financiamento) e/ou venda de ativos por valores inferiores aos valores de mercado (risco de liquidez de mercado).

Ao nível global, a estratégia de gestão do risco de liquidez é da competência do Conselho de Administração, que delega na Comissão Executiva, e executada pela Direção de Tesouraria, assente na vigilância constante dos indicadores de exposição, e objeto de acompanhamento próximo pelo Comité de Capital e Risco.

O Comité de Capital e Risco é responsável por controlar a exposição ao risco de liquidez, analisando a posição de liquidez e avaliando a sua conformidade com as regras e limites regulamentares aplicáveis, assim como com os objetivos e orientações definidos pelo **Grupo**.

A avaliação do risco de liquidez do **Grupo** é efetuada utilizando indicadores regulamentares definidos pelas autoridades de supervisão, assim como outras métricas internas.

O Banco executa testes de esforço de liquidez com o objetivo de identificar os principais fatores de risco de liquidez que afetam o seu balanço e testar a resiliência do Banco a crises de liquidez.

Como plano de contingência de liquidez, o Banco definiu um conjunto de medidas que, quando acionadas, permitirão abordar e/ou minimizar os efeitos de uma crise de liquidez. Estas medidas têm como objetivo responder às necessidades de liquidez em cenários de stress.

Adicionalmente, o Banco executa análises internas de adequação de liquidez (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process* – ILAAP) dando cumprimento à Instrução do Banco de Portugal n.º 2/2019 e às orientações da EBA (EBL/GL/2016/10).

Ao nível dos diferentes ativos, é mantida uma constante vigilância da possibilidade de transação dos mesmos, devidamente enquadrados por limites para atuação em cada mercado. Adicionalmente, no âmbito do acompanhamento periódico da situação de liquidez, o **Grupo** calcula o *mismatch* de liquidez, *Additional Liquidity Monitoring Metrics* (ALMM), de acordo com as adendas introduzidas em 2018 ao Regulamento (EU) 680/2014 da Comissão.

O ALMM, tem em conta todos os *outflows* e *inflows* contratados e utiliza um *maturity ladder* que permite confirmar a existência ou não de *mismatch* de liquidez do **Grupo** e permite também saber a sua capacidade de contrabalançar um eventual *mismatch* de liquidez.

O *mismatch* de liquidez é calculado para diversos intervalos, de *overnight* até maior que cinco anos, tendo em conta as posições ativas, passivas e extrapatrimoniais com fluxos financeiros previstos e estimados que são escalonadas de acordo com as correspondentes maturidades residuais ou prazo de entrada/saída do fluxo monetário.

O ALMM demonstra em 31 de dezembro de 2024 um *mismatch* positivo de liquidez (diferença entre *outflows* e *inflows* contratados) de 50 937 milhares de Euros (227 159 milhares de Euros a 31 de dezembro de 2023).

Risco de Mercado

No âmbito da atividade bancária, o Risco de Mercado representa genericamente a possibilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, devido a movimentos desfavoráveis no preço de mercado dos instrumentos da carteira de negociação, incluindo flutuações em taxas de juro, taxas de câmbio, cotações de ações, e preços de mercadorias. O risco de mercado decorre, principalmente, de posições de curto prazo em títulos de dívida e de capital, moeda estrangeira, mercadorias e derivados.

O Grupo não possui carteira de negociação (*trading*), e a 31 de dezembro de 2024 a totalidade da sua carteira de títulos de divida está contabilizada ao custo amortizado, sendo o principal risco proveniente dos seus investimentos o risco de crédito e não o risco de mercado.

Para limitar possíveis impactos negativos devido a dificuldades num mercado, setor ou emitente, o Grupo definiu um conjunto de limites para a gestão da sua carteira própria de modo a garantir que os níveis de risco incorridos nas carteiras do Grupo estão de acordo com os níveis pré-definidos de tolerância ao risco. Estes limites são estabelecidos com periodicidade mínima anual e são

monitorizados regularmente pelo Comité de Capital e Risco, Comissão de Auditoria e Conselho de Administração.

Risco Operacional

O **Grupo**, dada a natureza da sua atividade, tem exposição a perdas potenciais ou risco reputacional, como resultado de erros humanos, falhas de sistemas e/ou de processamento, interrupções de atividade inesperadas ou falhas por parte de terceiros em termos de fornecimentos ou execução de serviços.

A abordagem à gestão do risco operacional está suportada pela estrutura de processos *end-to-end*, garantindo a efetiva adequação dos controlos envolvendo unidades funcionais que intervêm no processo. O **Grupo** procede à identificação e avaliação dos riscos e controlos dos processos assegurando a conformidade dos mesmos com os requisitos e princípios do Sistema de Controlo Interno.

Risco de capital

O **Grupo** e a **Empresa** procuram manter um nível de capitais próprios adequado que lhe permita não só assegurar a sua continuidade e desenvolvimento, como também proporcionar uma adequada remuneração para os seus acionistas e a otimização do custo de capital.

Por forma a manter ou ajustar a sua estrutura de capital, o **Grupo** e a **Empresa** poderão ajustar o montante dos dividendos a pagar, emitir dívida ou vender ativos para reduzir dívida.

O equilíbrio da estrutura de capital é monitorizado com base no rácio de solvabilidade, calculado de acordo com a seguinte fórmula: Capital Próprio / Passivo.

Os rácios de solvabilidade em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, são como seguem:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Capital Próprio	253 252 852	308 263 277	252 553 022	248 603 188
Passivo total	4 503 389 101	5 400 535 485	890 373 258	884 586 165
Valores de terceiros	191 333 681	207 803 333	191 318 407	207 806 371
Solvabilidade ajustado (1)	5,9%	5,9%	36,1%	36,7%

(1) Capital próprio / (Passivo total - Valores de terceiros incluídos em Caixa e equivalentes de caixa)

Relativamente ao Banco CTT, a definição da estratégia a adotar em termos de gestão de capital é da competência do Conselho de Administração.

O Banco mantém uma elevada solidez financeira consubstanciada na manutenção de um rácio de fundos próprios totais – relação entre os Fundos Próprios e os ativos ponderados pelo risco, confortavelmente acima do mínimo legal estabelecido na Diretiva 2013/36/UE e no Regulamento (UE) n.º 575/2013 (“CRR”, Capital Requirements Regulation), aprovados em 26 de junho de 2013 pelo Parlamento Europeu e Conselho.

O ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) é um processo importante na gestão do risco do Grupo com o objetivo de identificar o capital necessário para cobrir adequadamente os riscos em que o Grupo incorre no desenvolvimento da sua estratégia de negócio atual.

O Banco realiza este exercício anual de autoavaliação para determinar os níveis de adequação de capital face ao seu modelo de negócio. Este processo, que se encontra regulamentado pela Instrução n.º 3/2019 do Banco de Portugal e pelas *guidelines* da EBA, procura garantir que os riscos a que as

instituições se encontram expostas são corretamente avaliados e que o capital interno de que dispõem é adequado face ao respetivo perfil de risco.

O ICAAP é uma ferramenta que permite ao Conselho de Administração testar a adequação da capitalização do Banco aos riscos da sua atividade, sustentabilidade do plano estratégico do orçamento no médio prazo e o respetivo enquadramento nos limites de risco definidos no seu Risk Appetite Statement. O ICAAP conduz o Grupo na avaliação e quantificação dos principais riscos a que poderá encontrar-se exposto, constituindo-se assim igualmente um importante instrumento de gestão na tomada de decisões relativamente aos níveis de risco a assumir e às atividades a empreender.

O **Grupo** calcula o capital interno utilizando os modelos regulamentares, sendo desta forma o seu capital interno composto pelos seus fundos próprios regulamentares.

Rácios de Capital – Banco CTT

O principal objetivo da gestão de capital consiste em assegurar o cumprimento dos objetivos estratégicos do Banco em matéria de adequação de capital, respeitando e fazendo cumprir os requisitos mínimos de fundos próprios definidos pelas entidades de supervisão.

O Banco CTT utilizou, no cálculo de requisitos de capital, o método *standard* para riscos de crédito e de contraparte, o método do indicador básico para efeitos de risco operacional.

Os fundos próprios, apurados de acordo com a Diretiva n.º 2013/36/(UE) e Regulamento (UE) n.º 575/2013 aprovadas pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, e o Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2017, incluem os fundos próprios de nível 1 (*tier* 1) e os fundos próprios de nível 2 (*tier* 2). O *tier* 1 inclui os fundos próprios principais de nível 1 (Common Equity Tier 1 – CET1) e os fundos próprios adicionais de nível 1.

O *Common Equity Tier 1* do Banco inclui: a) o capital realizado e as reservas e resultados retidos, b) deduções regulamentares relacionadas; b) deduções regulamentares relacionadas com ativos intangíveis, goodwill, cobertura insuficiente de Exposições não produtivas e as perdas relativas ao exercício em curso e e c) filtros prudenciais. O Banco não apresenta fundos próprios adicionais de nível 1 nem fundos próprios de nível 2.

A legislação em vigor contempla um período de transição entre os requisitos de fundos próprios de acordo com a legislação nacional e os calculados de acordo com a legislação comunitária por forma a fasear quer a não inclusão/exclusão de elementos anteriormente considerados (*phased-out*) quer a inclusão/dedução de novos elementos (*phased-in*). A nível do quadro prudencial, as instituições devem reportar rácios *Common Equity Tier* 1, *tier* 1 e totais não inferiores a 7%, 8,5% e 10,5%, respetivamente, incluindo um *conservation buffer* de 2,5% e um *countercyclical buffer* de, no caso do Banco, 0%.

Com o objetivo de promover a capacidade do sistema bancário para desempenhar adequadamente essa função, e de forma cumulativa com as medidas de política monetária, as autoridades de regulação e supervisão financeiras introduziram um vasto conjunto de medidas. Essas medidas passaram pela flexibilização de um conjunto alargado de requisitos habitualmente exigidos às instituições. No caso do sistema bancário, o Banco Central Europeu e o Banco de Portugal permitiram que as instituições por si diretamente supervisionadas operassem temporariamente com um nível inferior ao da orientação de fundos próprios e ao da reserva combinada de fundos próprios, e com níveis de liquidez inferiores ao requisito de cobertura de liquidez. O Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2017 veio regulamentar o regime transitório previsto no CRR em matéria de fundos próprios, nomeadamente no que diz respeito à dedução relacionada com impostos diferidos gerados anteriormente a 2014 e à dívida subordinada e instrumentos híbridos não elegíveis, ambos não aplicáveis ao Banco CTT.

Com a introdução da IFRS9 o Banco optou por reconhecer faseadamente os respetivos impactos da componente estática de acordo com o disposto no art.º 473-A da CRR.

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o Banco apresentava os seguintes rácios de capital, calculados de acordo com as disposições transitórias previstas no CRR:

	2023		2024	
	CRR Phasing in	*CRR Fully Implemented*	*CRR Phasing in*	*CRR Fully Implemented*
FUNDOS PRÓPRIOS				
Capital	**296 400 000**	**296 400 000**	**321 400 000**	**321 400 000**
Resultados Transitados	**(46 098 200)**	**(46 098 200)**	**(30 868 300)**	**(30 868 300)**
Reserva legal	**3 036 522**	**3 036 522**	**4 830 055**	**4 830 055**
Resultados elegíveis	**17 023 433**	**17 023 433**	**20 047 624**	**20 047 624**
Outras Reservas	**350 497**	**350 497**	**359 592**	**359 592**
Filtros Prudenciais	**(23 231)**	**(23 231)**	**(10 794)**	**(10 794)**
Reservas de justo valor (1)	—	—	—	—
Additional Valuation Adjustment (AVA) (2)	(23 231)	(23 231)	(10 794)	(10 794)
Deduções aos elementos de fundos próprios principais de nível 1	**(71 793 078)**	**(74 549 381)**	**(74 087 640)**	**(76 026 903)**
Perdas relativas ao período em curso	—	—	—	—
Ativos intangíveis	(13 174 030)	(13 174 030)	(14 453 708)	(14 453 708)
Goodwill	(60 678 648)	(60 678 648)	(60 678 648)	(60 678 648)
Adoção IFRS 9	2 061 600	(694 703)	1 244 561	(694 703)
Cobertura insuficiente NPLs	—	—	(197 844)	(197 844)
Dedução securitização (1250%)	(2 000)	(2 000)	(2 000)	(2 000)
Elementos não deduzidos a Fundos Próprios de acordo com o Artigo n.º 437 da CRR	**1 753 401**	**1 753 401**	**1 695 177**	**1 695 177**
Ativos por imposto diferidos	1 753 401	1 753 401	1 695 177	1 695 177
Fundos próprios principais de nível 1 (Common Equity Tier 1)	**198 895 943**	**196 139 640**	**241 670 538**	**239 731 275**
Fundos próprios de nível 1 (Tier 1 Capital)	**198 895 943**	**196 139 640**	**241 670 538**	**239 731 275**
Fundos Próprios Totais	**198 895 943**	**196 139 640**	**241 670 538**	**239 731 275**
RWA	947 577 336	945 528 243	1 131 227 622	1 129 947 974
Risco de Crédito	728 876 876	728 876 876	892 182 826	892 182 826
Risco Operacional	188 984 037	188 984 037	219 138 230	219 138 230
CVA	29 716 423	29 716 423	19 906 567	19 906 567
Ajustes IFRS 9	—	(2 049 093)	—	(1 279 648)
RÁCIOS DE CAPITAL				
Common Equity Tier 1	20,99%	20,74%	21,36%	21,22%
Rácio de Tier 1	20,99%	20,74%	21,36%	21,22%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	20,99%	20,74%	21,36%	21,22%
RÁCIOS MÍNIMOS REGULAMENTARES				
Common Equity Tier 1	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%
Rácio de Tier 1	8,50%	8,50%	8,50%	8,50%
Rácio de Fundos Próprios Totais (Total capital ratio)	10,50%	10,50%	10,50%	10,50%

(1) Reserva de justo valor relativa a ganhos ou perdas de ativos financeiros valorizados ao justo valor.
(2) Ajustamentos de valor adicionais necessários para ajustar os ativos e passivos avaliados ao justo valor.

Utilização de Avaliações de Rating Externo:

O Banco CTT utiliza os ratings de ECAI (*External Credit Assessment Institutions*), nomeadamente os ratings emitidos pela Moody's, S&P, Fitch e DBRS, para as posições em risco sobre instituições de crédito com um prazo de vencimento residual superior a 3 meses e para as posições em risco sobre empresa. Desta forma, o Grupo utiliza a relação padrão publicada pela EBA entre ECAIs e graus de qualidade de crédito.

No âmbito do apuramento do ponderador de risco a aplicar no cálculo do RWA, a alocação das avaliações de crédito do emitente ocorre como se segue:

a) as posições sobre títulos de dívida recebem as notações atribuídas especificamente a essas emissões;
b) Caso não existam notações de risco específicas para as emissões, como referido em a), são consideradas, se existirem, as notações de risco atribuídas aos emitentes das mesmas;
c) as posições em risco de natureza creditícia que não sejam representadas por títulos de dívida recebem apenas, e quando existirem, as notações de risco dos emitentes.

Às datas de referência o Banco apresentava as seguintes exposições:

		2023				2024			
Rating	Grau de Qualidade do Crédito	Instituições, maturidade residual >3m	Soberanos	Banco Central	Supranacionais	Instituições, maturidade residual >3m	Soberanos	Banco Central	Supranacionais
AAA AA	1	—	206 707 460	—	80 614 379	—	747 380 495	—	637 439 939
A	2	961 721	167 646 135	—	—	65 956 434	565 055 611	—	—
BBB	3	11 049 500	274 581 840	—	—		100 331 172	—	—
BB	4	—	—	—	—	—	—	—	—
B	5	—	—	—	—	—	—	—	—
<B	6	—	—	—	—	—	—	—	—
Sem rating	Sem rating	—	—	1 260 076 886	—	—	—	644 360 692	—
		12 011 221	**648 935 435**	**1 260 076 886**	**80 614 379**	**65 956 434**	**1 412 767 277**	**644 360 692**	**637 439 939**

18. Inventários

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os "Inventários" do **Grupo** e da **Empresa** apresentam o seguinte detalhe:

	2023					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	5 377 720	2 234 919	3 142 801	4 888 923	2 234 919	2 654 004
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	4 572 481	901 944	3 670 537	4 514 760	901 944	3 612 816
Adiantamentos por conta de compras	(149 869)	—	(149 869)	(149 869)	—	(149 869)
	9 800 332	**3 136 863**	**6 663 470**	**9 253 814**	**3 136 864**	**6 116 951**

	2024					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	5 207 973	2 060 117	3 147 856	4 317 165	2 060 117	2 257 048
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	4 582 696	1 044 436	3 538 260	4 553 423	1 044 436	3 508 987
Adiantamentos por conta de compras	(167 437)	—	(167 437)	(167 629)	—	(167 629)
	9 623 232	**3 104 553**	**6 518 679**	**8 702 959**	**3 104 553**	**5 598 406**

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o detalhe do "Custo com as mercadorias vendidas e as matérias consumidas" relativo ao **Grupo** e à **Empresa** foi o seguinte:

	2023					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	7 644 305	4 314 685	11 958 991	6 604 998	4 276 475	10 881 473
Compras	7 524 671	5 028 916	12 553 587	5 977 921	4 983 998	10 961 919
Ofertas de inventários	(22 975)	(24 768)	(47 743)	(22 975)	(24 768)	(47 743)
Regularizações de inventários	(31 828)	(46 863)	(78 691)	(32 143)	(46 863)	(79 006)
Imparidades de inventários	(283 414)	92 783	(190 632)	(283 414)	92 783	(190 632)
Saldo final	(5 377 720)	(4 572 481)	(9 950 201)	(4 888 923)	(4 514 760)	(9 403 683)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	**9 453 040**	**4 792 271**	**14 245 311**	**7 355 463**	**4 766 865**	**12 122 329**

	2024					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	5 377 720	4 572 481	9 950 201	4 888 923	4 514 760	9 403 683
Compras	4 084 708	4 190 355	8 275 063	2 308 185	4 187 958	6 496 143
Ofertas de inventários	(33 812)	(19 738)	(53 550)	(32 430)	(19 738)	(52 168)
Regularizações de inventários	7 434	6 157	13 591	7 483	6 157	13 641
Imparidades de inventários	(162 244)	144 334	(17 910)	(162 244)	144 334	(17 910)
Saldo final	(5 207 973)	(4 582 696)	(9 790 669)	(4 317 165)	(4 553 423)	(8 870 588)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	**4 065 833**	**4 310 894**	**8 376 727**	**2 692 753**	**4 280 048**	**6 972 801**

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido no **Grupo e** na **Empresa** em "Perdas de imparidade acumuladas de inventários" (Nota 24) foi como segue:

	2023				
Grupo e Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	2 747 401	—	(283 414)	(229 068)	2 234 919
Matérias-primas, sub. e de consumo	922 313	92 783	—	(113 152)	901 944
	3 669 714	**92 783**	**(283 414)**	**(342 220)**	**3 136 863**

	2024				
Grupo e Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Mercadorias	2 234 919	—	(162 244)	(12 557)	2 060 117
Matérias-primas, sub. e de consumo	901 944	144 334	—	(1 842)	1 044 436
	3 136 863	**144 334**	**(162 244)**	**(14 399)**	**3 104 554**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram registadas no **Grupo** e na **Empresa** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de, respetivamente (190 632) Euros e (17 910) Euros na rubrica de "Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas".

19. Contas a receber

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica de "Contas a receber" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Não corrente				
Empresas do Grupo (1)	—	—	596 036	617 000
	—	**—**	**596 036**	**617 000**
Corrente				
Clientes gerais	130 969 841	129 501 788	37 860 117	37 237 742
Operadores Postais	21 680 644	58 659 332	19 344 916	56 060 670
Empresas do Grupo (1)	411 070	237 959	20 394 521	16 868 632
	153 061 555	**188 399 079**	**77 599 554**	**110 167 044**
	153 061 555	**188 399 079**	**78 195 590**	**110 784 044**

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a antiguidade do saldo das contas a receber é detalhada como segue:

Contas a receber	2023					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	88 529 203	(56 422)	88 472 781	38 189 373	(33 790)	38 155 584
Vencido(1):						
0-30 dias	23 611 584	59 398	23 670 983	8 813 129	(4 600)	8 808 530
31-90 dias	9 975 361	(584 767)	9 390 594	10 159 199	(1 563)	10 157 636
91-180 dias	5 703 708	(27 300)	5 676 409	2 916 841	(828)	2 916 013
181-360 dias	3 543 777	(483 323)	3 060 454	360 665	(17 863)	342 802
> 360 dias	66 973 577	(44 183 242)	22 790 335	21 460 590	(3 645 565)	17 815 025
	198 337 211	**(45 275 655)**	**153 061 555**	**81 899 798**	**(3 704 208)**	**78 195 590**

(1) Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

Contas a receber	2024					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	101 529 588	(6 177 599)	95 351 989	42 684 473	(34 950)	42 649 523
Vencido(1):						
0-30 dias	5 180 999	(28 237)	5 152 762	6 951 037	(1 276)	6 949 761
31-90 dias	24 514 162	(10 333)	24 503 829	6 223 385	(1 303)	6 222 082
91-180 dias	14 688 935	(61 801)	14 627 134	11 351 469	(745)	11 350 724
181-360 dias	14 143 591	(1 005 147)	13 138 444	11 276 019	(323 438)	10 952 582
> 360 dias	70 333 873	(34 708 952)	35 624 920	35 354 847	(2 695 476)	32 659 371
	230 391 147	**(41 992 069)**	**188 399 078**	**113 841 231**	**(3 057 187)**	**110 784 044**

(1) Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto à mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

O valor escriturado líquido do saldo de clientes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Outros clientes	5 547 464	3 250 385	1 353 783	1 419 752
Operadores estrangeiros	17 242 871	32 374 536	16 461 242	31 239 619
Total	**22 790 335**	**35 624 920**	**17 815 025**	**32 659 371**
Operadores estrangeiros - valores a pagar (Nota 33)	**27 630 583**	**32 552 011**	**27 146 897**	**32 023 357**

A rubrica de operadores estrangeiros refere-se aos recebimentos pela distribuição em Portugal de tráfego postal com origem em países terceiros.

Estas operações enquadram-se no âmbito da regulamentação da União Postal Universal (UPU), que prevê a apresentação de contas numa base anual, a qual, portanto, apenas é efetuada após o final do ano, originando assim um montante significativo de saldo de clientes em aberto há mais de 360 dias. Acresce mencionar que a referida regulamentação estipula um prazo até 22 meses para apresentação

das contas pelo que os saldos dos operadores estrangeiros refletem uma situação expectável no quadro deste negócio específico.

O **Grupo** não tem um direito incondicional de liquidar os valores de Operadores estrangeiros pelo líquido, deduzindo de forma unilateral os valores a receber aos valores a pagar, pelo que os saldos de Operadores estrangeiros são apresentados no ativo e passivo. No entanto, ao abrigo da regulamentação da UPU, as contas entre Operadores estrangeiros são liquidadas por encontro de contas, pelo que o risco de crédito é mitigado pelos saldos a pagar às mesmas entidades e pelos adiantamentos por conta dos recebimentos líquidos do ano (Nota 33).

O detalhe dos saldos das contas a receber e a pagar de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31 de dezembro de 2023 era como segue:

Grupo	2023	2022	2021 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	13 587 544	5 005 881	3 087 219	21 680 644
Fornecedores	(16 650 509)	(18 136 634)	(11 816 709)	(46 603 852)

O detalhe dos saldos das contas a pagar e a receber de operadores postais estrangeiros por antiguidade (ano de referência) com referência a 31 de dezembro de 2024 era como segue:

Grupo	2024	2023	2022 e anteriores	Total
Natureza				
Clientes	16 739 589	15 421 900	26 497 843	58 659 332
Fornecedores	(27 539 374)	(18 955 341)	(26 875 620)	(73 370 335)

O impacto no reconhecimento do rédito do efeito da componente de financiamento significativa associada às obrigações de desempenho nos contratos com os operadores estrangeiros não é significativa, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** optaram por não reconhecer qualquer montante relativo a esta componente.

Relativamente ao saldo de clientes nacionais, é constituído essencialmente por dívidas de entidades públicas, a que se juntam clientes que são simultaneamente fornecedores e com os quais se efetuam encontros de contas, e clientes com planos de pagamento de dívida.

No universo de clientes nacionais, o nível de cobertura das dívidas de clientes por garantias bancárias e depósitos prévios de clientes teve uma ligeira tendência de crescimento, ficando a 31 de dezembro de 2024 no **Grupo** em 0,7 % (31 de dezembro de 2023: 0,6 %), e em 1,9 % na **Empresa** (31 de dezembro de 2023: 1,7 %). De referir que a atual legislação não permite a utilização deste tipo de mecanismos de proteção de risco de clientes nos contratos de serviços públicos essenciais, nos quais se incluem contratos de venda a crédito de correio.

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Depósitos prévios	977 821	898 559	645 955	638 844
Garantias bancárias	—	—	—	—
Total	**977 821**	**898 559**	**645 955**	**638 844**

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Perdas de imparidade acumuladas" (Nota 24) foi como segue:

Grupo	2023					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Outros movimentos	Saldo final
Contas a receber	41 409 047	6 063 033	(1 580 637)	(614 647)	(1 140)	45 275 655
	41 409 047	**6 063 033**	**(1 580 637)**	**(614 647)**	**(1 140)**	**45 275 655**

Grupo	2024					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Outros movimentos	Saldo final
Contas a receber	45 275 655	1 233 321	(619 664)	(3 898 374)	1 131	41 992 069
	45 275 655	**1 233 321**	**(619 664)**	**(3 898 374)**	**1 131**	**41 992 069**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 4 482 396 Euros e 613 657 Euros, respetivamente, na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 45).

A 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, as empresas do segmento Expresso continuam a ser as que mais contribuem para a evolução das imparidades de clientes, sendo este maior contributo justificado pela dinâmica de crescimento deste segmento, conjugado com a aplicação estrita das regras internas de controlo de crédito, que se traduzem no final do processo, e não havendo cobrança dos valores em dívida, na passagem de clientes para contencioso. As reversões são justificadas essencialmente por recuperações de dívidas, quer por via da gestão do crédito, quer pela via judicial.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido na **Empresa** em "Perdas de imparidade acumuladas" (Nota 24) foi como segue:

Empresa	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Contas a receber	3 648 820	1 442 846	(1 048 000)	(339 458)	3 704 208
	3 648 820	**1 442 846**	**(1 048 000)**	**(339 458)**	**3 704 208**

Empresa	2024				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Contas a receber	3 704 208	—	(419 589)	(227 432)	3 057 187
	3 704 208	**—**	**(419 589)**	**(227 432)**	**3 057 187**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 394 846 Euros e (419 589) Euros, respetivamente, na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 45).

20. Crédito a clientes bancários

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** a rubrica "Crédito a clientes bancários" apresentava a seguinte composição:

	31.12.2023	31.12.2024
Crédito vivo	**1 616 912 775**	**1 765 851 965**
Crédito hipotecário	728 846 938	801 803 950
Crédito automóvel	882 757 623	960 408 687
Locação financeira	1 819 790	937 888
Descobertos em depósitos à ordem	3 488 425	2 701 440
Crédito vencido	**24 117 118**	**22 264 515**
Crédito vencido - menos de 90 dias	1 384 695	1 638 823
Crédito vencido - mais de 90 dias	22 732 423	20 625 692
	1 641 029 894	**1 788 116 480**
Imparidade para riscos de crédito	**(47 815 999)**	**(46 569 146)**
	1 593 213 895	**1 741 547 334**

O escalonamento do crédito a clientes bancários por prazos de vencimento, a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, apresenta-se como segue:

31.12.2023	Corrente					Não corrente			Total
	À vista	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Crédito vencido	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito hipotecário	—	4 850 143	8 998 954	41 489	13 890 586	25 126 922	689 870 918	714 997 840	728 888 426
Crédito automóvel	—	35 075 222	92 025 117	23 091 609	150 191 948	246 411 072	509 246 212	755 657 284	905 849 232
Locação financeira	—	194 548	647 891	98 810	941 249	520 532	456 819	977 351	1 918 600
Descobertos em depósitos à ordem	3 488 425	—	—	885 211	4 373 636	—	—	—	4 373 636
	3 488 425	**40 119 913**	**101 671 962**	**24 117 118**	**169 397 418**	**272 058 526**	**1 199 573 950**	**1 471 632 475**	**1 641 029 894**

31.12.2024	Corrente					Não corrente			Total
	À vista	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Crédito vencido	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito hipotecário	—	5 362 938	11 830 430	44 163	17 237 531	31 601 703	753 008 879	784 610 582	801 848 113
Crédito automóvel	—	37 963 578	103 994 570	20 233 970	162 192 118	268 751 243	549 699 296	818 450 539	980 642 657
Locação financeira	—	72 670	182 558	56 559	311 787	243 917	438 744	682 660	994 447
Descobertos em depósitos à ordem	2 701 440	—	—	1 929 822	4 631 263	—	—	—	4 631 263
	2 701 440	**43 399 185**	**116 007 557**	**22 264 515**	**184 372 698**	**300 596 862**	**1 303 146 919**	**1 603 743 782**	**1 788 116 480**

No dia 28 de junho de 2024 foi acordada a venda de uma carteira de créditos Auto (*Non-Performing Loans*) com o valor de balanço (bruto) de 20 405 milhares de euros, cuja liquidação ocorreu durante o mês de setembro, momento em que foram cumpridos os critérios de desreconhecimento previstos na IFRS 9. Esta operação teve o duplo propósito de maximizar o valor recuperado de exposições não produtivas e de reduzir o rácio de exposições não produtiva, tendo ainda resultado um impacto positivo na conta de exploração do Grupo decorrente da venda com mais-valia.

A repartição desta rubrica por tipo de taxa apresenta-se como segue:

	31.12.2023	31.12.2024
Taxa fixa	1 039 230 174	1 153 190 349
Taxa variável	601 799 720	634 926 130
	1 641 029 894	**1 788 116 480**
Imparidade para riscos de crédito	(47 815 999)	(46 569 146)
	1 593 213 895	**1 741 547 334**

A análise desta rubrica, a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, por tipo de colateral é apresentada como segue:

	2023				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	730 695 033	134 536	730 829 570	(1 514 397)	729 315 173
Crédito com outras garantias	861 229 849	5 404 733	866 634 583	(31 046 824)	835 587 759
Crédito sem garantias	24 987 892	18 577 849	43 565 741	(15 254 779)	28 310 963
	1 616 912 775	**24 117 118**	**1 641 029 894**	**(47 815 999)**	**1 593 213 895**

	2024				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito com garantias reais	802 573 609	47 937	802 621 546	(1 840 759)	800 780 787
Crédito com outras garantias	939 028 426	3 104 912	942 133 338	(32 682 736)	909 450 602
Crédito sem garantias	24 249 930	19 111 666	43 361 596	(12 045 650)	31 315 945
	1 765 851 965	**22 264 515**	**1 788 116 480**	**(46 569 146)**	**1 741 547 334**

A análise da rubrica, por tipo de crédito, em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, é analisada como segue:

	2023				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito hipotecário	728 846 938	41 489	728 888 426	(1 419 456)	727 468 970
Crédito automóvel	882 757 623	23 091 609	905 849 232	(45 581 390)	860 267 842
Locação financeira	1 819 790	98 810	1 918 600	(23 634)	1 894 966
Descobertos em depósitos à ordem	3 488 425	885 211	4 373 636	(791 519)	3 582 117
	1 616 912 775	**24 117 118**	**1 641 029 894**	**(47 815 999)**	**1 593 213 895**

	2024				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Crédito hipotecário	801 803 950	44 163	801 848 113	(1 775 473)	800 072 640
Crédito automóvel	960 408 687	20 233 970	980 642 657	(43 130 850)	937 511 807
Locação financeira	937 888	56 559	994 447	(191 959)	802 488
Descobertos em depósitos à ordem	2 701 440	1 929 822	4 631 263	(1 470 864)	3 160 399
	1 765 851 965	**22 264 515**	**1 788 116 480**	**(46 569 146)**	**1 741 547 334**

A análise do crédito a clientes por setores de atividade, a 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, apresenta-se como segue:

	2023				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas	**95 619 127**	**2 570 833**	**98 189 960**	**(4 480 668)**	**93 709 293**
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	13 093 378	278 240	13 371 618	(677 075)	12 694 544
Indústrias extrativas	1 514 584	4 063	1 518 646	(46 335)	1 472 312
Indústrias transformadora	7 293 078	210 506	7 503 584	(329 907)	7 173 677
Fornecimento de eletricidade, gás, vapor e ar condicionado	8 313	—	8 313	(37)	8 276
Água	110 309	—	110 309	(461)	109 848
Construção	17 289 012	598 350	17 887 362	(934 282)	16 953 081
Comércio por grosso e a retalho	13 804 106	268 963	14 073 069	(456 131)	13 616 938
Transportes e armazenamento	11 255 827	358 412	11 614 239	(586 252)	11 027 987
Restaurantes e hotéis	7 186 598	142 029	7 328 627	(349 892)	6 978 735
Informação e comunicação	1 214 554	6 923	1 221 477	(29 124)	1 192 352
Setor financeiro e segurador	341 563	33 415	374 978	(25 942)	349 037
Atividades imobiliárias	2 007 274	42 301	2 049 575	(49 053)	2 000 522
Atividades profissionais, científicas e técnicas	2 516 816	58 613	2 575 429	(111 079)	2 464 351
Atividades de serviços administrativos e de suporte	4 827 494	230 701	5 058 195	(311 788)	4 746 408
Administração pública, Defesa e Segurança Social	84 877	206	85 084	(2 494)	82 589
Educação	844 145	12 967	857 112	(15 932)	841 180
Serviços de saúde e assistência social	1 803 171	21 167	1 824 339	(39 544)	1 784 794
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	1 851 294	147 756	1 999 049	(129 751)	1 869 298
Outros serviços	8 572 733	156 221	8 728 954	(385 589)	8 343 365
Particulares	**1 521 293 648**	**21 546 285**	**1 542 839 933**	**(43 335 332)**	**1 499 504 602**
Hipotecário	728 930 142	41 498	728 971 639	(1 421 117)	727 550 522
Consumo	792 363 506	21 504 787	813 868 294	(41 914 214)	771 954 079
	1 616 912 775	**24 117 118**	**1 641 029 894**	**(47 815 999)**	**1 593 213 895**

	2024				
	Crédito Vincendo	Crédito Vencido	Crédito Bruto	Imparidade	Crédito Líquido
Empresas	**57 447 875**	**2 014 041**	**59 461 916**	**(2 904 438)**	**56 557 478**
Agricultura, silvicultura, produção animal e pesca	8 606	31	8 637	(228)	8 409
Indústrias transformadora	4 461 991	336 827	4 798 818	(486 669)	4 312 149
Fornecimento de eletricidade, gás, vapor e ar condicionado	7 285	—	7 285	(40)	7 245
Água	70 930	302	71 232	(362)	70 869
Construção	7 805 440	492 840	8 298 280	(617 617)	7 680 662
Comércio por grosso e a retalho	5 588 566	274 035	5 862 601	(296 229)	5 566 372
Transportes e armazenamento	6 798 775	511 288	7 310 064	(619 210)	6 690 854
Restaurantes e hotéis	1 843 325	6 372	1 849 697	(53 537)	1 796 160
Informação e comunicação	639 406	24 429	663 835	(51 167)	612 667
Setor financeiro e segurador	177 668	512	178 180	(964)	177 216
Atividades imobiliárias	1 072 783	7 640	1 080 423	(39 235)	1 041 188
Atividades profissionais, científicas e técnicas	1 312 324	62 772	1 375 096	(59 963)	1 315 133
Atividades de serviços administrativos e de suporte	1 933 158	90 338	2 023 496	(171 978)	1 851 518
Administração pública, Defesa e Segurança Social	60 653	—	60 653	(334)	60 320
Educação	415 558	1 638	417 197	(7 169)	410 028
Serviços de saúde e assistência social	874 122	42 826	916 948	(18 691)	898 257
Atividades artísticas, desportivas e recreativas	933 940	46 030	979 970	(60 082)	919 888
Outros serviços	23 443 345	116 159	23 559 505	(420 963)	23 138 542
Particulares	**1 708 404 090**	**20 250 474**	**1 728 654 564**	**(43 664 707)**	**1 684 989 857**
Hipotecário	801 884 032	44 163	801 928 195	(1 777 065)	800 151 130
Consumo	906 520 058	20 206 311	926 726 369	(41 887 643)	884 838 727
	1 765 851 965	**22 264 515**	**1 788 116 480**	**(46 569 146)**	**1 741 547 334**

A carteira de crédito total detalhada por *stage* segundo definido na IFRS 9 é apresentada como segue:

	2023	2024
Stage 1	**1 462 656 854**	**1 611 704 252**
Valor Bruto	1 466 355 203	1 616 699 954
Imparidade	(3 698 349)	(4 995 703)
Stage 2	**91 015 446**	**77 610 864**
Valor Bruto	97 460 137	85 493 665
Imparidade	(6 444 691)	(7 882 801)
Stage 3	**39 541 594**	**52 232 218**
Valor Bruto	77 214 554	85 922 860
Imparidade	(37 672 959)	(33 690 642)
	1 593 213 895	**1 741 547 334**

A rubrica Crédito a clientes inclui o efeito de operações de securitização tradicionais, realizadas através de titularização e sujeitas a consolidação no âmbito da IFRS 10, de acordo com a política contabilística 2.2.

A rubrica de crédito a clientes inclui os seguintes valores relacionados com contratos de locação financeira:

	2023	2024
Valor dos pagamentos mínimos futuros	2 244 282	1 208 405
Juros ainda não devidos	(424 492)	(270 517)
Valor presente	**1 819 790**	**937 888**

O valor dos pagamentos mínimos futuros dos contratos de locação financeira, por prazos de maturidade é analisado como segue:

	2023	2024
Até 1 ano	1 272 469	248 345
1 ano até 5 anos	686 206	489 202
Mais de 5 anos	285 607	470 858
Valor dos pagamentos mínimos futuros	**2 244 282**	**1 208 405**

A análise dos contratos de locação financeira por tipo de cliente é apresentada como segue:

	2023	2024
Particulares	**242 458**	**383 974**
Hipotecário	74 602	76 842
Outros	167 857	307 132
Empresas	**1 577 331**	**553 914**
Mobiliário	161 061	168 229
Imobiliário	1 416 271	385 685
	1 819 790	**937 888**

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido no **Grupo** em "Imparidade para riscos de crédito" (Nota 24) foi como segue:

	2023						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Saldo final
Ativos não correntes							
Crédito a clientes bancários	22 074 965	29 865 366	(15 637 839)	(18 335 628)	9 084 969	168 623	27 220 455
	22 074 965	**29 865 366**	**(15 637 839)**	**(18 335 628)**	**9 084 969**	**168 623**	**27 220 455**
Ativos correntes							
Crédito a clientes bancários	32 661 202	22 596 738	(11 831 904)	(13 873 106)	(9 084 969)	127 583	20 595 544
	32 661 202	**22 596 738**	**(11 831 904)**	**(13 873 106)**	**(9 084 969)**	**127 583**	**20 595 544**
	54 736 167	**52 462 104**	**(27 469 743)**	**(32 208 734)**	**—**	**296 206**	**47 815 999**

	2024						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Outros movimentos	Saldo final
Ativos não correntes							
Crédito a clientes bancários	27 220 455	32 565 722	(24 328 206)	(9 432 726)	3 937 253	382 739	30 345 237
	27 220 455	32 565 722	(24 328 206)	(9 432 726)	3 937 253	382 739	**30 345 237**
Ativos correntes							
Crédito a clientes bancários	20 595 544	17 411 078	(13 006 937)	(5 043 153)	(3 937 253)	204 629	16 223 909
	20 595 544	**17 411 078**	**(13 006 937)**	**(5 043 153)**	**(3 937 253)**	**204 629**	**16 223 909**
	47 815 999	**49 976 800**	**(37 335 143)**	**(14 475 879)**	**—**	**587 368**	**46 569 146**

No período findo em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de crédito a clientes bancários no montante de 24 992 361 Euros e 12 641 657 Euros, respetivamente, na rubrica de "Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)" (Nota 45).

Os movimentos nas perdas de imparidade por *stages*, nos períodos findos a 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, detalham-se como segue:

	2023			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	**7 512 642**	**6 955 009**	**40 268 516**	**54 736 167**
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	1 331 542	1 416 045	961 291	3 708 878
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	(5 673 996)	2 324 258	26 532 908	23 183 170
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(1 106 458)	(2 500 481)	(29 152 813)	(32 759 752)
Write-offs	—	—	(1 348 669)	(1 348 669)
Transferências para:				
Stage 1	2 606 546	(1 456 726)	(1 149 820)	—
Stage 2	(702 546)	2 620 554	(1 918 007)	—
Stage 3	(279 413)	(2 931 365)	3 210 779	—
Variações cambiais e outros movimentos	10 032	17 398	268 777	296 206
Imparidade	**3 698 349**	**6 444 691**	**37 672 959**	**47 815 999**
Dos quais: POCI	—	—	*578 523*	*578 523*

	2024			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	**3 698 349**	**6 444 691**	**37 672 959**	**47 815 999**
Movimentação do período:				
Ativos financeiros originados ou adquiridos	1 707 289	1 110 650	1 086 290	3 904 230
Variações por alteração na exposição ou parâmeros de risco	(2 025 061)	2 767 435	12 312 440	13 054 814
Ativos financeiros desreconhecidos excluindo write-offs	(377 450)	(391 631)	(3 548 306)	(4 317 387)
Write-offs	—	—	(14 475 879)	(14 475 879)
Transferências para:				
Stage 1	2 256 345	(1 305 869)	(950 477)	—
Stage 2	(178 928)	1 763 209	(1 584 281)	—
Stage 3	(95 918)	(2 570 759)	2 666 677	—
Variações cambiais e outros movimentos	11 076	65 075	511 218	587 369
Imparidade	**4 995 703**	**7 882 801**	**33 690 642**	**46 569 146**
Dos quais: POCI	—	—	*244 913*	*244 913*

A reconciliação dos movimentos contabilísticos relacionados com as perdas por imparidade apresenta-se de seguida:

	2023			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	**7 512 642**	**6 955 009**	**40 268 516**	**54 736 167**
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(5 127 980)	3 438 509	26 681 832	24 992 361
Transferências de Stage (líquidas)	1 624 587	(1 767 538)	142 951	—
Vendas de Crédito	(320 931)	(2 198 687)	(27 517 324)	(30 036 942)
Utilizações de Imparidade	—	—	(823 123)	(823 123)
Write-offs	—	—	(1 348 669)	(1 348 669)
Variações cambiais e outros movimentos	10 032	17 398	268 777	296 206
Imparidade	**3 698 349**	**6 444 691**	**37 672 959**	**47 815 999**

	2024			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo inicial	**3 698 349**	**6 444 691**	**37 672 959**	**47 815 999**
Movimentação do período:				
Variações no ECL da Carteira de Crédito	(695 221)	3 486 454	9 850 425	12 641 657
Transferências de Stage (líquidas)	1 981 499	(2 113 419)	131 920	—
Vendas de Crédito	—	—	(14 218 268)	(14 218 268)
Utilizações de Imparidade	—	—	—	—
Write-offs	—	—	(257 612)	(257 612)
Variações cambiais e outros movimentos	11 076	65 075	511 218	587 369
Imparidade	**4 995 703**	**7 882 801**	**33 690 642**	**46 569 146**

Análise de sensibilidade

Atendendo à elevada incerteza das projeções macroeconómicas e considerando que desvios aos cenários apresentados poderão ter impacto no valor das perdas esperadas estimadas, realizaram-se análises de sensibilidade sobre a distribuição da carteira por stage e o respetivo impacto na imparidade.

O **Grupo** considera que os parâmetros assumidos mais sensíveis ou suscetíveis a alterações de ciclo económico, são a Probabilidade de Incumprimento (PD – Probability of Default) para a generalidade das carteiras e a Perda dado o incumprimento (LGD – Loss Given Default) para o caso do cartão de crédito.

Neste contexto, foi realizada uma análise de sensibilidade que pretendeu apurar qual seria a imparidade da carteira global caso aqueles parâmetros sofressem uma deterioração relativa de 10%, tendo-se concluído que o aumento na imparidade seria de 1 047 milhares de euros, correspondentes a cerca de 2,2%.

21. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2023 e em 31 de dezembro de 2024, a rubrica "Diferimentos" do ativo corrente e do passivo corrente e não corrente do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Diferimentos ativos				
Não correntes				
Protocolo crédito habitação colaboradores	—	1 616 602	—	980 732
Outros	—	1 801 072	—	—
	—	**3 417 674**	**—**	**980 732**
Correntes				
Rendas a pagar	389 421	1 182 761	54 062	824 698
Subsídios de Refeição	1 315 703	1 315 703	1 315 703	1 315 703
Outros	8 241 648	8 485 637	3 452 197	4 007 999
	9 946 772	**10 984 102**	**4 821 962**	**6 148 400**
	9 946 772	**14 401 776**	**4 821 962**	**7 129 132**
Diferimentos passivos				
Não correntes				
Subsídios ao investimento	671 689	662 967	656 216	647 494
Outros	—	313 333	—	313 333
	671 689	**976 301**	**656 216**	**960 827**
Correntes				
Subsídios ao investimento	11 201	11 201	11 201	11 201
Passivos resultantes de contratos	2 212 896	4 258 444	792 237	947 693
Outros	2 886 001	4 025 148	1 572 659	1 316 340
	5 110 098	**8 294 793**	**2 376 096**	**2 275 233**
	5 781 787	**9 271 094**	**3 032 312**	**3 236 060**

A variação da rubrica "Outros diferimentos ativos" resulta essencialmente da renovação de contratos de licenciamento de software e de contratos de seguros.

A rubrica "Passivos resultantes de contratos" decorre da aplicação da IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes e representa o valor já faturado, mas ainda não reconhecido em resultados por ainda não se encontrarem satisfeitas as "*performance obligations*", tal como preconizado na norma.

Os "Passivos resultantes de contratos" reconhecidos pelo **Grupo** respeitam essencialmente a valores relativos a selos e pré-pagos de correio azul e correio verde no valor de 947 693 Euros (792 237 Euros em 31 de dezembro de 2023), cujo rédito é expectável ser reconhecido no mês de janeiro de 2025 (estimativa de 80% do valor da rubrica) e o restante valor ao longo do ano de 2025, e a objetos faturados e não entregues a 31 de dezembro de 2024 do segmento expresso, no valor 3 310 751 Euros (1 420 660 Euros em 31 de dezembro de 2023), cujo rédito é reconhecido no momento da entrega no mês seguinte.

O rédito reconhecido pelo **Grupo** e pela **Empresa** no período, incluído no saldo dos passivos resultantes do contrato no início do período ascendeu a 2 212 896 Euros e 792 237 Euros, respetivamente.

Não foram reconhecidos "Ativos resultantes de contratos" associados à aplicação da IFRS 15 - Rédito de contratos com clientes.

22. Caixa e equivalentes de caixa

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a caixa e 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	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Numerário	86 139 678	61 304 517	60 695 516	37 296 241
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	93 256 266	109 238 418	58 847 282	31 519 544
Disponibilidades em Bancos Centrais	29 095 592	40 859 143	—	—
Disponibilidades em outras instituições de crédito	36 068 548	30 917 611	—	—
Depósitos a prazo	107 049 550	73 592 459	102 446 674	71 396 898
Caixa e seus equivalentes (Demonstração da Posição Financeira)	**351 609 634**	**315 912 146**	**221 989 472**	**140 212 683**
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	(28 625 500)	(40 447 300)	—	—
Cheques a cobrar / Compensação de cheques	(7 758 807)	(5 283 468)	—	—
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	3 988	1 846	3 768	485
Caixa e seus equivalentes (Demonstração de Fluxos de Caixa)	**315 229 314**	**270 183 224**	**221 993 241**	**140 213 168**

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% do montante médio dos depósitos e outras responsabilidades, ao longo de cada período de constituição de reservas. A 31 de dezembro de 2024 a média diária da disponibilidade mínima obrigatória para o período em vigor era de 40 447 300 Euros.

Assim, a Rubrica “Disponibilidades em Bancos Centrais” inclui, a 31 de dezembro de 2024, um valor total de depósitos à ordem no Banco de Portugal no montante de 40 859 143 Euros (31 de dezembro de 2023: 29 095 592 Euros).

Os bancos da área do euro estão obrigados a deter um determinado montante de fundos nas suas contas correntes junto do banco central nacional. Estes fundos são chamados “reservas mínimas obrigatórias”. O montante de fundos a deter como reservas mínimas é calculado com base nos balanços dos bancos antes do início de cada período de manutenção. Atualmente, os bancos estão obrigados a deter, no respetivo banco central nacional, um mínimo de 1% de passivos específicos, sobretudo depósitos de clientes até 2 anos.

A partir do período de contagem de reservas iniciado em 30 de outubro de 2019, o BCE introduziu o regime de *tiering*, que isentava parte das reservas excedentárias depositadas pelas instituições de crédito junto do banco central da remuneração negativa então associada à taxa da facilidade de depósito. Este regime de *tiering* deixou de ser aplicável em 27 de julho de 2022, na sequência da decisão do Conselho do BCE de aumentar a taxa da facilidade de depósito para um valor não negativo. Até outubro de 2022, a taxa de juro paga esteve ligada à taxa de juro das operações principais de refinanciamento. Foi, então, reduzida para refletir a taxa da facilidade permanente de depósito e, em julho de 2023, foi fixada em 0%.

A rubrica “Cheques a cobrar/ Compensação de cheques” representa cheques sacados por terceiros sobre outras instituições de crédito e que se encontram em cobrança.

No ano de 2024, os fluxos de caixa do **Grupo** variaram negativamente 45 046 090 Euros. As principais variações ocorridas nas rubricas da demonstração dos fluxos de caixa do **Grupo**, que contribuíram para a variação global são explicadas como segue:

- A rubrica de recebimentos de "Investimentos em títulos ao custo amortizado", das atividades de investimento, totaliza 1 291 500 000 Euros (2023: 210 961 600 Euros), enquanto que os pagamentos totalizaram 2 577 928 966 Euros (2023: 405 659 071 Euros). O aumento decorre sobretudo da gestão de liquidez do Banco CTT que no ano de 2024 passou por reforçar o investimento na carteira de títulos, em detrimento de aplicações em Bancos Centrais,

- Os recebimentos da rubrica aplicações no Banco Central, das atividades de investimento, totalizam 615 350 000 Euros (2023: 0 Euros), enquanto que os pagamentos não apresentam saldo no ano corrente, apresentando em 2023 um montante de (809 457 000 Euros). Conforme explicado acima, no ano corrente, o Banco CTT adotou uma estratégia de gestão de liquidez diferente, reforçando os investimentos em carteira de títulos.

No ano de 2024, os fluxos de caixa da **Empresa** variaram negativamente 81 780 072 Euros. As principais variações ocorridas nas rubricas da demonstração dos fluxos de caixa da **Empresa,** que contribuíram para esta variação são explicadas como segue:

- A rubrica "Outros recebimentos/ pagamentos", da atividade operacional, regista sobretudo os valores pagos relativamente a vales ordenadores, vales emitidos nas lojas, subscrição e amortização de certificados de aforro/tesouro e respetivos pagamentos ao IGCP, cobranças de impostos, pagamento e recebimentos de operadores postais estrangeiros, entre outros. Esta rubrica registou em 2024 o valor de 2 950 315 Euros (2023: (197 744 279) Euros), explicado sobretudo por um decréscimo na subscrição de certificados de aforro por parte dos consumidores em 2024, impulsionado pela perda de rentabilidade deste produto de investimento face a outras ofertas no mercado.

- Os "pagamentos respeitantes a financiamentos obtidos" totalizaram (125 987 105) Euros, face a (16 641 983 Euros) em 2023. A variação é explicada, sobretudo pela liquidação de um financiamento de curto prazo no montante de cerca de 60 milhões de euros, bem como pela amortização das prestações dos restantes financiamentos.

- A rubrica de "recebimentos de investimentos financeiros" da atividade de investimentos respeita à alienação de 26,3% da participação financeira na CTT IMO Yield a um grupo de investidores externos ao Grupo CTT.

Imparidade

No período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido na rubrica "Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias" (Nota 24) referente ao **Grupo**, foi como segue:

	2023				
Grupo	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	7 917	38	(3 967)	—	3 988
	7 917	**38**	**(3 967)**	**—**	**3 988**

	2024				
Grupo	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	3 988	1 144	(3 286)	—	1 845
	3 988	**1 144**	**(3 286)**	**—**	**1 845**

No período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (3 929) Euros e (2 141) 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 2023 e 31 de dezembro de 2024, foi o seguinte:

	2023				
Empresa	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	7 699	—	(3 930)	—	3 768
	7 699	**—**	**(3 930)**	**—**	**3 769**

	2024				
Empresa	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Saldo final**
Depósitos e aplicações bancárias	3 768	—	(3 283)	—	485
	3 768	**—**	**(3 283)**	**—**	**485**

No período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (3 930) Euros e (3 283) Euros, respetivamente.

23. Outros ativos correntes e não correntes

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, as rubricas "Outros ativos não correntes" e "Outros ativos correntes" do **Grupo** e da **Empresa** apresentavam a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Não corrente				
Outros valores a receber do pessoal	2 210 093	2 478 080	2 210 093	2 478 080
Fundo de compensação do trabalho	1 217 461	1 216 622	619 487	619 284
Outros ativos não correntes	485 949	452 530	309 007	309 007
Imparidade	(380 493)	(386 753)	(374 036)	(380 295)
	3 533 009	**3 760 479**	**2 764 552**	**3 026 075**
Corrente				
Adiantamento a fornecedores	257 860	19 140 223	257 860	18 991 469
Adiantamentos ao pessoal	4 838 230	5 368 807	4 633 733	5 161 010
Serviços financeiros postais	4 836 892	1 888 567	4 836 891	1 888 567
Estado e outros entes públicos	8 928 251	16 165 133	—	918 223
Devedores por acréscimo de rendimentos	4 733 134	8 221 550	5 712 315	6 494 981
Montantes cobrados em nome dos CTT	1 935 706	2 487 950	150 917	235 918
Garantias	1 116 247	1 581 954	—	—
Adiantamentos a advogados	3 809	14 223	—	—
Devedores por ativos vendidos	16 094	4 894	16 094	4 894
Agentes Payshop	308 452	262 966	—	—
Subsidio de mobilidade Regiões Autónomas	11 224 439	8 952 759	11 224 439	8 952 759
Gabinete para os meios da comunicação social	1 530 334	448 036	1 530 334	448 036
Devedores por depósitos de garantia	216 547	282 970	196 147	262 570
Cobranças	15 082 031	1 048 493	11 729 377	65 679
Cauções	27 043 588	16 724 885	235 830	262 830
Alfândega	4 724 859	2 334 643	4 724 859	2 334 643
Faturação não core	1 099 714	832 933	880 527	630 471
Faturação a parceiros	2 178 264	2 762 786	—	—
Terminais de Pagamento Automático	3 221 868	2 712 824	—	—
Outros ativos correntes	10 898 628	14 459 707	10 356 256	13 689 081
Imparidade	(11 649 410)	(11 620 817)	(10 377 497)	(10 432 712)
	92 545 537	**94 075 485**	**46 108 082**	**49 908 418**

Os montantes registados na rubrica "Serviços financeiros postais" respeitam a valores a receber referentes a resgates de produtos de aforro, comercialização de seguros e liquidação de vales postais, apresentando uma antiguidade média inferior a 180 dias.

Adiantamento a fornecedores

As rubricas de adiantamento de fornecedores (e clientes), tiveram um aumento significativo no período, que resultou, essencialmente, da segregação dos valores adiantados pelos (e a) operadores postais por conta de contas anuais de encargos terminais.

Estes valores passaram a ser registados em contas específicas de adiantamentos a fornecedores (e clientes), tornando os fluxos mais transparentes nas rubricas, e permitiu o alinhamento do processo de contabilização com outros tipos de adiantamentos recebidos.

Observa-se um impacto semelhante na rubrica de contas a receber.

Estado e outros entes públicos

O valor registado nesta rubrica respeita, essencialmente, ao valor dos pedidos de reembolso de IVA da CTT Expresso Portugal e CTT Expresso, sucursal em Espanha, cujo aumento é justificado pelo aumento da atividade.

Cauções

O valor da rubrica de cauções no ano corrente respeita, essencialmente, a uma conta de disponibilidades junto de uma Instituição Financeira, com um montante de 15 220 milhares de euros cativos (*margin call*) relacionada com os contratos de derivados do Banco CTT. A redução do montante das contas caução está diretamente relacionado com a diminuição do justo valor dos derivados.

Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas

A rubrica "Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas" respeita a valores pagos a residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores nas viagens realizadas entre o Continente e as Regiões Autónomas ou entre as Regiões Autónomas, que são depois reembolsados pela Direção Geral do Tesouro e Finanças ("DGTF"), geralmente num prazo de 2 meses. A evolução verificada neste saldo justifica-se pelo facto de os valores de subsídios de mobilidade relativos aos Açores estarem a verificar um decréscimo acentuado.

A rubrica de "outros ativos correntes" é maioritariamente constituída por saldos devedores diversos de antiguidade elevada, tendo sido criadas as respetivas perdas por imparidade em anos anteriores.

Devedores por acréscimos de rendimentos

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os devedores por acréscimos de rendimentos referem-se a valores a faturar nomeadamente referentes a serviços financeiros postais, produtos filatélicos, agentes filatélicos e outros valores, apresentando uma antiguidade média inferior a um ano.

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, 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	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	14 454 642	344 272	(2 650 885)	(118 126)	12 029 903
	14 454 642	**344 272**	**(2 650 885)**	**(118 126)**	**12 029 903**

Grupo	2024				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	12 029 903	245 192	(215 896)	(51 630)	12 007 570
	12 029 903	**245 192**	**(215 896)**	**(51 630)**	**12 007 570**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram registadas na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de (2 306 613) Euros e 29 296 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 2023 e 31 de dezembro de 2024, foi como segue:

Empresa	2023				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	13 278 200	182 704	(2 602 213)	(107 157)	10 751 534
	13 278 200	**182 704**	**(2 602 213)**	**(107 157)**	**10 751 534**

Empresa	2024				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	10 751 534	183 826	(121 737)	(615)	10 813 007
	10 751 534	**183 826**	**(121 737)**	**(615)**	**10 813 007**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram registadas na rubrica de "Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)" (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de "Outros ativos correntes e não correntes" no montante de (2 419 509) Euros e 62 089 Euros, respetivamente.

24. Perdas por imparidade acumuladas

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, verificaram-se os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade do **Grupo**:

	2023						
Grupo	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Transferências**	**Outros movimentos**	**Saldo final**
Ativos não correntes							
Ativos fixos tangíveis	3 652 127	5 176 860	(8 815 181)	—	—	—	13 806
Propriedades de investimento	253 181	60 000	(60 788)	—	—	—	252 393
	3 905 309	**5 236 860**	**(8 875 970)**	**—**	**—**	**—**	**266 199**
Investimento em títulos ao custo amortizado	121 927	20 146	(43 919)	—	(30 497)	—	67 657
Outros ativos não correntes	2 906 847	6 458	(1 841 299)	—	(691 512)	—	380 493
Crédito a clientes bancários	22 074 965	29 865 366	(15 637 839)	(18 335 628)	9 084 969	168 623	27 220 455
Outros ativos financeiros bancários	274	—	—	—	(274)	—	—
	25 104 013	**29 891 969**	**(17 523 057)**	**(18 335 628)**	**8 362 686**	**168 623**	**27 668 606**
	29 009 322	**35 128 829**	**(26 399 026)**	**(18 335 628)**	**8 362 686**	**168 623**	**27 934 805**
Ativos correntes							
Contas a receber	41 409 047	6 063 033	(1 580 637)	(614 647)	—	(1 140)	45 275 655
Crédito a clientes bancários	32 661 202	22 596 738	(11 831 904)	(13 873 106)	(9 084 969)	127 583	20 595 544
Investimento em títulos ao custo amortizado	9 674	8 851	(19 296)	—	30 497	—	29 726
Outros ativos correntes	11 547 796	337 814	(809 586)	(118 126)	691 512	—	11 649 410
Outros ativos financeiros bancários	1 807 339	39 061	(10 607)	(6 450)	274	—	1 829 618
Depósitos e aplicações bancárias	7 917	38	(3 967)	—	—	—	3 988
	87 442 978	**29 045 535**	**(14 255 998)**	**(14 612 329)**	**(8 362 686)**	**126 443**	**79 383 943**
Ativos não correntes detidos para venda	638			—	—	—	638
	638			**—**	**—**	**—**	**638**
Mercadorias	2 747 401	—	(283 414)	(229 068)	—	—	2 234 919
Matérias-primas, sub. e de consumo	922 313	92 783	—	(113 152)	—	—	901 944
	3 669 714	**92 783**	**(283 414)**	**(342 220)**	**—**	**—**	**3 136 863**
	91 113 329	**29 138 317**	**(14 539 412)**	**(14 954 549)**	**(8 362 686)**	**126 443**	**82 251 443**
	120 122 649	**64 267 146**	**(40 938 428)**	**(33 290 178)**	**—**	**295 066**	**110 456 246**

	2024						
Grupo	**Saldo inicial**	**Aumentos**	**Reversões**	**Utilizações**	**Transferências**	**Outros movimentos**	**Saldo final**
Ativos não correntes							
Ativos fixos tangíveis	13 806	—	(697)	—	—	—	13 109
Propriedades de investimento	252 393	—	(186 195)	—	—	—	66 199
	266 199	**—**	**(186 892)**	**—**	**—**	**—**	**79 307**
Investimento em títulos ao custo amortizado	67 657	25 440	(22 380)	—	(17 622)	—	53 096
Outros ativos não correntes	380 493	—	—	—	6 259	—	386 753
Crédito a clientes bancários	27 220 455	32 565 722	(24 328 206)	(9 432 726)	3 937 253	382 739	30 345 237
	27 668 605	**32 591 162**	**(24 350 585)**	**(9 432 726)**	**3 925 890**	**382 739**	**30 785 085**
	27 934 804	**32 591 162**	**(24 537 477)**	**(9 432 726)**	**3 925 890**	**382 739**	**30 864 392**
Ativos correntes							
Contas a receber	45 275 655	1 233 321	(619 664)	(3 898 374)	—	1 131	41 992 069
Crédito a clientes bancários	20 595 544	17 411 078	(13 006 937)	(5 043 153)	(3 937 253)	204 629	16 223 909
Investimento em títulos ao custo amortizado	29 726	24 074	(21 178)	—	17 622	—	50 245
Outros ativos correntes	11 649 410	245 192	(215 896)	(51 630)	(6 259)	—	11 620 817
Outros ativos financeiros bancários	1 829 618	24 087	(14 312)	(696)	—	—	1 838 696
Depósitos e aplicações bancárias	3 988	1 144	(3 286)	—	—	—	1 845
	79 383 940	**18 938 897**	**(13 881 273)**	**(8 993 854)**	**(3 925 890)**	**205 760**	**71 727 580**
Ativos não correntes detidos para venda	638	—	(638)	—	—	—	—
	638	**—**	**(638)**	**—**	**—**	**—**	**—**
Mercadorias	2 234 919	—	(162 244)	(12 557)	—	—	2 060 117
Matérias-primas, sub. e de consumo	901 944	144 334	—	(1 842)	—	—	1 044 436
	3 136 863	**144 334**	**(162 244)**	**(14 399)**	**—**	**—**	**3 104 554**
	82 521 441	**19 083 231**	**(14 044 156)**	**(9 008 253)**	**(3 925 890)**	**205 760**	**74 832 133**
	110 456 245	**51 674 393**	**(38 581 633)**	**(18 440 979)**	**—**	**588 499**	**105 696 526**

Os montantes classificados em “Outros movimentos”, com referência a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, respeitam a movimentos decorrentes dos ajustamentos aos créditos POCI (*Purchase or Originated Credit Impaired*) no âmbito da aquisição da 321 Crédito em 1 de maio de 2019, de acordo com a IFRS 3 - *Business Combinations*.

Relativamente à **Empresa**, durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram verificados os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade:

	2023					
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos fixos tangíveis	3 652 127	5 176 860	(8 815 181)	—	—	13 806
Propriedades de investimento	253 181	60 000	(60 788)	—	—	252 392
	3 905 308	**5 236 860**	**(8 875 969)**	**—**	**—**	**266 199**
Outros ativos não correntes	2 906 847	—	(1 841 299)	—	(691 512)	374 036
	2 906 847	**—**	**(1 841 299)**	**—**	**(691 512)**	**374 036**
	6 812 155	**5 236 860**	**(10 717 268)**	**—**	**(691 512)**	**640 235**
Ativos correntes						
Contas a receber	3 648 820	1 442 846	(1 048 000)	(339 458)	—	3 704 208
Outros ativos correntes	10 371 352	182 704	(760 914)	(107 157)	691 512	10 377 498
Depósitos e aplicações bancárias	7 699	—	(3 930)	—	—	3 768
	14 027 871	**1 625 550**	**(1 812 844)**	**(446 615)**	**691 512**	**14 085 474**
Mercadorias	2 747 401	—	(283 414)	(229 068)	—	2 234 919
Matérias-primas, sub. e de consumo	922 314	92 783	—	(113 152)	—	901 944
	3 669 714	**92 783**	**(283 414)**	**(342 220)**	**—**	**3 136 863**
	17 697 585	**1 718 332**	**(2 096 258)**	**(788 835)**	**691 512**	**17 222 337**
	24 509 741	**6 955 192**	**(12 813 526)**	**(788 835)**	**—**	**17 862 572**

	2024					
Empresa	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Ativos não correntes						
Ativos fixos tangíveis	13 806	—	(697)	—	—	13 109
Propriedades de investimento	252 392	—	(186 195)	—	—	66 198
	266 199	**—**	**(186 892)**	**—**	**—**	**79 307**
Outros ativos não correntes	374 036	—	—	—	6 259	380 295
	374 036	**—**	**—**	**—**	**6 259**	**380 295**
	640 235	**—**	**(186 892)**	**—**	**6 259**	**459 602**
Ativos correntes						
Contas a receber	3 704 208	—	(419 589)	(227 432)	—	3 057 187
Outros ativos correntes	10 377 498	183 826	(121 737)	(615)	(6 259)	10 432 712
Depósitos e aplicações bancárias	3 768	—	(3 283)	—	—	485
	14 085 474	**183 826**	**(544 609)**	**(228 047)**	**(6 259)**	**13 490 385**
Mercadorias	2 234 919	—	(162 244)	(12 557)	—	2 060 117
Matérias-primas, sub. e de consumo	901 944	144 334	—	(1 842)	—	1 044 436
	3 136 863	**144 334**	**(162 244)**	**(14 399)**	**—**	**3 104 553**
	17 222 337	**328 160**	**(706 854)**	**(242 446)**	**(6 259)**	**16 594 938**
	17 862 571	**328 160**	**(893 745)**	**(242 446)**	**—**	**17 054 539**

25. Capital

Na Assembleia Geral Anual realizada no dia 20 de abril de 2023, foi aprovada a redução do capital social em 717 500 Euros, no âmbito do programa de recompra de ações próprias implementado em 2022. No dia 21 de abril de 2023 foi inscrita no registo comercial a redução do capital no montante supracitado, mediante a extinção de 1 435 000 ações representativas de 0,997% do capital social dos CTT.

No dia 17 de Julho de 2024, foi inscrita no registo comercial a redução do capital social dos CTT no montante de 2 737 500 Euros mediante a extinção de 5 475 000 ações próprias representativas de 3,80% do capital dos CTT e que foram adquiridas no quadro do programa de recompra de ações próprias executado de 26 de junho de 2023 a 9 de maio de 2024. Esta redução de capital foi realizada no âmbito da deliberação da Assembleia Geral Anual dos Acionistas dos CTT realizada no dia 23 de

abril de 2024 que aprovou a redução do capital social em até 3 825 000 Euros correspondente à extinção de até 7 650 000 ações próprias adquiridas até 25 de junho de 2024 com a finalidade especial de execução de programa de recompra de ações próprias e respetiva libertação de excesso de capital.

A 31 de dezembro de 2023, o capital social dos CTT era de 71 957 500 Euros, representado por 143 915 000 ações com um valor nominal de cinquenta cêntimos por ação, tendo sido consequentemente alterados os Estatutos da Sociedade. O capital encontrava-se totalmente subscrito e realizado.

A 31 de dezembro de 2024, o capital social dos CTT é de 69 220 000 Euros, representado por 138 440 000 ações com um valor nominal de cinquenta cêntimos por ação, tendo sido consequentemente alterados os Estatutos da Sociedade. O capital encontrava-se totalmente subscrito e realizado.

A informação relativa aos acionistas com participações iguais ou superiores a 2% pode ser consultada no capítulo 6.1.2 do Relatório Integrado.

26. Ações próprias, Reservas, Outras variações no capital próprio e Resultados transitados

Ações Próprias

Em 31 de dezembro de 2023, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de "Ações Próprias" do **Grupo**:

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2022	2 935 000	10 826 390	3,69
Aquisições	3 031 168	10 541 092	3,48
Extinção (por redução de capital)	(1 435 000)	(5 293 313)	3,69
Entrega de ações - Remuneração Variável de Longo Prazo ("RVLP")	(121 868)	(449 537)	3,69
Saldo em 31 de dezembro de 2023	**4 409 300**	**15 624 632**	**3,54**

Em 31 de dezembro de 2024, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de "Ações Próprias" do **Grupo**:

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2023	4 409 300	15 624 632	3,54
Aquisições	4 947 833	20 648 165	4,17
Extinção (por redução de capital)	(5 475 000)	(20 111 920)	3,67
Entrega de ações - Remuneração Variável de Longo Prazo ("RVLP")	(90 086)	(329 492)	3,66
Saldo em 31 de dezembro de 2024	**3 792 047**	**15 831 386**	**4,17**

Na Assembleia Geral realizada no dia 20 de abril de 2023, foi aprovada a redução do capital para o cancelamento de 1 435 000 ações adquiridas ao abrigo de programa de recompra aprovado e implementado em 2022. No dia 21 de abril de 2023 foi inscrita no registo comercial a redução do capital no montante supracitado, mediante a extinção de 1 435 000 ações representativas de 0,997% do capital social dos CTT.

Ainda no dia 21 de abril de 2023, procedeu-se à entrega de 121 868 ações próprias aos Administradores Executivos e Quadros dirigentes dos CTT, correspondente à primeira tranche da Remuneração Variável de Longo Prazo referente ao mandato 2020-2023, conforme explicado em detalhe na nota 44 - Gastos com Pessoal.

No dia 23 de abril de 2024, procedeu-se à entrega de 90 086 ações próprias aos Administradores Executivos e Quadros dirigentes dos CTT, correspondente à segunda tranche da Remuneração Variável de Longo Prazo referente ao mandato 2020-2023, conforme explicado em detalhe na nota 44 - Gastos com Pessoal.

Na reunião do Conselho de Administração da Sociedade realizada em 21 de junho de 2023, e conforme comunicado ao mercado na mesma data, foi deliberada a aprovação da implementação de um novo programa de recompra de ações próprias da Empresa, no montante global de até 20 000 000 Euros.

Este programa, que teve inicio a 26 de junho de 2023 e tinha como prazo de implementação os 12 meses seguintes, terminando no máximo a 25 de junho de 2024, mas podendo terminar em data anterior caso o número máximo de ações a adquirir ou o montante pecuniário fossem atingidos, tendo como objetivos:

1. a recompra de um máximo de até 7 650 000 ações, representativas de um valor nominal máximo de 3 825 000 Euros, que corresponde a 5,3% do capital social, e

2. a redução de até ao mesmo montante do capital social mediante extinção das ações próprias adquiridas.

No dia 9 de maio de 2024, tendo a empresa adquirido os 20 milhões de euros anunciados, de acordo com os termos e condições do Programa de Recompra, o mesmo deu-se como concluído, nesta data, terminando antes do final do seu período máximo de duração (de 26 de junho de 2023 a 25 de junho de 2024).

Na Assembleia Geral realizada a 23 de Abril de 2024 foi deliberada a redução do capital social dos CTT em até 3 825 000 Euros correspondente à extinção de até 7 650 000 ações próprias já adquiridas ou que viessem a ser adquiridas, no âmbito do programa acima mencionado, até 25 de junho de 2024, e sejam extintas, sendo os demais termos e condições de execução da recompra de ações e da correspondente redução do capital social fixados pelo Conselho de Administração.

No dia 17 de Julho de 2024, foi inscrita no registo comercial a redução do capital social dos CTT no montante de 2 737 500 Euros mediante a extinção de 5 475 000 ações próprias representativas de 3,80% do capital dos CTT e que foram adquiridas no quadro do programa de recompra de ações próprias executado de 26 de junho de 2023 a 9 de maio de 2024.

A 19 de julho de 2024, a Comissão Executiva com base na delegação de poderes conferida pelo Conselho de Administração na reunião de 20 de junho de 2024 e dentro do montante pecuniário máximo definido naquela delegação, no valor de 25 milhões de Euros, e na deliberação adotada na Assembleia Geral Anual de Acionistas, realizada a 23 de abril de 2024, aprovou um programa de recompra de ações próprias da Sociedade a ser executado a partir de 22 de julho de 2024, com o

único objetivo de redução do capital social dos CTT mediante a extinção das ações próprias adquiridas no seu âmbito, conforme comunicado ao mercado realizado na data de 19 de julho de 2024.

A 31 de dezembro de 2023, a **Empresa** detinha um total acumulado de 4 409 300 ações próprias, representativas de 3,064% do capital social, com o valor nominal de 0,50 Euros, encontrando-se todos os direitos inerentes às ações suspensos, com exceção do relativo à receção de novas ações no caso de aumento de capital por incorporação de reservas, conforme disposto no art.º 324(1)(alínea a)) do Código das Sociedades Comerciais.

A 31 de dezembro de 2024, a **Empresa** detinha um total acumulado de 3 792 047 ações próprias, representativas de 2,739 % do capital social, com o valor nominal de 0,50 Euros, encontrando-se todos os direitos inerentes às ações suspensos, com exceção do relativo à receção de novas ações no caso de aumento de capital por incorporação de reservas, conforme disposto no art.º 324(1)(alínea a)) 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, encontrando-se contabilizadas ao custo de aquisição.

Reservas

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica de "Reservas" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

Grupo e Empresa	2023			
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Outras reservas	Total
Saldo inicial	15 000 000	10 826 391	28 017 666	53 844 057
Redução de capital	—	(5 293 313)	717 500	(4 575 813)
Aquisição de ações próprias	—	10 541 092	(10 541 092)	—
Atribuição de ações próprias	—	(449 537)	449 537	—
Plano de ações (atribuição)	—	—	(1 155 000)	(1 155 000)
Saldo final	**15 000 000**	**15 624 633**	**17 488 611**	**48 113 244**

Grupo e Empresa	2024			
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Outras reservas	Total
Saldo inicial	15 000 000	15 624 633	17 488 611	48 113 244
Redução de capital	—	(20 111 920)	2 737 500	(17 374 420)
Aquisição de ações próprias	—	20 648 165	(20 648 165)	—
Atribuição de ações próprias	—	(329 492)	329 492	—
Plano de ações (atribuição)	—	—	(841 648)	(841 648)
Plano de ações	—	—	2 095 860	2 095 860
Saldo final	**15 000 000**	**15 831 386**	**1 161 651**	**31 993 036**

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
O Código das Sociedades Comerciais obriga, no âmbito do regime das ações próprias previsto no artigo 324.º, à existência de uma reserva de montante igual àquele pelo qual as ações estejam contabilizadas, a qual se torna indisponível enquanto essas ações permanecerem na posse da

sociedade. Adicionalmente, as normas contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2024 esta rubrica inclui o montante de 15 831 386 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.**

Em 31 de dezembro de 2023, foi desreconhecido um montante de reservas no valor de (1 155 000) Euros correspondente ao valor proporcional das opções atribuídas durante o período no âmbito da remuneração variável de longo prazo, conforme descrito na nota 44 - Gastos com Pessoal.

Em 31 de dezembro de 2024, foi desreconhecido um montante de reservas no valor de (841 648) Euros correspondente ao valor proporcional das opções atribuídas durante o período no âmbito da remuneração variável de longo prazo, conforme descrito na nota 44 - Gastos com Pessoal.

Em 31 de dezembro de 2024, foi constituída uma reserva no montante de 2 095 860 Euros relacionada com o novo plano de ações, conforme descrito na nota 44 - Gastos com Pessoal.

Resultados Transitados

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de "Resultados transitados" do **Grupo** e da **Empresa:**

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Saldo inicial	64 647 067	83 269 152	64 452 619	74 330 434
Aplicação do resultado líquido do período anterior	36 406 519	60 511 368	37 307 258	70 805 389
Distribuição de dividendos (Nota 28)	(17 817 109)	(23 315 758)	(17 817 109)	(23 315 758)
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial	32 674	40 087	(14 081)	27 553
Aquisição de participações	—	(504 747)	—	(504 747)
Subscrição de aumento de capital social em subsidiárias por terceiros	—	(2 153 204)	—	(2 153 204)
Outros movimentos	—	—	(9 598 253)	—
Saldo final	**83 269 152**	**117 846 899**	**74 330 434**	**119 189 667**

A 31 de dezembro de 2023, o montante de (9 598 253) Euros reconhecido na rubrica de "Outros movimentos", na **Empresa**, está relacionado com os custos da transação de aumento de capital por entrada em espécie, ocorrida na subsidiária CTT IMO Yield, S.A. e dizem respeito, essencialmente, a gastos com os impostos da transação (IMT e Imposto de selo), escritura e consultores diretamente relacionados com a transação. Sendo custos incorridos com a emissão dos seus próprios instrumentos de capital próprio, e de acordo com o previsto na IAS 32, deverão ser reconhecidos como uma dedução ao capital próprio visto tratarem-se de custos incrementais diretamente atribuíveis à transação de aumento de capital.

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 2023 e 31 de dezembro de 2024 os movimentos ocorridos nesta rubrica do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Saldo inicial	6 857 207	3 402 039	6 379 500	2 971 088
Ganhos/perdas atuariais (Nota 31)	(5 716 054)	(6 326 785)	(5 713 716)	(6 323 160)
Impostos diferidos de ganhos/perdas atuariais (Nota 51)	1 555 423	1 735 685	1 599 841	1 728 906
Plano de ações (entrega de ações) (Nota 44)	705 463	512 156	705 463	512 156
Outros movimentos	—	(505 194)	—	(346 071)
Saldo final	**3 402 039**	**(1 182 098)**	**2 971 088**	**(1 457 081)**

Com referência a 31 de dezembro de 2023, o montante 705 463 Euros referente ao Plano de ações, respeita ao diferencial entre o montante de 1 155 000 Euros desreconhecido da rubrica “Reservas”, correspondente ao valor proporcional das opções atribuídas (nota 26) e do valor das ações próprias entregues no âmbito desta operação no valor de 449 537 Euros. A 31 de dezembro de 2024, o montante referente ao Plano de ações no montante de 512 156 Euros, corresponde, novamente, ao diferencial entre o montante de 841 648 Euros, desreconhecido da rubrica “Reservas”, relativo ao valor proporcional das opções atribuídas em 2024 (nota 26) e do valor das ações próprias entregues no âmbito desta operação no montante de 329 492 Euros. O diferencial entre os dois montantes é reconhecido na rubrica “outras variações de capital próprio”, ao abrigo do disposto nas IFRS.

27. Dividendos

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2022, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 20 de abril de 2023, a distribuição de dividendos no montante de 17 817 109 Euros que corresponde a um dividendo por ação de 0,125 Euros (montante que exclui o dividendo atribuível às ações próprias em carteira à data), referente ao período findo em 31 de dezembro de 2022. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, totalizando 172 267 Euros.

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2023, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 23 de abril de 2024, a distribuição de dividendos no montante de 24 465 550 Euros que corresponde a um dividendo por ação de 0,17 Euros, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2023. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, totalizando 1 149 792 Euros, pelo que o valor de dividendos distribuídos totalizou 23 315 758 Euros.

28. Resultados por ação

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 , os resultados por ação para o **Grupo** e a **Empresa** foram calculados como segue:

Grupo	2023	2024
Resultado líquido do período	60 511 368	45 536 317
Nº médio de ações ordinárias	141 773 213	136 973 837
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,43	0,33
Diluído	0,43	0,33

Empresa	2023	2024
Resultado líquido do período	70 805 389	45 488 951
Nº médio de ações ordinárias	141 773 213	136 973 837
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,50	0,33
Diluído	0,50	0,33

O número médio de ações é analisado como segue:

	2023	2024
Ações emitidas no início do exercício	145 350 000	143 915 000
Efeito da extinção de ações durante o período	(1 002 534)	(2 513 115)
N.º médio de ações realizadas	144 347 466	141 401 885
Efeito ações próprias	2 574 252	4 428 048
N.º médio de ações durante o periodo	141 773 213	136 973 837

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 2024, o número de ações próprias em carteira é de 3 792 047, sendo o seu número médio no período findo em 31 de dezembro de 2024 de 4 428 048, refletindo o facto de terem ocorrido não só aquisições, mas também extinção de ações próprias no referido período, conforme mencionado na nota 26.

Não existem quaisquer fatores diluidores do resultado líquido por ação.

29. Interesses que não controlam

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 realizaram-se os seguintes movimentos em interesses que não controlam:

	2023	2024
Saldo inicial	1 326 016	1 624 181
Resultado do período atribuível a interesses que não controlam	(68 929)	1 497 118
Distribuição de dividendos	(28 935)	(1 622 403)
Aquisições de participações a interesses que não controlam	—	(934 253)
Alienação de participações a interesses que não controlam	—	32 952 531
Subscrição de aumento de capital social em subsidiárias por interesses que não controlam	—	27 153 204
Aumentos de capital realizados por interesses que não controlam	408 000	—
Outras variações	(11 971)	10 131
Saldo final	**1 624 181**	**60 680 510**

Em 31 de dezembro de 2023, os interesses que não controlam são relativos à Correio Expresso de Moçambique, S.A. (50%) e à Open Lockers (33,34%).

Em 31 de dezembro de 2024, os interesses que não controlam são relativos à Correio Expresso de Moçambique, S.A. (50%), à CTT IMO Yield (26,3%) e ao Banco CTT (8,71%).

A rubrica distribuição de dividendos respeita à distribuição de dividendos por parte da CTT IMO Yield na componente que respeita ao valor distribuído aos acionistas minoritários. Ocorreu igualmente, em

2024, a aquisição da participação minoritária na Open Lockers por parte do Grupo, pelo que deixaram de ser reconhecidos interesses que não controlam. Adicionalmente, o valor reconhecido como "alienação de participações a interesses que não controlam" respeita à alienação de 26,3% da participação societária na CTT IMO Yield e o valor reconhecido como "Subscrição de aumento de capital social em subsidiárias por interesses que não controlam" respeita à entrada da Generali no capital social do Banco CTT que conferiu uma participação societária de 8,71% a este acionista. As operações encontram-se explicadas em maior detalhe na nota 8.

30. Financiamentos obtidos

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica de "Financiamentos obtidos" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Passivo não corrente				
Empréstimos bancários	33 390 061	16 614 022	32 933 579	16 479 763
Papel Comercial	34 947 466	34 979 743	34 947 466	34 979 743
Passivos de locação	92 742 578	124 784 636	127 240 734	137 841 169
	161 080 105	**176 378 401**	**195 121 779**	**189 300 674**
Passivo corrente				
Empréstimos bancários	82 395 558	16 971 313	74 218 997	16 569 091
Papel Comercial	22 067	1 331 778	22 067	1 331 778
Passivos de locação	25 517 227	31 570 913	18 313 565	21 936 363
	107 934 852	**49 874 003**	**92 554 629**	**39 837 232**
	269 014 957	**226 252 404**	**287 676 408**	**229 137 906**

A 31 de dezembro de 2024, as taxas de juro aplicadas aos Empréstimos bancários encontravam-se entre 3,568% e 4,443% (31 de dezembro de 2023: 4,861% e 5,736%).

Empréstimos bancários e Papel comercial

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o detalhe dos empréstimos bancários do **Grupo** e **Empresa** era o seguinte:

Grupo	31.12.2023			31.12.2024		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	12 028 704	8 176 561	456 482	456 481	322 222	134 259
BBVA / Bankinter	26 125 000	7 069 572	18 943 702	19 000 000	9 461 498	9 482 003
Novo Banco	21 000 000	7 196 811	13 989 877	14 000 000	7 107 593	6 997 759
Banco BIC	—	—	—	80 000	80 000	—
Papel comercial						
BBVA / Bankinter	15 000 000	8 886	14 976 038	15 000 000	570 337	14 991 172
Novo Banco	20 000 000	13 181	19 971 429	20 000 000	761 441	19 988 571
Descobertos bancários						
Novo Banco	—	59 952 614	—	—	—	—
	94 153 704	**82 417 625**	**68 337 527**	**68 536 481**	**18 303 091**	**51 593 765**

Empresa	31.12.2023			31.12.2024		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	50 000	—	—	—	—	—
BBVA / Bankinter	26 125 000	7 069 572	18 943 702	19 000 000	9 461 498	9 482 003
Novo Banco	21 000 000	7 196 811	13 989 877	14 000 000	7 107 593	6 997 759
Papel comercial						
BBVA / Bankinter	15 000 000	8 886	14 976 038	15 000 000	570 337	14 991 172
Novo Banco	20 000 000	13 181	19 971 429	20 000 000	761 441	19 988 571
Descobertos bancários						
Novo Banco	—	59 952 614	—			
	82 175 000	**74 241 064**	**67 881 045**	**68 000 000**	**17 900 869**	**51 459 506**

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. Subsequentemente, pela não utilização da totalidade dos fundos, o limite foi sendo reduzido ao longo do período de contrato. Com referência a 31 de dezembro de 2024 o montante utilizado, líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, correspondia a 18 943 501 Euros. O restante valor disponibilizado não foi, por decisão do Grupo, 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 dois anos de carência, podendo ser prorrogado pelo período de 24 meses, pelo montante total de 35 milhões de Euros. Nos períodos subsequentes o limite foi sendo reduzido devido à não utilização da totalidade dos fundos. Com referência a 31 de dezembro de 2024, o valor apresentado na demonstração da posição financeira líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, no valor total de 14 105 352 Euros.

Conforme divulgado ao mercado no dia 7 de março de 2023, os CTT contrataram o montante de 35 milhões de euros em financiamentos bancários sob a forma de papel comercial, indexados a objetivos de sustentabilidade, com maturidade em 2026, junto de duas instituições financeiras – o Novo Banco, S.A. e o Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. - Sucursal em Portugal.

Estes financiamentos bancários estão enquadrados pelo Quadro de Referência do Financiamento ligado à Sustentabilidade dos CTT que foi objeto de *Second Party Opinion* divulgada pela S&P Global Ratings. Assim, as referidas linhas de financiamento encontram-se indexadas ao objetivo de redução das emissões carbónicas da atividade dos CTT (emissões dos scopes 1, 2 e 3) em pelo menos 30% até 2025, em relação a 2013, que se encontra validado pela *Science Based Targets initiative* e alinhado com as melhores práticas do setor.

Com referência a 31 de dezembro de 2024, o valor utilizado apresentado na demonstração da posição financeira líquido de comissões e acrescidos do montante de juros a liquidar no período seguinte, totaliza no caso do BBVA/ Bankinter 15 561 509 Euros e no Novo Banco 20 750 012 Euros. Estes programas de papel comercial são evidenciados no passivo não corrente, uma vez que a prática/ expetativa do Grupo será proceder à utilização dos contratos durante o seu período de vigência e tendo o direito de realizar o *roll-over* destes financiamentos.

A 31 de dezembro de 2023, o **Grupo** apresenta um descoberto bancário junto do Novo Banco, no valor de 59 952 614 Euros, correspondente a um financiamento de curto prazo para satisfazer necessidades pontuais de tesouraria, regularizado no inicio de janeiro de 2024.

Em 31 de dezembro de 2024, os plafonds de crédito disponíveis de curto prazo e médio longo prazo, mas não utilizados ascendem a cerca de 88 milhões de euros (31 de dezembro de 2023: 53 milhões de euros), sendo suficientes para satisfazer quaisquer exigências imediatas.

Os empréstimos bancários obtidos estão sujeitos ao cumprimento de *covenants* financeiros, nomeadamente cláusulas de *Cross default, Negative Pledge* e limites ao valor de Assets Disposal. Adicionalmente, os empréstimos obtidos exigem ainda o cumprimento de rácios de dívida financeira líquida sobre o EBITDA e autonomia financeira. O cumprimento dos *covenants* financeiros são monitorizados regularmente pelo Grupo, sendo o seu cumprimento aferido pelas contrapartes numa base anual com base nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro. A 31 de dezembro de 2024 o Grupo está em situação de cumprimento dos *covenants* financeiros.

Passivos de Locação

O **Grupo** e a **Empresa** apresentam responsabilidades com locações cujos pagamentos futuros, não descontados e valores descontados apresentados na posição financeira, são detalhados como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Até 1 ano	29 181 190	36 465 596	26 181 414	30 056 778
Entre 1 ano e 5 anos	66 930 170	95 130 672	71 961 686	84 616 125
A mais de 5 anos	37 807 781	43 618 222	118 390 895	112 061 913
Total de passivos de locação não descontados	**133 919 141**	**175 214 490**	**216 533 995**	**226 734 816**
Corrente	25 517 227	31 570 913	18 313 565	21 936 363
Não corrente	92 742 578	124 784 636	127 240 734	137 841 169
Passivos de locação incluídos na posição financeira	**118 259 806**	**156 355 548**	**145 554 298**	**159 777 532**

As taxas de desconto utilizadas nos contratos de locação situam-se entre 0,68% e 11,50%, consoante as características do contrato, nomeadamente a duração dos mesmos.

Os montantes reconhecidos na demonstração de resultados por naturezas detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Juros dos passivos de locação (nota 50)	3 549 120	5 301 114	1 939 845	8 720 367
Pagamentos variáveis não incluídos na mensuração do passivo de locação	1 872 866	2 149 007	1 463 497	1 853 041

Os montantes reconhecidos na demonstração de fluxos de caixa detalham-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Total de pagamentos de locações	(37 045 659)	(40 271 961)	(25 266 623)	(33 382 085)

A movimentação ocorrida nos direitos de uso subjacentes a estes passivos de locação pode ser analisada na nota 5.

Reconciliação das alterações nas responsabilidades decorrentes da atividade de financiamento

A reconciliação das alterações nas responsabilidades decorrentes da atividade de financiamento com referência a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** e na **Empresa**, detalha-se como se segue:

Grupo	**2023**	**2024**
Saldo inicial	195 954 666	269 014 957
Movimentos sem cash	32 312 979	82 109 066
Alterações de contratos	25 679 408	73 219 328
Juros IFRS 16	3 396 453	5 167 072
Outros	3 237 118	3 722 666
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	94 757 177	49 576 223
Saída de cash	(16 964 205)	(134 175 881)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(37 045 659)	(40 271 961)
Saldo final	**269 014 957**	**226 252 404**

Empresa	**2023**	**2024**
Saldo inicial	128 207 458	287 676 408
Movimentos sem cash	106 690 927	51 344 466
Alterações de contratos	101 958 483	38 968 486
Juros IFRS 16	1 888 597	8 664 676
Outros	2 843 847	3 711 304
Financiamentos obtidos:		
Entrada de cash	94 686 630	49 486 223
Saída de cash	(16 641 983)	(125 987 105)
Passivos de locação:		
Entrada de cash	—	—
Saída de cash	(25 266 623)	(33 382 085)
Saldo final	**287 676 408**	**229 137 906**

31. Benefícios aos empregados

As responsabilidades com benefícios a empregados referem-se a (i) benefícios pós-emprego – cuidados de saúde e plano de pensões, (ii) outros benefícios de longo prazo a empregados e (iii) outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o **Grupo** e **Empresa** apresentaram o seguinte movimento:

		2023		
		Saldo inicial	Movimento do período	Saldo final
Grupo	Cuidados de saúde	190 365 367	(36 131 000)	154 234 367
	Cuidados de saúde - SAMS	952 238	101 871	1 054 109
	Plano de pensões	223 475	(13 747)	209 728
	Outros benefícios de longo prazo empregados	15 628 635	662 560	16 291 195
	Outros benefícios longo prazo	179 582	(179 582)	—
	Total	**207 349 296**	**(35 559 898)**	**171 789 399**
Empresa	Cuidados de saúde	190 365 367	(36 131 000)	154 234 367
	Outros benefícios de longo prazo empregados	15 455 859	606 836	16 062 695
	Outros benefícios longo prazo	179 582	(179 582)	—
	Total	**206 000 807**	**(35 703 746)**	**170 297 062**

		2024		
		Saldo inicial	Movimento do período	Saldo final
Grupo	Cuidados de saúde	154 234 367	3 619 825	157 854 192
	Cuidados de saúde - SAMS	1 054 109	112 854	1 166 963
	Plano de pensões	209 728	(11 804)	197 924
	Outros benefícios de longo prazo empregados	16 291 195	5 134 368	21 425 563
	Protocolo Crédito habitação	—	1 616 602	1 616 602
	Outros benefícios longo prazo	—	587 286	587 286
	Total	**171 789 399**	**11 059 130**	**182 848 529**
Empresa	Cuidados de saúde	154 234 367	3 619 825	157 854 192
	Outros benefícios de longo prazo empregados	16 062 695	5 128 034	21 190 729
	Protocolo Crédito habitação	—	980 732	980 732
	Outros benefícios longo prazo	—	587 286	587 286
	Total	**170 297 062**	**10 315 877**	**180 612 939**

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios de longo prazo aos empregados” dizem essencialmente respeito ao benefício “Pensões por acidentes em serviço”, ao programa de “Suspensões de contratos de trabalho” e ao benefício “Prémios de Final de Carreira”.

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais” dizem respeito à remuneração variável de longo prazo atribuída aos membros executivos do Conselho de Administração.

O detalhe das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com benefícios a empregados atendendo à sua exigibilidade é como segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Passivo não corrente	149 740 115	159 255 264	148 302 105	157 046 388
Passivo corrente	22 049 283	23 593 264	21 994 957	23 566 551
	171 789 398	**182 848 528**	**170 297 062**	**180 612 939**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, 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	
	2023	2024	2023	2024
Gastos do período				
Cuidados de saúde	(29 448 534)	7 677 000	(29 448 534)	7 677 000
Cuidados de saúde - SAMS	106 709	118 682	—	—
Plano de pensões	7 692	7 174	—	—
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	7 189 420	3 644 206	7 172 052	3 623 848
Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	—	587 286	—	587 286
	(22 144 714)	**12 034 347**	**(22 276 483)**	**11 888 133**
Outras variações no capital próprio				
Cuidados de saúde	5 713 716	6 323 160	5 713 716	6 323 160
Cuidados de saúde - SAMS	(3 728)	(4 679)	—	—
Plano de pensões	6 066	8 304	—	—
	5 716 054	**6 326 785**	**5 713 716**	**6 323 160**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os montantes reconhecidos a título de ganhos/perdas atuarias detalhados por natureza, no **Grupo** e da **Empresa**, foram os seguintes:

Grupo	2023			2024		
	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total
Cuidados de saúde	—	5 713 716	5 713 716	—	6 323 160	6 323 160
Cuidados de saúde - SAMS	—	(3 728)	(3 728)	—	(4 679)	(4 679)
Plano de pensões	—	6 066	6 066	—	8 304	8 304
Outros benefícios	—	(1 377)	(1 377)	—	(316)	(316)
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	—	327 191	327 191	—	868 087	868 087
	—	**6 041 868**	**6 041 868**	**—**	**7 194 557**	**7 194 557**

Empresa	2023			2024		
	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total	Alteração Pressupostos Financeiros	Experiência	Total
Cuidados de saúde	—	5 713 716	5 713 716	—	6 323 160	6 323 160
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	—	327 191	327 191	—	868 087	868 087
	—	**6 040 907**	**6 040 907**	**—**	**7 191 248**	**7 191 248**

Cuidados de saúde – Plano de Ação Social 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 – PAS (Plano de Ação Social) 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 2024.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial, de ambos os planos, para o **Grupo** e para a **Empresa** foram os seguintes:

	2023	2024
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões	Lei nº. 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)	Lei nº. 53-B/2006 (com Δ PIB < 2%)
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Taxa crescimento dos custos médicos	3,60%	3,50%
Duration	13,30	12,90
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

A taxa de desconto é estimada com base em taxas de juro de obrigações de dívida privada com qualidade de crédito elevada ("AA" ou equivalente) à data do balanço e com duração equiparável à das responsabilidades com cuidados de saúde.

A taxa de desconto é determinada em função da análise efetuada pelo **Grupo** e pela **Empresa** à evolução da realidade macroeconómica e da constante necessidade de adequação dos pressupostos atuariais e financeiros a essa mesma realidade, razão pela qual a taxa, no ano de 2024, manteve-se em 3,60%.

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 custos médicos 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:

Grupo e Empresa	2024	2023	2022	2021	2020
Responsabilidades no fim do período					
Plano de Ação Social (PAS)	152 886 636	149 430 070	183 727 343	254 937 950	261 776 888
Apólice Seguro	4 967 556	4 804 297	6 638 024	8 588 665	9 381 426
	157 854 192	**154 234 367**	**190 365 367**	**263 526 615**	**271 158 313**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, 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		PAS (Plano de Ação Social)		Apólice Seguro	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Saldo inicial	190 365 367	154 234 367	183 727 343	149 430 070	6 638 024	4 804 297
Gasto com o serviço do período	2 577 000	2 286 000	2 577 000	2 286 000	—	—
Gasto financeiro do período	6 658 000	5 391 000	6 425 000	5 224 000	233 000	167 000
Alteração do plano	(38 683 534)	—	(37 051 640)	—	(1 631 894)	—
Quotas dos aposentados	4 980 984	6 179 295	4 737 693	5 858 633	243 292	320 662
(Pagamento de benefícios)	(16 912 471)	(15 980 003)	(16 198 800)	(15 361 494)	(713 671)	(618 509)
(Outros gastos)	(464 695)	(579 627)	(446 014)	(556 610)	(18 681)	(23 016)
(Ganhos)/perdas atuariais	5 713 716	6 323 160	5 659 489	6 006 037	54 227	317 123
Saldo final	**154 234 367**	**157 854 192**	**149 430 070**	**152 886 636**	**4 804 297**	**4 967 556**

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo e Empresa	Total		PAS (Plano de Ação Social)		Apólice Seguro	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Gastos com pessoal/ benefícios aos empregados (Nota 44)	(36 571 229)	1 706 373	(34 920 655)	1 729 390	(1 650 575)	(23 016)
Outros gastos	464 695	579 627	446 014	556 610	18 681	23 016
Gastos com juros (Nota 50)	6 658 000	5 391 000	6 425 000	5 224 000	233 000	167 000
	(29 448 534)	**7 677 000**	**(28 049 640)**	**7 510 000**	**(1 398 894)**	**167 000**

Conforme divulgado na nota 2.20, no final de 2023, os CTT procederam a alterações às condições previstos no Plano de Saúde, no sentido de melhorar a sustentabilidade dos cuidados de saúde oferecidos aos colaboradores,com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024

A introdução destas alterações resultou numa diminuição do valor presente da obrigação de benefícios definidos relativa aos planos de cuidados de saúde dos CTT, reconhecida como uma “Alteração do plano”, com um ganho de (38 683 534) Euros no período findo em 31 de dezembro de 2023, reconhecido na rubrica “Gastos com Pessoal – Benefícios aos empregados” (Nota 44).

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, relativamente ao Plano de Ação Social, os (ganhos)/perdas atuariais no montante de 5 659 489 Euros e 6 006 037 Euros, respetivamente, foram registados no capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” líquidos de impostos diferidos no montante de (1 584 657) Euros e (1 621 630) Euros em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, respetivamente.

No que se refere à Apólice de seguro, foi, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, reconhecido em capital próprio, na rubrica “Outras variações no capital próprio” o montante de 54 227 Euros e 317 123 Euros, respetivamente.

A melhor estimativa que o **Grupo** e a **Empresa** dispõem nesta data, para os gastos com estes planos de cuidados de saúde, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 7 758 milhares de Euros.

A análise de sensibilidade efetuada para o Plano de Ação Social 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 192 597 milhares de Euros, aumentando cerca de 22,0%;

(ii) Se a taxa de desconto reduzisse 25 p.b. e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades aumentariam cerca de 3,1%, ascendendo a 162 748 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 2,1% ascendendo a um montante de 161 233 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 n.º 38 de 2017 de 15 de outubro.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por "*Projected Unit Credit*", e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2024.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial foram os seguintes:

	2023	2024
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	1,25%	1,25%
Taxa de inflação médica	1,00%	1,00%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

No período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com os Cuidados de Saúde SAMS, foi o seguinte:

Grupo	2023	2024
Saldo inicial	952 238	1 054 109
Gasto com o serviço do período	72 472	80 781
Gasto financeiro do período	34 237	37 901
(Pagamento de benefícios)	(1 110)	(1 149)
(Ganhos)/perdas atuariais	(3 728)	(4 679)
Saldo final	**1 054 109**	**1 166 963**

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2023	2024
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)	72 472	80 781
Gastos com juros (Nota 50)	34 237	37 901
	106 709	**118 682**

A melhor estimativa que o **Grupo** dispõe nesta data, para os gastos com os Cuidados de Saúde SAMS, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 126 348 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2024, 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 5,0%, aumentando para 1 225 311 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 2024.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2023	2024
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)
Tábua de invalidez	SWISS RE	SWISS RE

No período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com o Plano de Pensões, foi o seguinte:

Grupo	2023	2024
Saldo inicial	223 475	209 728
Gasto com o serviço do período	142	107
Gasto financeiro do período	7 550	7 067
(Pagamento de benefícios)	(27 505)	(27 282)
(Ganhos)/perdas atuariais	6 066	8 304
Saldo final	**209 728**	**197 924**

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2023	2024
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)	142	107
Gastos com juros (Nota 50)	7 550	7 067
	7 692	**7 174**

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 6 681 Euros.

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, foram reconhecidos os ganhos/perdas atuariais em capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" os montantes de 6 066 Euros e 8 304 Euros, respetivamente.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2024, para o Plano de Pensões, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderia traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 1,4%, aumentando para 200 695 Euros.

Outros benefícios de longo prazo

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 n.º 38 de 2017 de 15 de outubro, cláusulas 69ª e 72ª, respetivamente.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por "Projected Unit Credit", e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2024.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes

	2023	2024
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	3,60%
Taxa de crescimento salarial	1,25%	1,25%
Pressupostos demográficos		
Taxa de morte por acidente de trabalho	0,0035%	0,0035%
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)

No período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento das responsabilidades do Grupo com Outros benefícios pós-emprego referentes a "Prémios de Final de Carreira" e "Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho", foi o seguinte:

Grupo	2023	2024
Prémios de Final de Carreira		
Saldo inicial	166 561	183 586
Gasto com o serviço do período	11 834	13 029
Gastos financeiros do período	5 915	6 525
(Ganhos)/perdas atuariais	(724)	299
Saldo final	**183 586**	**203 439**
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho		
Saldo inicial	6 215	6 558
Gasto com o serviço do período	787	900
Gasto financeiro do período	209	220
(Ganhos)/perdas atuariais	(653)	(615)
Saldo final	**6 558**	**7 063**
Total	**190 144**	**210 502**

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

Grupo	2023	2024
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)		
Prémios de Final de Carreira	11 110	13 328
Subsídio por Morte resultante de Acidentes de Trabalho	134	285
	11 244	**13 613**
Gasto financeiro do período (Nota 50)	6 124	6 745
	17 368	**20 358**

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 21 300 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2024, 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 5,0%, aumentando para 221 027 Euros.

Adicionalmente e conforme também 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 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 2024.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	2023	2024
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	3,60%	3,60%
Taxa de crescimento salarial (Suspensões contratos)	2,25%	2,25%
Taxa de crescimento das pensões (SMV e PAST*)	1,50%	1,50%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)	Homens: TV 88/90 Mulheres : TV 88/90 (-1)

* PAST - Pensões por acidentes serviço/trabalho
SMV - Subsídio mensal vitalício

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com outros benefícios aos empregados de longo prazo, apresentado na tabela abaixo foi o seguinte:

Grupo e Empresa	2023	2024
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho		
Saldo inicial	10 337 560	11 422 978
Gastos financeiros do período	327 973	306 084
Responsabilidades relativas a novos beneficiários	6 341 245	2 284 312
Transferências de Provisões (Nota 32)	—	10 263 283
(Pagamento de benefícios)	(6 144 126)	(8 364 888)
(Ganhos)/perdas atuariais	560 327	393 717
Saldo final	**11 422 978**	**16 305 487**
Taxa assinatura de telefone		
Saldo inicial	285 252	270 328
Gasto financeiro do período	9 532	8 996
(Pagamento de benefícios)	(16 037)	(11 459)
(Ganhos)/perdas atuariais	(8 419)	(13 913)
Saldo final	**270 328**	**253 952**
Acidentes em serviço		
Saldo inicial	4 820 286	4 407 745
Gasto financeiro do período	165 885	151 828
(Pagamento de benefícios)	(356 279)	(392 234)
(Ganhos)/perdas atuariais	(222 147)	488 283
Saldo final	**4 407 745**	**4 655 622**
Subsídio mensal vitalício		
Saldo inicial	12 762	—
Dotação do período		4 540
Gasto financeiro do período	226	—
(Pagamento de benefícios)	(10 418)	(4 540)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2 570)	—
Saldo final	**—**	**—**
Total	**16 101 048**	**21 215 061**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a composição do gasto com outros benefícios de longo prazo, foi como segue:

Grupo e Empresa	2023	2024
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)		
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho	6 901 572	2 678 030
Taxa assinatura de telefone	(8 419)	(13 913)
Acidentes em serviço	(222 147)	488 283
Subsídio mensal vitalício	(2 570)	4 540
	6 668 436	**3 156 940**
Gasto financeiro do período (Nota 50)	503 616	466 908
	7 172 052	**3 623 848**

As responsabilidades relativas a novos beneficiários no período findo em 31 de dezembro de 2024, 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.

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 628 991 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2024, para o plano de “Outros benefícios de longo prazo”, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 0,7%, aumentando para 21 364 milhares de Euros.

Protocolo crédito habitação

Conforme referido na nota 2.20, o Grupo CTT estabeleceu um protocolo com o objetivo de possibilitar o acesso ao Crédito à habitação aos seus colaboradores com condições mais vantajosas. A natureza do protocolo e as caraterísticas de exigibilidade encontram-se detalhadas na nota 2.20.

O cálculo da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período é efetuado com base nos planos de pagamentos associados a cada crédito à habitação concedido no âmbito deste protocolo. A responsabilidade corresponde ao diferencial de spread concedido a estes colaboradores face às condições normais de mercado, estimado no início de cada crédito concedido e que cada empresa se compromete a pagar ao Banco CTT, ou no caso dos colaboradores do próprio banco, o valor que deixará de receber e que corresponde ao benefício atribuído.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os movimentos do período com o protocolo de crédito habitação foi como segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Protocolo Crédito habitação				
Saldo inicial	—	—	—	—
Novos contratos	—	1 774 061	—	1 086 359
Variações de Justo Valor		52 873		28 857
(Pagamento de benefícios)	—	(97 041)	—	(57 638)
(Liquidação antecipada)		(113 292)		(76 846)
Saldo final	**—**	**1 616 602**	**—**	**980 732**

O montante de “novos contratos” corresponde ao reconhecimento da responsabilidade relativo a novos beneficiários do protocolo. Este montante corresponde à estimativa do beneficio a auferir pelo colaborador até ao final do contrato, com base nos pressupostos acima descritos. Este valor é registado no momento inicial em contrapartida da rubrica de diferimentos (nota 21).

A rubrica “pagamento de benefícios” corresponde à liquidação dos benefícios decorridos. Esta liquidação efetiva-se na cadência do reconhecimento em “gastos com pessoal” do montante diferido e reconhecido pelo período de tempo do contrato de crédito habitação.

Outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais

O modelo de remuneração variável de longo prazo para o mandato 2023/2025 tem por base a participação dos Administradores executivos no Plano de Opções, o qual está vertido na política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 23 de abril de 2024, com base na proposta da Comissão de Vencimentos. De forma semelhante, o Conselho de Administração colocou em prática um Plano de Opções destinado a quadros dirigentes dos CTT, nos mesmos moldes do programa aprovado para os membros dos órgãos sociais. Este regulamento semelhante ao modelo de remunerações estabelecido para o mandato 2020-2022, estabelece os pressupostos de atribuição da Remuneração variável anual (RVA) e a forma de remuneração variável de longo prazo (RVLP) com um mecanismo de “*stock options*”.

As principais características do plano e os impactos contabilísticos encontram-de detalhadamente explicados na nota 44 - Gastos com pessoal.

32. Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes e compromissos

Provisões

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, 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	2023					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Processos judiciais em curso	3 145 696	988 027	(744 147)	(118 951)	(9 082)	3 261 544
Contratos onerosos	160 148	—	(75 162)	(84 986)	—	—
Outras provisões	6 019 982	1 000 439	(89 788)	(495 249)	9 082	6 444 466
Provisões para compromissos	124 457	103 423	(74 189)	—	—	153 691
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	**9 450 283**	**2 091 889**	**(983 286)**	**(699 185)**	**—**	**9 859 701**
Investimentos em subsidiárias e associadas	168 972	6 480	—	(175 452)	—	—
Reestruturação	199 386	13 441 228	—	—	—	13 640 614
Outras provisões	2 813 626	25 924	—	(1 000)	—	2 838 550
	12 632 267	**15 565 521**	**(983 286)**	**(875 637)**	**—**	**26 338 865**

Grupo	2024					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Processos judiciais em curso	3 261 544	1 442 089	(706 142)	(142 083)	(21 791)	3 833 617
Outras provisões	6 444 466	1 544 166	(313 252)	(3 545 305)	229 586	4 359 661
Provisões para compromissos	153 691	159 804	(69 067)	—	—	244 429
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	**9 859 701**	**3 146 059**	**(1 088 461)**	**(3 687 387)**	**207 795**	**8 437 706**
Reestruturação	13 640 614	—	(1 989 181)	(1 189 922)	(10 263 283)	198 228
Outras provisões	2 838 550	1 034 826	—	(433 366)	—	3 440 010
	26 338 865	**4 180 885**	**(3 077 642)**	**(5 310 675)**	**(10 055 488)**	**12 075 944**

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 1 108 602 Euros em 31 de dezembro de 2023 e 2 057 598 Euros em 31 de dezembro de 2024.

Empresa	2023					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Processos judiciais em curso	2 386 923	959 317	(625 243)	(76 276)	—	2 644 721
Contratos onerosos	160 148	—	(75 162)	(84 986)	—	—
Outras provisões	822 996	108 322	(11 809)	(9 724)	—	909 785
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	**3 370 067**	**1 067 639**	**(712 214)**	**(170 986)**	**—**	**3 554 506**
Reestruturação	9 451	13 441 229	—	—	—	13 450 679
Outras provisões	2 336 859	23 956	—	(1 000)	—	2 359 815
	5 716 377	**14 532 824**	**(712 214)**	**(171 986)**	**—**	**19 365 000**

Empresa	2024					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Saldo final
Processos judiciais em curso	2 644 721	1 369 938	(432 234)	(111 173)	(21 791)	3 449 461
Outras provisões	909 785	320 580	(17 240)	(231 785)	21 791	1 003 131
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões)	**3 554 506**	**1 690 518**	**(449 474)**	**(342 958)**	**—**	**4 452 592**
Reestruturação	13 450 679	—	(1 989 181)	(1 189 922)	(10 263 283)	8 294
Outras provisões	2 359 815	964 626	—	(433 366)	—	2 891 075
	19 365 000	**2 655 144**	**(2 438 655)**	**(1 966 246)**	**(10 263 283)**	**7 351 961**

O montante líquido (diferença entre aumentos e reversões) das provisões registado na Demonstração individual dos resultados nas rubricas de "Provisões (aumentos)/reversões" totalizou 355 424 Euros em 31 de dezembro de 2023 e 1 241 044 Euros em 31 de dezembro de 2024.

Uma provisão deve apenas ser usada para os dispêndios relativos aos quais a provisão foi originalmente reconhecida, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** efetuam a reversão das provisões quando deixa de ser provável que será necessário um exfluxo de recursos que incorporem benefícios económicos futuros para liquidar a obrigação.

Processos judiciais

As provisões para processos judiciais em curso destinam-se a fazer face a responsabilidades decorrentes de processos intentados contra o **Grupo** e a **Empresa,** estimadas com base em informações dos seus advogados bem como no término dos referidos processos. O valor final e o momento da ocorrência dos exfluxos associados à provisão para processos judiciais está dependente do desfecho dos respetivos processos.

A reversão da provisão constituída para processos judiciais em curso no valor de (744 147) Euros em 31 de dezembro de 2023 e (706 142) Euros em 31 de dezembro de 2024, resulta, essencialmente, de processos cuja decisão, da qual se tomou conhecimento no decurso de 2023 ou 2024, 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).

Outras provisões

Em anos anteriores, encontrava-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 (*"CNMC"*)*. O mesmo teve origem durante o ano de 2016, com base em alegada atuação contrária ao artigo 1.º da Lei n.º 15/2017 ("Lei sobre Defesa da Concorrência") e ao artigo 101.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia ("TFUE"). Esta notificação ascendeu ao montante de 3 148 845 Euros e foi apresentado, em anos anteriores, recurso junto da Audiência Nacional em Espanha. Neste âmbito, a CTT Expresso, sucursal em Espanha apresentou pedido formal para suspensão de aplicação da medida coerciva, tendo aquele pedido sido aceite mediante a condição de apresentação de garantia – procedimento que foi devida e atempadamente adotado. Durante o ano de 2022, a *Audiencia Nacional Judicial* negou provimento ao recurso interposto e homologou a multa de 3 148 845 Euros acrescida de custas de trânsito em julgado. Face ao disposto, a provisão constituída em anos anteriores que totalizava o montante de 3 200 000 Euros, resultou da avaliação efetuada pelos consultores legais do Grupo. Em 7 de julho de 2023, a CTT Expresso, sucursal em Espanha, apresentou recurso junto do *Supremo Tribunal Federal* em Espanha contra a decisão da *Audiência Nacional Judicial* e em 17 de novembro de 2023, foi marcada audiência pública do recurso para 20 de fevereiro de 2024. Em 8 de maio de 2024, o Supremo Tribunal proferiu um despacho em que não deu provimento ao recurso interposto. A 20 de Maio de 2024, o CNMC requeriu o pagamento da sanção no montante de 3 148 845 Euros, tendo sido a mesma liquidada, o que justifica a utilização da provisão registada.

O montante provisionado na 321 Crédito, S.A. que ascende a 977 732 Euros a 31 de dezembro de 2024 (879 205 Euros em 31 de dezembro de 2023) resulta, essencialmente, da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de contingências e outros processos.

A 31 de dezembro de 2024, para além das situações acima referidas, no **Grupo** e na **Empresa,** esta provisão inclui, essencialmente, ainda:

- o valor de 664 872 Euros no **Grupo** e na **Empresa**, que resulta da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de montantes contingentes a liquidar a terceiros no âmbito de contratos celebrados;

- o valor de 2 726 366 Euros no **Grupo** e de 2 486 432 Euros na **Empresa**, para cobertura de gastos de recondicionamento de viaturas operacionais.

- o valor de compromissos por garantias prestadas a terceiros para cobertura de concursos promocionais no montante 701 843 Euros.

Reestruturações

É fundamental para o **Grupo** implementar políticas que promovam a racionalização, a adequação e aumento da produtividade de todos os recursos disponíveis, com reflexo no modelo de gestão organizacional dos seus recursos humanos. Neste enquadramento, desencadearam-se, no ano anterior, ações conducentes à reorganização de serviços, que conduziram à aprovação de um programa de otimização de Recursos Humanos. Este programa tem por base a celebração de Acordos de Suspensão, de Pré-Reformas e de Acordos de Rescisão por Mútuo Acordo, tendo sido, a 31 de dezembro de 2023, constituída uma provisão no montante de 13 441 229 Euros para a respetiva operacionalização. Esta provisão foi reconhecida na rubrica Gastos com o pessoal. A 31 de dezembro de 2024, na sequência de acordos realizados em 2024 foi efetuada a transferência do montante de (10 263 283) Euros para a rubrica de Benefícios aos empregados (nota 31) na demonstração da posição financeira.

Garantias prestadas

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o **Grupo** e a **Empresa** tinham prestado garantias bancárias a terceiros conforme detalhe seguinte:

Descrição	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Autoridade Tributária e Aduaneira	2 974 242	2 868 632	912 952	807 342
LandSearch, Compra e Venda de Imóveis	1 792 886	1 792 886	1 792 886	1 792 886
Fidelidade, Multicare, Cares - (Glintt BPO)	1 500 000	1 500 000	—	—
BVK Europa-Immobilien	—	1 203 881	—	—
Absolute Miracle, Lda	—	938 025	—	—
AMBIMOBILIÁRIA - Investimentos e negócios, S.A.	480 000	480 000	480 000	480 000
MARATHON- Fundo de Investimento fechado	432 000	432 000	—	—
O Feliz - Imobiliária	378 435	378 435	—	—
Tribunais	339 230	339 230	333 230	333 230
EUROGOLD	318 299	318 299	—	—
CIVILRIA	224 305	224 305	—	—
Transportes Bernardos Marques, S.A.	220 320	220 320	220 320	220 320
Repsol	215 000	215 000	—	—
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	150 000	150 000	—	—
Via Direta	150 000	150 000	—	—
Autarquias	79 362	83 354	79 362	83 354
EPAL - Empresa Portuguesa de Águas Livres	68 895	68 895	68 895	68 895
INCM - Imprensa Nacional da Casa da Moeda	68 386	68 386	—	—
ANA - Aeroportos de Portugal	34 000	34 000	34 000	34 000
Águas do Norte	23 804	23 804	23 804	23 804
EMEL, S.A.	19 384	19 384	19 384	19 384
Serviços Intermunicipalizados Loures e Odivelas	17 000	17 000	17 000	17 000
Direção Geral do Tesouro e Finanças	16 867	16 867	16 867	16 867
Alegro Alfragide	16 837	16 837	—	16 837
Portugal Telecom, S.A.	16 658	16 658	16 658	16 658
REFER	16 460	16 460	—	—
Outras Entidades	16 144	16 144	—	—
SMAS de Sintra	15 889	15 889	15 889	15 889
DOLCE VITA TEJO	13 832	13 832	13 832	13 832
Águas do Porto, E.M	10 720	10 720	—	—
ADRA - Águas da Região de Aveiro	10 475	10 475	10 475	10 475
SMAS Torres Vedras	9 910	9 910	9 910	9 910
ACT Autoridade Condições Trabalho	9 160	9 160	9 160	9 160
Instituto de Gestão Financeira Segurança Social	21 557	8 876	16 406	3 725
Consejeria Salud	4 116	4 116	—	—
Wiiv Portugal - SIC Imobiliária Fechada, S.A.	5 089 792	—	5 089 792	—
Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e CNMC - Comission Nacional de los Mercados y la Competencia - Espanha	3 148 845	—	3 148 845	—
PLANINOVA - Soc. Imobiliária, S.A.	2 033 582	—	2 033 582	—
KTP Kunstoff Palettentechnik GMBH (Fornecedor de packaging solutions)	211 740	—		
	20 148 131	**11 691 778**	**14 363 248**	**3 993 566**

Garantias bancárias

Com referência a 31 de dezembro de 2024, as garantias bancárias prestadas a favor da Autoridade Tributária e Aduaneira, num montante global de 2 868 632 Euros, foram essencialmente prestadas para suspensão de processos de execução fiscal.

A 31 de dezembro de 2023, foi prestada uma garantia bancária à entidade Wiiv Portugal no valor de 5 089 792 no âmbito dos custos a liquidar com o término antecipado do contrato de arrendamento com a antiga sede. Com a liquidação do montante durante o ano de 2024, procedeu-se ao cancelamento da garantia bancária.

Garantias contratos de arrendamento:

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 2024, no **Grupo** e na **Empresa,** o montante de 1 792 886 Euros (3 826 468 Euros em 31 de dezembro de 2023).

Os CTT prestaram uma garantia bancária, por conta da CTT Expresso, sucursal em Espanha, à Sexta Secção do Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e à Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia espanhola no valor de 3 148 845 Euros, por conta do processo da CTT Expresso, sucursal em Espanha junto da Audiência Nacional em Espanha. Conforme referido anteriormente, o CNMC requeriu o pagamento da sanção no montante de 3 148 845 Euros, tendo sido a mesma liquidada. Desta forma, a Empresa procedeu ao cancelamento da garantia bancária.

Compromissos

O **Grupo** e a **Empresa** contrataram seguros de caução no montante global de 8 226 436 Euros e 4 284 586 Euros, respetivamente (31 de dezembro de 2023: 5 985 951 Euros e 3 154 698 Euros respetivamente), com o objetivo de garantir o bom cumprimento de obrigações contratuais assumidas com terceiros.

Adicionalmente, o **Grupo** e a **Empresa** assumiram ainda compromissos relativos a rendas de imóveis no âmbito de contratos de arrendamento e rendas no âmbito de outros contratos de locação.

Os compromissos contratuais referentes a ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** encontram-se detalhadas, respetivamente nas Notas 5 e 6.

Compromissos Banco CTT

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o Grupo Banco CTT tinha prestado garantias e outros compromissos conforme detalhe seguinte:

	Grupo	
	31.12.2023	**31.12.2024**
Garantias Prestadas	44 036 091	64 913 391
Garantias Recebidas	2 387 064 352	2 719 352 360
Compromissos assumidos perante terceiros		
Compromissos revogáveis		
Linhas de crédito	2 714 426	3 292 714
Outros	9 762 709	9 994 765
Compromissos irrevogáveis		
Linhas de crédito	24 852 323	26 836 414
Compromissos assumidos por terceiros		
Compromissos revogáveis		
Linhas de crédito	23 492 423	27 916 003

O montante registado como Garantias prestadas inclui, fundamentalmente, títulos dados como colateral para garantia de liquidação de operações interbancárias.

O montante registado como Garantias recebidas inclui, fundamentalmente, avales e hipotecas sobre imóveis para colateralização de operações de crédito hipotecário.

Os Compromissos revogáveis e irrevogáveis apresentam acordos contratuais para a concessão de crédito com os clientes do Grupo (por exemplo linhas de crédito não utilizadas de cartões de crédito e descobertos bancários) os quais, de forma geral, são contratados por prazos fixos ou com outros requisitos de expiração. Substancialmente todos os compromissos de concessão de crédito em vigor requerem que os clientes mantenham determinados requisitos verificados aquando da contratualização dos mesmos.

Não obstante as particularidades destes compromissos, a apreciação destas operações obedece aos mesmos princípios básicos de uma qualquer outra operação comercial, nomeadamente o da solvabilidade do cliente, sendo que o Grupo requer que estas operações sejam devidamente colateralizadas quando necessário. Uma vez que é expectável que parte dos mesmos expire sem ter sido utilizado, os montantes indicados não representam necessariamente necessidades de caixa futuras.

33. Contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica "Contas a pagar" referente ao **Grupo** e à **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Não corrente				
Outras contas a pagar	—	—	309 007	309 007
	—	—	**309 007**	**309 007**
Corrente				
Adiantamento de clientes	1 877 771	36 862 297	2 164 120	36 882 124
Vales CNP	106 269 099	61 652 913	106 269 099	61 652 913
Fornecedores c/c	114 269 770	165 601 535	73 180 845	98 871 381
Faturas em receção e conferência (c/corrente)	12 368 179	14 398 522	5 052 991	4 037 917
Fornecedores de investimentos	5 334 120	10 828 977	2 825 917	3 228 350
Faturas em receção e conferência (investimentos)	8 165 808	4 942 135	7 632 578	4 163 594
Valores cobrados por conta de Terceiros	17 707 682	23 260 035	8 268 592	7 174 817
Serviços financeiros postais	80 227 690	148 038 987	80 212 416	148 042 025
Cauções	678 080	600 586	—	—
Cobranças	14 664 320	919 805	12 347 745	596 690
Indemnizações	669 708	483 216	57 573	74 217
Operadores postais - valores a liquidar	538 979	—	538 979	—
Valores a regularizar a terceiros	1 229 091	1 119 178	1 229 091	1 119 178
Valores a regularizar das lojas	765 242	371 535	765 242	371 535
Outras contas a pagar	9 195 564	9 907 692	6 803 544	9 186 315
	373 961 102	**478 987 413**	**307 348 732**	**375 401 056**
	373 961 102	**478 987 413**	**307 657 739**	**375 710 063**

Adiantamento de clientes

As rubricas de adiantamento de clientes (e fornecedores), tiveram um aumento significativo no período, que resultou, essencialmente, da segregação dos valores adiantados pelos (e a) operadores postais por conta de contas anuais de encargos terminais.

Estes valores passaram a ser registados em contas específicas de adiantamentos de clientes (e fornecedores), tornando os fluxos mais transparentes nas rubricas, e permitiu o alinhamento do processo de contabilização com outros tipos de adiantamentos recebidos.

Observa-se um impacto semelhante na rubrica de fornecedores c/c.

Fornecedores c/c

A variação da rubrica de fornecedores respeita, essencialmente, ao impacto da segregação dos adiantamentos a clientes relacionado com os operadores postais, acima explicado, bem como ao aumento da atividade do segmento Expresso.

Fornecedores de Investimentos

A variação da rubrica deve-se essencialmente às aquisições de ativos fixos tangíveis efetuadas pela CTT Expresso, sucursal em Espanha no final do período, nomeadamente, aquisição de PDAs e *Sorters*.

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.

A variação do saldo face a 31 de dezembro de 2023, está sobretudo relacionada com o momento de recebimento dos valores do Centro Nacional de Pensões que deriva dos dias úteis do calendário face ao final do mês.

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.

A variação da rubrica está relacionada, sobretudo, com a limitação da tipologia de meios de pagamentos disponíveis em loja para o pagamento de impostos para clientes corporativos, bem como um acréscimo das subscrições de certificados de aforro, relacionado com o facto de em outubro de 2024, ter ocorrido uma nova revisão dos limites máximos de colocação destes produtos por subscritor, aliada a uma conjuntura de taxas de juro mais baixas, o que colocou novamente o produto atrativo, bem como pela implementação da SuperApp Aforro, no final de 2023, que permitiu um maior número de subscrições a um maior número de pessoas.

Fornecedores c/c e Fornecedores de investimentos

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica de "Fornecedores c/c" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Outros fornecedores	67 561 198	92 097 420	28 281 285	27 228 564
Operadores postais	46 603 852	73 370 335	43 869 753	70 427 482
Empresas do Grupo (1)	104 721	133 781	1 029 807	1 215 335
	114 269 770	**165 601 535**	**73 180 845**	**98 871 381**

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, 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	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Não vencido	58 944 706	73 517 707	23 293 726	18 858 564
Vencido(1):				
0-30 dias	5 400 407	12 997 628	3 493 666	5 158 878
31-90 dias	7 776 578	12 610 744	6 330 522	11 002 836
91-180 dias	4 614 796	5 746 445	4 119 206	4 740 970
181-360 dias	9 654 543	27 810 053	8 790 187	27 086 276
> 360 dias	27 878 741	32 918 959	27 153 537	32 023 857
	114 269 770	**165 601 535**	**73 180 845**	**98 871 381**

(1) Os montantes relativos a operadores estrangeiros, ainda que se encontrem em aberto há mais de 360 dias, apresentam-se dentro do prazo normal para apresentação e regularização de contas.

Fornecedores de investimentos	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Não vencido	4 650 481	8 703 611	2 337 935	2 528 765
Vencido:				
0-30 dias	482 404	1 872 931	324 177	577 821
31-90 dias	116 653	175 921	84 433	77 263
91-180 dias	10 897	27 035	10 897	1 292
181-360 dias	13 250	—	8 040	—
> 360 dias	60 435	49 479	60 435	43 210
	5 334 120	**10 828 977**	**2 825 917**	**3 228 350**

A dívida a fornecedores correntes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Outros fornecedores	248 159	366 948	6 640	500
Operadores estrangeiros	27 630 583	32 552 011	27 146 897	32 023 357
Total	**27 878 741**	**32 918 959**	**27 153 537**	**32 023 857**
Operadores estrangeiros - valores a receber (Nota 19)	**(17 242 871)**	**(32 374 536)**	**(16 461 242)**	**(31 239 619)**

As contas com operadores postais são liquidadas por encontro de contas. Estes valores estão relacionados com os valores a receber destas entidades (Nota 19), no qual o Grupo não tem um direito incondicional de liquidar os valores de Operadores estrangeiros pelo líquido, deduzindo de forma unilateral os valores a receber aos valores a pagar, pelo que os saldos de Operadores estrangeiros são apresentados no ativo e passivo.

O impacto no reconhecimento do custo do efeito da componente de financiamento significativa associada às obrigações de desempenho nos contratos com os operadores estrangeiros não é significativo, pelo que o **Grupo** e a **Empresa** optaram por não reconhecer qualquer montante relativo a este efeito.

Não existem quaisquer processos judiciais ou extrajudiciais em curso tendentes à regularização dos saldos de fornecedores que se encontravam vencidos em 31 de dezembro de 2024.

34. Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado

Esta rubrica é analisada como segue:

	31.12.2023	31.12.2024
Passivo não corrente		
Títulos de dívida emitidos	347 131 609	252 641 611
	347 131 609	**252 641 611**
Passivo corrente		
Títulos de dívida emitidos	243 468	251 012
	243 468	**251 012**
	347 375 077	**252 892 623**

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 os títulos de dívida emitidos são analisados como segue:

31.12.2023

Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço
Ulisses Finance No.2 – Class A	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 70 p.p.	140 142 471	141 123 335
Ulisses Finance No.2 – Class B	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 80 p.p.	6 879 846	6 878 045
Ulisses Finance No.2 – Class C	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 135 p.p.	13 759 693	13 757 142
Ulisses Finance No.2 – Class D	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 285 p.p.	7 774 226	7 774 405
Ulisses Finance No.2 – Class E	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 368 p.p.	2 545 543	2 545 895
Ulisses Finance No.2 – Class F	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 549 p.p.	894 380	894 729
Ulisses Finance No.3 - Class A	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 90 p.p.	147 128 975	147 012 162
Ulisses Finance No.3 - Class B	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 200 p.p.	7 006 142	6 902 717
Ulisses Finance No.3 - Class C	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 370 p.p.	10 509 212	10 352 450
Ulisses Finance No.3 - Class D	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 525 p.p.	5 254 606	5 052 713
Ulisses Finance No.3 - Class E	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 650 p.p.	4 378 839	4 232 861
Ulisses Finance No.3 - Class F	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 850 p.p.	875 768	848 624
				347 149 701	**347 375 077**

31.12.2024

Denominação	Data de emissão	Data de reembolso	Remuneração	Valor nominal	Valor de balanço
Ulisses Finance No.2 – Class A	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 70 p.p.	99 581 378	100 199 056
Ulisses Finance No.2 – Class B	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 80 p.p.	4 888 629	4 889 317
Ulisses Finance No.2 – Class C	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 135 p.p.	9 777 258	9 779 979
Ulisses Finance No.2 – Class D	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 285 p.p.	5 524 151	5 527 760
Ulisses Finance No.2 – Class E	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 368 p.p.	1 808 793	1 810 350
Ulisses Finance No.2 – Class F	Setembro de 2021	Setembro de 2038	Euribor 1M + 549 p.p.	635 522	636 356
Ulisses Finance No.3 - Class A	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 90 p.p.	109 545 681	109 508 081
Ulisses Finance No.3 - Class B	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 200 p.p.	5 216 461	5 166 871
Ulisses Finance No.3 - Class C	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 370 p.p.	7 824 691	7 751 588
Ulisses Finance No.3 - Class D	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 525 p.p.	3 912 346	3 815 281
Ulisses Finance No.3 - Class E	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 650 p.p.	3 260 288	3 191 123
Ulisses Finance No.3 - Class F	Junho de 2022	Junho de 2039	Euribor 1M + 850 p.p.	652 058	639 451
Outras comissões	Dezembro de 2024	Julho de 2027	Taxa fixa 4,543%	—	(22 588)
				252 627 256	**252 892 623**

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, verificaram-se os seguintes movimentos nesta rubrica:

2023					
Denominação	Saldo inicial	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Ulisses Finance No.1	11 350 744	—	(11 333 007)	(17 736)	—
Ulisses Finance No.2	234 868 353	—	(61 351 441)	(543 362)	172 973 550
Ulisses Finance No.3	199 358 764	—	(25 446 459)	489 222	174 401 527
	445 577 861	**—**	**(98 130 907)**	**(71 876)**	**347 375 077**

A 31 de dezembro de 2023, a operação de titularização de créditos Ulisses No.1, originada pela 321 Crédito em 2017, incluiu uma carteira de crédito ao consumo no valor de 141,2 milhões de euros. A operação incluía uma cláusula de opção de liquidação antecipada (*clean-up call*) que podia ser exercida pelo originador quando a carteira titularizada baixasse do valor de 10% do valor inicial, ou seja, 14,1 milhões de euros. Este facto ocorreu após o IPD ("*interest payment date*") de Junho de 2023, tendo sido exercida a *clean-up call* no IPD de Julho de 2023, sendo que a Sociedade, readquiriu a totalidade da carteira titularizada encerrando a operação.

2024					
Denominação	Saldo inicial	Emissões	Reembolsos	Outros movimentos	Saldo final
Ulisses Finance No.2	172 973 550	—	(49 780 429)	(350 304)	122 842 818
Ulisses Finance No.3	174 401 527	—	(44 742 015)	412 882	130 072 394
Outras comissões				(22 588)	(22 588)
	347 375 077	**—**	**(94 522 444)**	**39 990**	**252 892 623**

O escalonamento desta rubrica por prazos de vencimento é apresentado como segue:

31.12.2023							
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securitizações	243 468	—	243 468	—	347 131 609	347 131 609	347 375 077
	243 468	**—**	**243 468**	**—**	**347 131 609**	**347 131 609**	**347 375 077**

31.12.2024							
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Securitizações	251 012	—	251 012	—	252 641 611	252 641 611	252 892 623
	251 012	**—**	**251 012**	**—**	**252 641 611**	**252 641 611**	**252 892 623**

Titularização de Ativos

Chaves Funding No.8

Esta operação de titularização privada foi emitida em novembro de 2019 pela Tagus, Sociedade de Titularização de Créditos, S.A., incluiu uma carteira de Crédito ao Consumo originada pela 321 Crédito. A montagem da operação contou com a colaboração da Sociedade de Advogados PLMJ. A estrutura da Operação inclui uma Tranche A e uma Tranche B nas notas emitidas, sendo ambas detidas na totalidade pelo Grupo.

Esta operação inclui uma cláusula de amortização antecipada opcional que permite ao Emitente resgatar as Notas de todas as Classes emitidas, quando o valor residual dos créditos represente 10% ou menos do valor da Carteira de Créditos na data de montagem da operação de titularização.

Os ativos subjacentes da operação Chaves Funding No.8 não foram desreconhecidos da Demonstração Consolidada da Posição Financeira, uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

Ulisses Finance No.2

Esta operação de titularização foi criada em setembro de 2021 e emitida pela Tagus - Sociedade de Titularização de Créditos, S.A. e corresponde a um programa público de titularizações de Crédito (Ulisses) sendo a operação Ulisses Finance No.2 colocada junto do mercado. A montagem da operação contou com a colaboração da Sociedade de Advogados PLMJ e do Banco Deutsche Bank, e incluiu uma carteira de crédito ao consumo originada pela 321 Crédito, cujo valor total inicial era de 250 000 milhares de euros, a manter ao longo dos 12 meses de período de *revolving*.

A estrutura da operação inclui seis Tranches de A a F colateralizadas e adicionalmente as tranches G e Z. Todas as tranches estão dispersas no mercado de capitais à exceção da class Z, cujo valor inicial era 1,5 milhões de euros e que apresenta a 31 de dezembro de 2024 um valor de 1 000 euros.

Esta operação obteve notações de *rating* pela DBRS e Moody's para as tranches colocadas no mercado, isto é, as Tranches A a G.

A operação Ulisses Finance No.2 reveste as características de STS (*simple, transparent and standardized*) e SRT (*significant risk transfer*).

Para efeitos de cálculo do rácio de capital, pelo facto de a operação Ulisses Finance No.2 estar em conformidade com o artigo 244.1 (b) do Regulamento Europeu 575/2013 (*full capital deduct approched*), a sociedade diminuiu os seus "*Risk Weigth Assets*" no que respeita aos contratos securitizados no âmbito desta operação.

A operação tem incorporado um *cap* de taxa de juro, mecanismo de mitigação do risco de taxa de juro para a operação e para os seus investidores, entre os quais se inclui o Grupo, mas que não foi contratado diretamente pelo Grupo, mas sim pelo emitente da operação de titularização (Tagus – STC, S.A.).

Os ativos subjacentes da operação Ulisses Finance No.2 não foram desreconhecidos da Demonstração Consolidada da Posição Financeira, uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

Ulisses Finance No.3

Esta operação de titularização foi criada em junho de 2022 e emitida pela Tagus - Sociedade de Titularização de Créditos, S.A. e corresponde a um programa público de titularizações de Crédito (Ulisses) sendo a operação Ulisses Finance No.3 colocada junto do mercado. A montagem da operação contou com a colaboração da Sociedade de Advogados PLMJ e do Banco Deutsche Bank, e incluiu uma carteira de crédito ao consumo originada pela 321 Crédito, cujo valor total inicial era de 200 000 milhares de euros, a manter ao longo dos 12 meses de período de *revolving*.

A estrutura da Operação inclui seis Tranches de A a F colateralizadas e adicionalmente as tranches G e Z. Todas as tranches estão dispersas no mercado de capitais à exceção da *class* Z, cujo valor inicial era 1,8 milhões de euros e que apresenta a 31 de dezembro de 2024 um valor de 1 000 Euros.

Esta operação obteve notações de rating pela DBRS e Moody's para as tranches colocadas no mercado, isto é, as Tranches A a G.

A operação Ulisses Finance No.3 reveste as características de STS (*simple, transparent and standardized*) e SRT (*significant risk transfer*).

Para efeitos de cálculo do rácio de capital, pelo facto de a operação Ulisses Finance No.3 estar em conformidade com o artigo 244.1 (b) do Regulamento Europeu 575/2013 (*full capital deduct approched*), a sociedade diminuiu os seus "*Risk Weigth Assets*" no que respeita aos contratos securitizados no âmbito desta operação.

A operação tem incorporado um swap de taxa de juro, mecanismo de mitigação do risco de taxa de juro para a operação e para os seus investidores, entre os quais se inclui o Grupo, mas que não foi contratado diretamente pelo Grupo, mas sim pelo emitente da operação de titularização (Tagus – STC, S.A.).

Os ativos subjacentes da operação Ulisses Finance No.3 não foram desreconhecidos da Demonstração Consolidada da Posição Financeira, uma vez que o Grupo manteve substancialmente os riscos e benefícios associados à sua detenção.

Adicionalmente, o Grupo, através da 321 Crédito, mantinha, a 31 de dezembro de 2024, a operação Fénix como única operação de titularização desreconhecida viva. O envolvimento do Grupo nesta operação resume-se a ser prestar serviços de *servicing* na mesma.

35. Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 a rubrica "Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos" no **Grupo** apresentava a seguinte composição:

	31.12.2023	31.12.2024
Depósitos à ordem	1 343 297 943	1 475 792 212
Depósitos a prazo	1 409 082 838	2 204 178 114
Depósitos de poupança	338 581 770	363 729 768
	3 090 962 551	**4 043 700 094**
Correções do valor do passivo objeto de operações de cobertura	—	17 722
	3 090 962 551	**4 043 717 816**

Os montantes acima referidos respeitam a depósitos de clientes do Banco CTT. Os depósitos de poupança são depósitos associados às contas à ordem e que permitem ao cliente obter uma remuneração acima daquela que é praticada pelos depósitos à ordem, sendo mobilizável a qualquer altura, não tendo limite de subscrição, e sendo possível fazer agendamentos de transferências de e para esta conta. Estes depósitos são distintos dos depósitos a prazo na medida em que estes têm data definida de constituição e maturidade, ao passo que as contas poupança são totalmente mobilizáveis sem penalização na remuneração.

Em 2024 a taxa média de remuneração dos recursos de clientes foi de 1,70% (2023: 0,86%).

O escalonamento por prazos de vencimento residual, a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 detalha-se como segue:

	31.12.2023					
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total
Depósitos à ordem e de poupança	1 681 879 712	—	—	—	—	1 681 879 712
Depósitos a prazo	—	359 591 003	1 049 491 835	—	—	1 409 082 838
	1 681 879 712	**359 591 003**	**1 049 491 835**	**—**	**—**	**3 090 962 551**

	31.12.2024					
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total
Depósitos à ordem e de poupança	1 839 521 980	—	—	—	—	1 839 521 980
Depósitos a prazo	—	1 001 502 974	1 202 692 863	—	—	2 204 195 836
	1 839 521 980	**1 001 502 974**	**1 202 692 863**	**—**	**—**	**4 043 717 816**

36. Outros passivos correntes

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** e na **Empresa** a rubrica de "Outros passivos correntes" apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Corrente				
Especialização férias, subsídio de férias e outras remunerações	54 969 096	57 699 701	42 989 562	43 128 064
Especialização FSE	74 218 189	72 943 988	34 822 673	26 857 948
Estado e outros entes públicos				
Imposto sobre o valor acrescentado	4 083 608	3 411 546	2 602 558	2 112 458
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	3 299 151	4 036 545	2 219 223	1 778 773
Contribuições para a segurança social	5 972 284	6 574 807	4 077 460	4 250 080
Caixa Geral de Aposentações	1 529 301	1 184 618	1 492 486	1 132 476
Impostos das autarquias locais	180 685	144 304	445 185	358 594
Outros impostos	787 485	956 593	4 797	5 901
Outros	284 471	152 217	234 945	102 691
	145 324 271	**147 104 317**	**88 888 890**	**79 726 986**

37. Imposto a receber/pagar

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica “Imposto a receber” e “Imposto a pagar” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024
Ativo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	8 268	—	—	—
	8 268	**—**	**—**	**—**
Passivo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	6 666 412	6 527 689	5 047 516	4 183 856
	6 666 412	**6 527 689**	**5 047 516**	**4 183 856**

O ativo corrente e o passivo corrente relativo ao imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas foi apurado na **Empresa** como segue:

Empresa	31.12.2023	31.12.2024
Estimativa de imposto sobre o rendimento	(2 454 481)	(4 673 822)
Estimativa de imposto sobre o rendimento empresas do grupo	(8 669 087)	(9 296 399)
Pagamentos por conta/Pagamentos especiais por conta	5 405 194	8 589 353
Retenção na Fonte	899 894	1 463 821
Outros	(229 036)	(266 809)
	(5 047 516)	**(4 183 856)**

38. Ativos e passivos financeiros

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os ativos e passivos financeiros por categoria relativamente ao **Grupo** apresentavam a seguinte decomposição:

Grupo	31.12.2023				
	Custo amortizado	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos					
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	3 200 797	3 200 797
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados não corrente (Nota 15)	—	13 532 000	—	—	13 532 000
Investimento em títulos ao custo amortizado não corrente (Nota 14)	364 706 177	—	—	—	364 706 177
Outros ativos não correntes (Nota 23)	3 533 009	—	—	—	3 533 009
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 20)	1 444 412 021	—	—	—	1 444 412 021
Contas a receber correntes (Nota 19)	153 061 555	—	—	—	153 061 555
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 20)	148 801 874	—	—	—	148 801 874
Investimento em títulos ao custo amortizado correntes (Nota 14)	364 759 821	—	—	—	364 759 821
Outros ativos correntes (Nota 23)	12 435 400	—	—	80 110 137	92 545 537
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 16)	1 272 087 916	—	—	2 487 205	1 274 575 120
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	351 609 634	—	—	—	351 609 634
Total de Ativos Financeiros	**4 115 407 406**	**13 532 000**	**—**	**85 798 139**	**4 214 737 545**
Passivos					
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	—	—	161 080 105	—	161 080 105
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado não correntes (Nota 34)	347 131 609	—	—	—	347 131 609
Contas a pagar correntes (Nota 33)	—	—	344 342 348	29 618 755	373 961 102
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 35)	3 090 962 551	—	—		3 090 962 551
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	—	—	107 934 852		107 934 852
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes (Nota 15)	—	13 744 154	—	—	13 744 154
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado correntes (Nota 34)	243 468	—	—	—	243 468
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	74 502 660	70 821 610	145 324 271
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 16)	—	—	—	47 759 822	47 759 822
Total de Passivos Financeiros	**3 438 337 628**	**13 744 154**	**687 859 965**	**148 200 187**	**4 288 141 934**

Grupo	31.12.2024				
	Custo amortizado	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos					
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	3 280 828	3 280 828
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados não corrente (Nota 15)	—	6 283 361	—		6 283 361
Investimento em títulos ao custo amortizado não corrente (Nota 14)	357 983 106	—	—		357 983 106
Outros ativos não correntes (Nota 23)	3 760 479	—	—		3 760 479
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 20)	1 573 398 545	—	—		1 573 398 545
Contas a receber correntes (Nota 19)	188 399 079	—	—		188 399 079
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 20)	168 148 789	—	—		168 148 789
Investimento em títulos ao custo amortizado correntes (Nota 14)	1 701 153 508	—	—		1 701 153 508
Outros ativos correntes (Nota 23)	13 435 443	—	—	80 640 042	94 075 485
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 16)	701 313 062	5 912	—	2 390 032	703 709 006
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	315 912 146	—	—		315 912 146
Total de Ativos Financeiros	**5 023 504 157**	**6 289 273**	**—**	**86 310 902**	**5 116 104 332**
Passivos					
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	—	—	176 378 401	—	176 378 401
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado não correntes (Nota 34)	252 641 611	—	—	—	252 641 611
Contas a pagar correntes (Nota 33)	—	—	428 850 145	50 137 268	478 987 413
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 35)	4 043 717 816	—	—	—	4 043 717 816
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	—	—	49 874 003	—	49 874 003
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes (Nota 15)	—	6 408 818	—	—	6 408 818
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado correntes (Nota 34)	251 012	—	—	—	251 012
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	73 096 205	74 008 112	147 104 317
Outros passivos financeiros bancários correntes (Nota 16)	—	12 332	—	31 864 810	31 877 142
Total de Passivos Financeiros	**4 296 610 439**	**6 421 150**	**728 198 754**	**156 010 190**	**5 187 240 533**

O justo valor dos ativos e passivos financeiros, para as rubricas que diferem do valor contabilístico, com referência a 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, é analisado como segue:

	31.12.2023		31.12.2024	
	Valor contabilístico	Justo valor	Valor contabilístico	Justo valor
Ativos financeiros				
Crédito a clientes bancários	1 593 213 895	1 599 416 283	1 741 547 334	1 725 795 317
Títulos de dívida - Ativos financeiros ao custo amortizado	729 465 998	700 064 668	2 059 136 614	2 036 925 113
Passivos financeiros				
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	3 090 962 551	3 106 178 673	4 043 700 094	4 043 700 094
Títulos emitidos ao custo amortizado	347 375 077	346 971 442	252 892 623	262 733 120

Os montantes registados em “Títulos de dívida – Ativos financeiros ao custo amortizado” encontram-se totalmente classificados como *stage* 1.

O justo valor tem como base as cotações de mercado, sempre que estes se encontrem disponíveis. Caso estas não existam, o justo valor é estimado através de modelos internos baseados em técnicas de desconto de fluxos de caixa. A geração de fluxos de caixa dos diferentes instrumentos é feita com base nas respetivas características financeiras e as taxas de desconto utilizadas incorporam quer a curva de taxas de juro de mercado, quer os atuais níveis de risco do respetivo emitente.

Assim, o justo valor obtido encontra-se influenciado pelos parâmetros utilizados no modelo de avaliação, que necessariamente incorporam algum grau de subjetividade, e reflete exclusivamente o valor atribuído aos diferentes instrumentos financeiros.

O **Grupo** utiliza a seguinte hierarquia de justo valor, com três níveis na valorização de instrumentos financeiros (ativos ou passivos), a qual reflete o nível de julgamento, a observabilidade dos dados utilizados e a importância dos parâmetros aplicados na determinação da avaliação do justo valor do instrumento, de acordo com o disposto na IFRS 13:

Nível 1: O justo valor é determinado com base em preços cotados não ajustados, capturados em transações em mercados ativos envolvendo instrumentos financeiros idênticos aos instrumentos a avaliar. Existindo mais que um mercado ativo para o mesmo instrumento financeiro, o preço relevante é o que prevalece no mercado principal do instrumento, ou o mercado mais vantajoso para os quais o acesso existe;

Nível 2: O justo valor é apurado a partir de técnicas de avaliação suportadas em dados observáveis em mercados ativos, sejam dados diretos (preços, taxas, spreads…) ou indiretos (derivados), e pressupostos de valorização semelhantes aos que uma parte não relacionada usaria na estimativa do justo valor do mesmo instrumento financeiro. Inclui ainda instrumentos cuja valorização é obtida através de cotações divulgadas por entidades independentes, mas cujos mercados têm liquidez mais reduzida; e,

Nível 3: O justo valor é determinado com base em dados não observáveis em mercados ativos, com recurso a técnicas e pressupostos que os participantes do mercado utilizariam para avaliar os mesmos instrumentos, incluindo hipóteses acerca dos riscos inerentes, à técnica de avaliação utilizada e aos inputs utilizados e contemplados processos de revisão da acuidade dos valores assim obtidos.

O **Grupo** considera um mercado ativo para um dado instrumento financeiro, na data de mensuração, dependendo do volume de negócios e da liquidez das operações realizadas, da volatilidade relativa dos preços cotados e da prontidão e disponibilidade da informação, devendo, para o efeito verificar as seguintes condições mínimas:

- Existência de cotações diárias frequentes de negociação no último ano;
- As cotações acima mencionadas alteram-se com regularidade;
- Existem cotações executáveis de mais do que uma entidade.

Um parâmetro utilizado numa técnica de valorização é considerado um dado observável no mercado se estiverem reunidas as condições seguintes:

- Se o seu valor é determinado num mercado ativo;
- Se existe um mercado OTC (*over-the-counter*) e é razoável assumir-se que se verificam as condições de mercado ativo, com a exceção da condição de volumes de negociação; e,
- O valor do parâmetro pode ser obtido pelo cálculo inverso dos preços dos instrumentos financeiros e ou derivados onde os restantes parâmetros necessários à avaliação inicial são observáveis num mercado líquido ou num mercado OTC que cumprem com os parágrafos anteriores.

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2023:

	31.12.2023			
	Técnicas de valorização			Total
Rubrica	Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Outros Investimentos	—	—	3 200 797	3 200 797
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	13 532 000	13 532 000
Investimento em títulos ao custo amortizado	700 064 668	—	—	700 064 668
Outros ativos não correntes	—	—	3 533 009	3 533 009
Crédito a clientes bancários	—	—	1 599 416 283	1 599 416 283
Outros ativos financeiros bancários	—	—	1 274 575 121	1 274 575 121
Contas a receber correntes	—	—	153 061 555	153 061 555
Outros ativos correntes	—	—	92 545 537	92 545 537
Caixa e equivalentes de caixa	351 609 634	—	—	351 609 634
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	**1 051 674 302**	**—**	**3 139 864 302**	**4 191 538 604**
Financiamentos obtidos	—	—	269 014 957	269 014 957
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	—	346 971 442	—	346 971 442
Outros passivos financeiros bancários	—	—	47 759 822	47 759 822
Contas a pagar correntes	—	—	373 961 102	373 961 102
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	—	—	3 090 962 551	3 090 962 551
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes	—	—	13 744 154	13 744 154
Outros passivos correntes	—	—	145 324 270	145 324 270
Total Justo Valor dos Financeiros	**—**	**346 971 442**	**3 940 766 857**	**4 287 738 299**

O quadro seguinte resume, por níveis de valorização, o justo valor dos ativos e passivos com referência a 31 de dezembro de 2024:

Rubrica	31.12.2024 Técnicas de valorização Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
Outros Investimentos	—	—	3 280 828	3 280 828
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados	—	—	6 283 361	6 283 361
Investimento em títulos ao custo amortizado	2 036 925 113	—	—	2 036 925 113
Outros ativos não correntes	—	—	3 760 479	3 760 479
Crédito a clientes bancários	—	—	1 725 795 317	1 725 795 317
Outros ativos financeiros bancários	—	—	703 709 006	703 709 006
Contas a receber correntes	—	—	188 399 079	188 399 079
Outros ativos correntes	—	—	94 075 485	94 075 485
Caixa e equivalentes de caixa	315 912 146	—	—	315 912 146
Total Justo Valor dos Ativos Financeiros	**2 352 837 259**	**—**	**2 725 303 555**	**5 078 140 814**
Financiamentos obtidos	—	—	226 252 404	226 252 404
Títulos de dívida emitidos ao custo amortizado	—	262 733 120	—	262 733 120
Outros passivos financeiros bancários	12 332	—	31 864 810	31 877 142
Contas a pagar correntes	—	—	478 987 413	478 987 413
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	—	—	4 043 717 816	4 043 717 816
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados correntes	—	—	6 408 818	6 408 818
Outros passivos correntes	—	—	147 104 317	147 104 317
Total Justo Valor dos Financeiros	**12 332**	**262 733 120**	**4 934 335 579**	**5 197 081 030**

Análise de sensibilidade

A rubrica de Crédito a clientes que, a 31 de dezembro de 2024, tem um justo valor de 1 725 795 milhares de Euros tem uma sensibilidade de -27 894 milhares de Euros e +27 960 milhares de Euros para uma alteração da taxa de juro de -10% e +10%, respetivamente.

As principais metodologias e pressupostos utilizados na estimativa do justo valor dos ativos e passivos financeiros registados no balanço são analisados como segue:

Caixa e equivalentes de caixa
Estes instrumentos financeiros são de muito curto prazo pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do respetivo justo valor.

Ativos financeiros ao custo amortizado
O justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Crédito a Clientes
O apuramento do justo valor, por tipo de crédito, detalha-se como segue:

Créditos a clientes com maturidade definida
O justo valor é calculado através do desconto, pelas taxas médias da produção de dezembro, fluxos de caixa esperados ao longo da vida dos contratos considerando as taxas de pré-pagamento históricas.

Créditos a clientes em maturidade definida (descobertos bancários)
Atendendo ao curto prazo deste tipo de instrumentos, as condições desta carteira são semelhantes às praticadas à data de reporte, pelo que o seu valor de balanço é considerado uma razoável estimativa do seu justo valor.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados (exceto derivados)

Estes ativos financeiros estão contabilizados ao justo valor. O justo valor tem como base as cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o cálculo do justo valor assenta i) na utilização de modelos numéricos, nomeadamente com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos ou ii) no NAV (*Net Asset Value*) fornecido por sociedades gestoras de fundos.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados (Derivados)

Todos os derivados encontram-se contabilizados pelo seu justo valor. No caso daqueles que são cotados em mercados organizados, utiliza-se o respetivo preço de mercado. No caso de derivados OTC (*over-the-counter*) aplicam-se os modelos numéricos baseados em técnicas de desconto de fluxos de caixa e modelos de avaliação de opções considerando variáveis de mercado e outras.

Outros passivos financeiros bancários

Estes instrumentos financeiros são de muito curto prazo pelo que o valor de balanço é uma estimativa razoável do seu respetivo justo valor.

Depósitos de outros clientes e outros empréstimos

O justo valor destes instrumentos financeiros é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e de juros. A taxa de desconto utilizada é a que reflete as taxas praticadas para os depósitos com características similares à data do balanço. Considerando que as taxas de juro aplicáveis são renovadas por períodos inferiores a um ano, não existem diferenças materialmente relevantes no seu justo valor.

Títulos de dívida emitidos

O justo valor destes instrumentos é estimado com base em cotações de mercado, quando disponíveis. Caso não existam, o justo valor é estimado com base na atualização dos fluxos de caixa esperados de capital e juros no futuro para estes instrumentos.

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 os ativos e passivos financeiros por categoria apresentavam a seguinte decomposição:

Empresa	31.12.2023				
	Custo amortizado	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos					
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	6 394	6 394
Empresas do Grupo não correntes (Nota 52)	11 980 000	—	—	—	11 980 000
Contas a receber não correntes (Nota 19)	596 036	—	—	—	596 036
Outros ativos não correntes (Nota 23)	2 764 552	—	—	—	2 764 552
Contas a receber correntes (Nota 19)	77 599 554	—	—	—	77 599 554
Empresas do Grupo correntes (Nota 52)	4 207 339	—	—	—	4 207 339
Outros ativos correntes (Nota 23)	13 518 535	—	—	32 589 547	46 108 082
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	221 989 472	—	—	—	221 989 472
Total de Ativos Financeiros	**332 655 488**	**—**		**32 595 941**	**365 251 429**
Passivos					
Contas a pagar não correntes (Nota 33)	—	—	309 007	—	309 007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	—	—	195 121 779	—	195 121 779
Contas a pagar correntes (Nota 33)	—	—	283 442 438	23 906 294	307 348 732
Empresas do Grupo (Nota 52)	—	—	3 663 372	3 975 984	7 639 356
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	—	—	92 554 629	—	92 554 629
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	35 057 618	53 831 271	88 888 890
Total de Passivos Financeiros	**—**	**—**	**610 148 843**	**81 713 549**	**691 862 393**

Empresa	31.12.2024				
	Custo amortizado	Justo valor através de resultados	Outros passivos financeiros	Ativos/ Passivos não financeiros	Total
Ativos					
Outros investimentos (Nota 13)	—	—	—	6 394	6 394
Empresas do Grupo não correntes (Nota 52)	19 280 000	—	—		19 280 000
Contas a receber não correntes (Nota 19)	617 000	—	—		617 000
Outros ativos não correntes (Nota 23)	3 026 075	—	—		3 026 075
Contas a receber correntes (Nota 19)	110 167 044	—	—		110 167 044
Empresas do Grupo correntes (Nota 52)	17 001 281	—	—		17 001 281
Outros ativos correntes (Nota 23)	11 764 043	—	—	38 144 376	49 908 418
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	140 212 683	—	—	—	140 212 683
Total de Ativos Financeiros	**302 068 126**	**—**		**38 150 770**	**340 218 895**
Passivos					
Contas a pagar não correntes (Nota 33)	—	—	309 007		309 007
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	—	—	189 300 674		189 300 674
Contas a pagar correntes (Nota 33)	—	—	327 170 997	48 230 059	375 401 056
Empresas do Grupo (Nota 52)	—	—	—	3 957 522	3 957 522
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	—	—	39 837 232		39 837 232
Outros passivos correntes (Nota 36)	—	—	26 960 639	52 766 346	79 726 986
Total de Passivos Financeiros	**—**	**—**	**583 578 549**	**104 953 927**	**688 532 477**

A **Empresa** entende que, face à natureza dos seus ativos e passivos financeiros, o justo valor dos ativos e passivos financeiros é similar ao montante registado.

39. Subsídios obtidos

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a informação relativa a subsídios obtidos (Nota 2.24) do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	2023									
	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	10 308 318	9 732 999	575 319	9 625 428	682 890	10 274 552	9 714 706	559 846	9 607 136	667 417
Subsídio à exploração	1 156 772	984 450	172 322	991 432	165 340	177 045	177 045	—	177 045	—
	11 465 090	**10 717 449**	**747 641**	**10 616 861**	**848 230**	**10 451 597**	**9 891 751**	**559 846**	**9 784 181**	**667 417**

	2024									
	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	10 310 797	9 735 478	575 319	9 636 629	674 168	10 277 031	9 717 185	559 846	9 618 337	658 695
Subsídio à exploração	1 182 019	1 001 514	180 505	1 015 773	166 245	177 045	177 045	—	177 045	—
	11 492 816	**10 736 992**	**755 824**	**10 652 403**	**840 413**	**10 454 076**	**9 894 230**	**559 846**	**9 795 382**	**658 695**

Os valores recebidos de subsídios ao investimento – FEDER - são reconhecidos na Demonstração dos resultados por natureza, na rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais", à medida que os bens subsidiados vão sendo amortizados.

A comparticipação financeira do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P. ("IEFP"), recebida no âmbito da "Medida Estágios Emprego" configura na tipologia de "Subsídios Relacionados com Rendimentos ou à Exploração", é reconhecida como rédito no mesmo período do gasto relacionado.

40. Vendas e serviços prestados

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, as categorias significativas do rédito da **Empresa** eram as seguintes:

Empresa	2023	2024
Vendas	13 240 182	8 336 572
Prestação de serviços de correio	371 514 907	380 697 766
Serviços financeiros postais	57 507 150	28 244 691
Dispositivos eletrónicos de matrícula	5 437 410	5 723 955
Outros serviços	18 970 296	18 718 785
	466 669 945	**441 721 768**

As principais variações na rubrica "Vendas e serviços prestados" face ao período homólogo encontram-se explicadas na nota 4 – Relato por Segmentos. O detalhe das vendas e serviços prestados do **Grupo** encontra-se apresentado na nota 4.

Os “Outros serviços” dizem respeito a:

	2023	2024
Certificação de fotocópias	206 238	271 236
Subsídio transporte Reg. Aut. Madeira e Açores	1 271 260	1 601 605
Outros filatelia	54 942	43 727
Taxa de apresentação alfândega	1 574 104	1 468 477
Corfax	5 661	3 556
Correio não endereçado	131 384	106 431
MailRoom digital	881 184	674 458
Printing & Finishing	6 928 183	6 852 235
Serviços de BPO e outras soluções empresariais	5 396 096	2 788 963
Via CTT	1 342 605	1 347 136
Outros serviços diversos	1 178 639	3 560 961
	18 970 296	**18 718 785**

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 não existem componentes variáveis associadas a contractos com clientes com incerteza associada.

41. Margem financeira

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, no **Grupo** a rubrica “Margem Financeira” apresentava a seguinte composição:

Grupo	2023	2024
Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva	**132 653 133**	**176 995 215**
Juros de disponibilidades em Bancos Centrais e em instituições de crédito	971 744	822 834
Juros de ativos financeiros ao custo amortizado		
Aplicações em instituições de crédito	24 341 917	31 375 914
Crédito a clientes	98 350 285	92 530 061
Títulos de dívida	7 924 558	51 377 139
Juros de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		
Outros juros	1 064 629	889 269
Juros e custos similares	**33 861 673**	**79 010 509**
Juros de passivos financeiros ao custo amortizado		
Recursos de outras instituições de crédito	729	406 440
Recursos de clientes	15 891 945	63 551 034
Títulos de dívida emitidos	17 546 308	15 029 110
Juros de derivados de cobertura	—	23 924
Outros juros	422 691	—
Margem Financeira	**98 791 459**	**97 984 706**

A rubrica Juros e proveitos similares para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024 apresenta um total de 3 686 mil Euros relacionados com ativos financeiros com imparidade – *Stage* 3 (31 de dezembro de 2023: 2 887 mil Euros).

A rubrica de Juros de crédito a clientes inclui o montante de (19 630) mil Euros (31 de dezembro de 2023: (15 784) 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 2.22.

42. Outros rendimentos e ganhos operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a composição da rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais" do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Rendimentos suplementares	3 004 687	2 218 221	51 921 611	59 806 575
Descontos de pronto pagamento obtidos	61 156	91 971	3 745	6 610
Ganhos em inventários	113 213	74 368	112 584	74 195
Diferenças de câmbio favoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	627 677	376 984	597 240	335 415
Rendimentos e ganhos em investimentos financeiros	2 199 822	1 668 991	2 183 600	1 671 681
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	5 392	20 649	—	—
Rendimentos de serviços e comissões	27 220 700	29 795 675	—	—
Ganhos e perdas de juros - Serviços financeiros	1 099 280	460 260	1 099 280	460 260
Regularização IVA	1 847 047	3 393 991	1 847 047	3 393 991
Outros	5 642 485	5 198 669	2 260 398	1 852 592
	41 821 459	**43 299 779**	**60 025 506**	**67 601 319**

A rubrica "Rendimentos de serviços e comissões" é composta por:

Grupo	2023	2024
Rendimentos de serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados	16 655 202	18 665 430
Por serviços de intermediação de crédito	2 437 072	2 183 991
Por serviços de mediação de seguros	8 124 242	8 943 253
Outras comissões recebidas	4 184	3 001
	27 220 700	**29 795 675**

Relativamente à **Empresa,** os "Rendimentos suplementares" respeitam fundamentalmente a:

Empresa	2023	2024
Prestação de serviços a Empresas do Grupo (1)	49 232 632	57 504 308
Aluguer de espaços urbanos	1 488 791	1 228 857
Outros rendimentos suplementares	1 200 188	1 073 410
	51 921 611	**59 806 575**

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

43. Fornecimentos e serviços externos

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica de "Fornecimentos e serviços externos" relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Subcontratos	16 658 189	16 892 577	3 860 858	3 115 367
Serviços especializados	97 381 182	125 716 123	32 021 770	32 730 662
Serviços especializados prestados por Empresas do Grupo (1)	—	—	3 266 284	2 752 215
Materiais	3 187 208	2 766 460	1 832 607	1 711 112
Energia e fluídos	15 414 520	15 513 079	12 118 860	11 688 134
Transporte de pessoal	102 607	112 107	100 216	103 658
Transporte de mercadorias	178 815 203	252 864 248	14 483 364	16 323 525
Rendas e alugueres				
Aluguer operacional de viaturas	1 872 866	2 149 007	1 463 497	1 853 041
Outras rendas e alugueres	11 417 991	14 382 269	8 697 557	11 629 215
Comunicação	1 558 371	1 819 161	241 421	203 447
Seguros	2 056 209	3 131 913	832 922	800 458
Contencioso e notariado	403 399	793 254	161 325	196 598
Limpeza higiene e conforto	5 840 201	6 493 511	3 875 639	4 092 073
Postos de Correio	9 650 492	9 518 803	9 660 837	9 531 074
Operadores postais	24 088 329	27 973 442	22 035 134	26 004 669
Agenciamentos	4 426 769	4 676 399	4 426 769	4 676 399
Outros serviços	21 030 162	18 696 621	8 759 848	6 482 504
Outros serviços prestados por Empresas do Grupo (1)	117 324	158 098	4 695 085	3 894 608
	394 021 022	**503 657 073**	**132 533 993**	**137 788 759**

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

(i) Os "Serviços especializados" referem-se aos contratos de outsourcing de prestação de serviços informáticos, manutenção de equipamentos informáticos, recurso a trabalho temporário e consultores externos. A variação da rubrica é, sobretudo, explicada pelo aumento dos gastos na CTT Express Espanha com recurso a trabalho temporário, devido ao incremento da atividade;

(ii) "Energia e fluidos" referem-se fundamentalmente a gasóleo de veículos de mercadorias utilizados no processo operativo;

(iii) Os "Transportes de mercadorias" dizem respeito a gastos com o transporte de correio e expresso pelas diversas vias (marítima, aérea e terrestre). O aumento desta rubrica deve-se sobretudo ao notável crescimento do segmento "Expresso e Encomendas";

(iv) As "Outras Rendas e alugueres" dizem respeito, essencialmente, a aluguer de software e outros equipamentos cujos contratos não cumpriam com os requisitos da IFRS 16; e

(v) Os "Operadores postais" dizem respeito a gastos efetuados com os operadores postais congéneres.

44. Gastos com o pessoal

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica de "Gastos com o pessoal" relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Remunerações	303 000 227	322 538 427	231 429 688	233 848 369
Benefícios aos empregados	(29 680 916)	7 794 810	(29 759 229)	7 758 597
Indemnizações	14 858 810	(472 805)	14 638 352	(768 534)
Encargos sobre remunerações	64 743 406	68 517 361	49 504 661	49 086 179
Seguros de acidente trabalho e doenças profissionais	3 819 193	3 581 800	3 340 395	3 077 635
Gastos de ação social	8 110 313	6 357 190	7 144 032	5 012 749
Outros gastos com o pessoal	169 005	257 538	—	—
	365 020 038	**408 574 321**	**276 297 899**	**298 014 995**

O aumento dos gastos com pessoal no período, é explicado sobretudo pelo reflexo do aumento salarial, incluindo o aumento do salário mínimo nacional.

Benefícios aos empregados

No período findo em 31 de dezembro de 2023, o valor registado na rubrica "Benefícios aos empregados", refere-se essencialmente aos impactos das alterações nos benefícios previstos no Plano de cuidados de saúde (atualmente designado por Plano de Ação Social - PAS), detalhado no ponto 2.20 e na nota 31.

Indemnizações

No período findo em 31 de dezembro de 2023 a rubrica "Indemnizações" inclui o montante de 13 441 229 Euros no **Grupo** e na **Empresa** no âmbito do programa de otimização dos Recursos Humanos explicado em maior detalhe na nota 32 – Provisões, Garantias prestadas, Passivos contingentes.

Remunerações dos órgãos sociais dos CTT, S.A.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, as remunerações fixas e variáveis atribuídas aos membros dos Órgãos Sociais dos CTT, SA, foram as seguintes:

Empresa	2023				
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	Total
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2 270 217	159 692	44 800	14 000	2 488 709
Remuneração variável anual	980 387	—	—	—	980 387
	3 250 604	**159 692**	**44 800**	**14 000**	**3 469 096**
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	181 567	—	—	—	181 567
Remun variável Longo prazo	—	—	—	—	—
	181 567	**—**	**—**	**—**	**181 567**
	3 432 171	**159 692**	**44 800**	**14 000**	**3 650 663**

Empresa	2024				
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	Total
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	1 915 000	250 000	55 800	14 000	2 234 800
Remuneração variável anual	738 831	—	—	—	738 831
	2 653 831	**250 000**	**55 800**	**14 000**	**2 973 631**
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	131 000	—	—	—	131 000
Remun variável Longo prazo	1 550 665	—	—	—	1 550 665
	1 681 665	**—**	**—**	**—**	**1 681 665**
	4 335 496	**250 000**	**55 800**	**14 000**	**4 655 296**

Remuneração variável de longo prazo ("RVLP"):

Mandato 2020/2022

O modelo de remuneração variável de longo prazo para o mandato 2020/2022 teve por base a participação dos Administradores executivos e quadros dirigentes dos CTT no Plano de Opções.

O referido Plano de Opções previa a atribuição aos seus participantes de opções que conferiam o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT. O Plano de Opções fixava cinco tranches de opções que se distinguem apenas pelo seu preço de exercício ou *strike price* diferente. No caso dos quadros dirigentes, foi aprovado pelo Conselho de Administração, a atribuição de um número global de 1 200 000 opções, sujeitas às condições definidas para os órgãos sociais.

A data de exercício da totalidade das opções ocorreu a 1 de janeiro de 2023, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022.

O Plano de Opções da Comissão Executiva previa a liquidação financeira de 25% das opções (*cash settlement*) e a liquidação física de 75% das opções (*equity settlement*). O Plano de Opções dos quadros dirigentes dos CTT previa a liquidação física de 100% das opções.

As condições de liquidação do plano estavam definidas da seguinte forma: 50% da RVLP foi liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que teve lugar a 20 de abril 2023, metade por via de liquidação financeira em numerário, no caso da Comissão Executiva, (ou seja, 25% das opções) e a outra metade (ou seja, 25% das opções) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT. No caso dos quadros dirigentes, os 50% da RVLP liquidados nesta data foram efetuados através de entrega física de ações CTT. Os restantes 50% da RVLP (ou seja, 50% das opções) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: (i) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2023 em assembleia geral anual que teve lugar a 23 de abril de 2024; e (ii) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2024 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2025, ou a 31 de maio de 2025 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2021 a 2024, respetivamente para cada tranche;

Atendendo ao final do mandato de 3 anos 2020/2022, a Comissão de Vencimentos, de acordo com o previsto no Plano de Opções, determinou, a 1 de janeiro de 2023, o número de ações a atribuir a cada um dos participantes a título de RVLP (cuja atribuição e liquidação ficam sujeitas às regras constantes do Plano de Opções, acima descritas). Este apuramento foi efetuado através de estudo realizado por entidade independente.

Considerando o acima mencionado, foi apurada a atribuição da seguinte quantidade de ações a cada participante a título de RVLP:

Participante	CEO	CFO	Restantes Administradores Executivos	Total
Ações	81 629	46 645	104 949	233 226

No caso dos quadros dirigentes foi apurado um total de 127 103 ações a atribuir.

Com referência a 31 de dezembro de 2023, procedeu-se ao pagamento do valor e consequente liquidação do passivo no dia 20 de abril de 2023. No caso da componente de liquidação física, considerando que esta foi totalmente reconhecida em 2021 e 2022, com referência a 31 de dezembro de 2023, foi desreconhecido um montante de 1 155 000 Euros na rubrica "Reservas" em capital próprio, correspondente ao valor proporcional da liquidação fisica ocorrida (nota 26). Este montante foi desreconhecido em contrapartida do valor das ações próprias entregues no âmbito desta operação. O diferencial entre os dois montantes, no valor de 705 463 Euros, foi reconhecido na rubrica "outras variações de capital próprio" (nota 26), ao abrigo do disposto nas IFRS. A 31 de dezembro de 2024, considerando a entrega da segunda tranche, foi desreconhecido um montante de 841 648 Euros na rubrica "Reservas" em capital próprio, correspondente ao valor proporcional da liquidação fisica ocorrida (nota 26). Este montante foi desreconhecido em contrapartida do valor das ações próprias entregues no âmbito desta operação. O diferencial entre os dois montantes, no valor de 512 156 Euros.

Mandato 2023/2025

O modelo de remuneração variável de longo prazo para o mandato 2023/2025 tem por base a participação dos Administradores executivos no Plano de Opções, o qual está vertido na política de remuneração aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 23 de abril de 2024, com base na proposta da Comissão de Vencimentos.

De forma semelhante, o Conselho de Administração colocou em prática um Plano de Opções destinado a quadros dirigentes dos CTT, nos mesmos moldes do programa aprovado para os membros dos órgãos sociais.

O referido Plano de Opções prevê as seguintes principais regras aplicáveis à atribuição e ao exercício das opções e à liquidação financeira e entrega e retenção das ações ao abrigo da RVLP:

a. O Plano de Opções regula a atribuição aos seus participantes de opções que conferem o direito de atribuição de ações representativas do capital social dos CTT, sujeito a determinadas condições aplicáveis ao exercício e liquidação das opções;

b. O Plano de Opções fixa o número de opções atribuídas a exercer pelos participantes do Plano (diferenciado entre CEO, CFO e CCO e Quadros dirigentes), conforme tabela adiante, correspondendo a data de atribuição à data de aprovação do referido plano em Assembleia Geral;

c. Cada Participante terá direito a receber três tranches distintas de Opções, cada uma com um Preço de Exercício distinto:

Tranche	Número de opções por participantes			Preço de exercício ou *Strike Price*
	CEO	CFO	CCO	
1	1 166 667	833 334	833 334	4,00 €
2	1 166 667	833 333	833 333	6,00 €
3	1 166 666	833 333	833 333	8,00 €

No caso dos quadros dirigentes, foi aprovado pelo Conselho de Administração, a atribuição de um número global de 2 010 000 opções, sujeitas às condições definidas para os órgãos sociais.

d. A data de exercício da totalidade das opções corresponde a 1 de janeiro de 2026, atendendo ao final do mandato de 3 anos 2023/2025;

e. O número de Ações a liquidar para cada tranche de Opções será calculado com base na aplicação da seguinte fórmula:

N.º de Ações = N.º de Opções exercidas x [(Preço da Ação – Preço de Exercício (*Strike Price*)) / Preço da Ação]

Onde:

Preço de Exercício (*Strike Price*): corresponde ao Preço de Exercício determinado na tabela acima; e,

Preço da Ação: corresponde à média aritmética dos preços, ponderada pelos respetivos volumes, das transações das ações da Sociedade ocorridas no mercado regulamento *Euronext Lisbon*, nas sessões de Bolsa que tenham lugar nos 120 dias anteriores à Data de Exercício.

f. O Plano de Opções prevê a liquidação financeira de 25% das opções (*cash settlement*) e a liquidação física de 75% das opções (*equity settlement*), sem prejuízo de, a título excecional e num cenário de o número de ações próprias detidas pelos CTT não ser suficiente, determinar que a Comissão de Vencimentos estabeleça um mecanismo de compensação por via da atribuição de quantia em numerário e liquidação financeira das opções cuja liquidação física não seja possível. O Plano de opções dos quadros dirigentes dos CTT prevê a liquidação física de 100% das opções, com exceção das opções a atribuir aos membros da comissão executiva alargada, cujo plano, prevê, igualmente, a liquidação financeira de 25% das opções (*cash settlement*) e a liquidação física de 75% das opções (*equity settlement).*

g. Caso haja lugar a atribuição de ações em função do desempenho bolsista e da verificação do desempenho positivo da Sociedade nos termos definidos no plano, as opções serão objeto de liquidação ao longo de período de diferimento/retenção;

h. 50% da RVLP é liquidada no quinto dia de negociação imediatamente após a data da assembleia geral anual da Sociedade que aprova as contas relativas ao exercício de 2025 a ter lugar em 2026, sujeito à verificação do desempenho positivo com relação a cada um dos exercícios de 2023, 2024 e 2025, metade por via de liquidação financeira em numerário (ou seja, 25% das opções numa base proporcional com relação a cada uma das suas 3 tranches) e a outra metade (ou seja, 25% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das suas 3 tranches) por via de liquidação física através da entrega de ações CTT. No caso dos quadros dirigentes, com exceção dos membros da comissão executiva alargada, os 50% da RVLP liquidados nesta data são efetuados através de entrega física de ações CTT.

i. Os restantes 50% da RVLP (ou seja, 50% das opções igualmente numa base proporcional com relação a cada uma das tranches) são liquidados por via da entrega de ações CTT (liquidação física), em 2 tranches de 1/2 das ações retidas, respetivamente: (i) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2026 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2027, ou a 31 de maio de 2027 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2023 a 2026; e (ii) no quinto dia de negociação imediatamente seguinte ao final do mês após a data de aprovação das contas referentes ao exercício de 2027 em assembleia geral anual da Sociedade a ter lugar em 2028, ou a 31 de maio de 2028 (consoante a data que ocorra posteriormente) e sujeito ao desempenho positivo da Sociedade em cada um dos exercícios de 2023 a 2027, respetivamente para cada tranche;

j. O exercício das opções e a sua liquidação estão ainda sujeitos a condições de elegibilidade, sendo elas, a permanência em funções durante o mandato por regra, a ausência de situações de incumprimento material do Plano de Opções e a não verificação das situações que dão lugar à aplicação dos mecanismos de ajustamento;

À data da atribuição, a determinação do justo valor das opções atribuídas, foi efetuada através de estudo realizado por entidade independente na data de atribuição do benefício. O modelo utilizado para a valorização do plano de ações foi o modelo de simulação Monte Carlo.

O montante relativo ao plano de ações respeitante a órgãos sociais e quadros dirigentes, reconhecido a 31 de dezembro de 2024, ascendeu a 2 683 146 Euros, estando a componente de liquidação financeira, reconhecida na rubrica “Benefícios aos empregados”, no montante de 587 286 Euros (nota 31) e a componente de liquidação em instrumentos de capital reconhecida na rubrica “outras reservas”, no montante de 2 095 860 Euros (nota 26).

Para a componente de liquidação financeira, o valor da responsabilidade é 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, com base num estudo efetuado por entidade independente.

Remuneração variável anual (“RVA”):

No período findo a 31 de dezembro de 2023, foi reconhecido o montante de 980 387 Euros a título de estimativa de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais. Em 2024, foi efetuado o apuramento do montante final a liquidar, tendo já sido liquidado 50% do montante, conforme estipulado no Regulamento de Remunerações.

No período findo a 31 de dezembro de 2024, foi reconhecido o montante de 738 831 Euros a título de estimativa de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais.

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 estão incluídos na rubrica “Gastos com o pessoal” do **Grupo** e da **Empresa,** os montantes de 936 096 Euros e 902 564 Euros relativos a gastos com estruturas representativas dos trabalhadores.

No período findo em 31 de dezembro de 2024, o n.º médio de pessoal ao serviço do **Grupo** e da **Empresa** era, respetivamente, de 13 695 e 9 846 (13 224 e 10 037 colaboradores no período findo em 31 de dezembro de 2023).

Com referência a 31 de dezembro de 2023 e a 31 de dezembro de 2024, a **Empresa** incorreu em gastos com pessoal no montante global de 187 488 Euros e 214 006 Euros, respetivamente, referente a colaboradores cedidos à Fundação Portuguesa das Comunicações.

45. Imparidade de contas a receber e Imparidade de outros ativos financeiros bancários

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, 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	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Imparidade de Contas a receber				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Contas a receber	6 063 033	1 233 321	1 442 846	—
Outros ativos correntes e não correntes	344 272	245 192	182 704	183 826
Depósitos e aplicações bancárias	38	1 144	—	—
	6 407 342	**1 479 657**	**1 625 550**	**183 826**
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Contas a receber	1 580 637	619 664	1 048 000	419 589
Outros ativos correntes e não correntes	2 650 885	215 896	2 602 213	121 737
Depósitos e aplicações bancárias	3 967	3 286	3 930	3 283
	4 235 489	**838 846**	**3 654 143**	**544 609**
Dívidas incobráveis	1 454 582	534 475	1 183 586	178 632
Movimento líquido do período - (perdas/ reversões)	**(3 626 435)**	**(1 175 286)**	**845 007**	**182 151**
Imparidade de outros ativos financeiros bancários				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao custo amortizado	28 997	49 514	—	—
Outros ativos financeiros bancários	39 061	24 087	—	—
Crédito a clientes bancários	52 462 104	49 976 800	—	—
	52 530 162	**50 050 402**	**—**	**—**
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Investimento em títulos ao justo valor através de outro rendimento integral	—	—	—	—
Investimento em títulos ao custo amortizado	63 215	43 557		
Outros ativos financeiros bancários	10 607	14 312	—	—
Crédito a clientes bancários	27 469 743	37 335 143	—	—
	27 543 565	**37 393 012**	**—**	**—**
Movimento líquido do período - (perdas/ reversões)	**(24 986 597)**	**(12 657 389)**	**—**	**—**
	(28 613 032)	**(13 832 675)**	**845 007**	**182 151**

46. Depreciações/amortizações (Perdas/ reversões)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o detalhe das "Depreciações, amortizações e perdas por imparidade (perdas / reversões)" relativas ao **Grupo** e à **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Ativos fixos tangíveis				
Depreciações (Nota 5)	52 156 843	55 945 538	34 138 202	35 351 873
Perdas de Imparidade (Nota 5)	(3 638 321)	(697)	(3 638 321)	(697)
Ativos intangíveis				
Amortizações (Nota 6)	17 033 818	19 224 263	8 277 813	9 257 921
Propriedades de investimento				
Depreciações (Nota 7)	183 591	190 827	53 322	20 074
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(788)	(186 195)	(788)	(186 195)
Ativos não correntes detidos para venda				
Perdas de Imparidade		(638)	—	
	65 735 145	**75 173 099**	**38 830 229**	**44 442 976**

47. Resultados ativos e passivos financeiros bancários

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o detalhe dos "Resultados de ativos e passivos bancários" relativos ao **Grupo** detalha-se, como segue:

	2023	2024
Resultados de ativos e passivos ao justo valor através de resultados	852 271	40 283
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	(44 730)	—
	807 541	**40 283**

48. Outros gastos e perdas operacionais

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a decomposição da rubrica de "Outros gastos e perdas operacionais" do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Impostos e outras taxas	3 440 016	4 003 276	2 142 609	2 318 187
Perdas em inventários	191 904	60 777	191 590	60 554
Gastos e perdas em investimentos não financeiros	659 908	32 761	659 894	—
Diferenças de câmbio desfavoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	252 247	1 022 376	212 572	970 587
Donativos	576 433	620 854	557 364	601 294
Serviços bancários	4 748 282	5 359 225	4 182 225	4 560 465
Juros de mora	30 707	34 075	27 174	28 186
Penalidades contratuais	58 951	36 513	58 951	124 326
Quotizações	912 673	860 751	834 633	779 582
Encargos com serviços e comissões	4 855 590	5 054 765	—	—
Fundo Garantia de depósito/Fundo Único de Resolução	369 837	132 105	—	—
Indemnizações	644 231	296 323	265 504	308 929
Custos com término de contratos	8 005 209	—	8 005 209	—
Custo de transação	10 940 513	—	—	—
Outros gastos e perdas	4 188 403	4 210 196	1 679 083	677 993
	39 874 904	**21 723 995**	**18 816 808**	**10 430 103**

A rubrica de "Impostos e outras taxas" no **Grupo** inclui os montantes de 1 384 183 Euros e 1 679 138 Euros, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, respetivamente, relativos a taxas da ANACOM.

A rubrica "Fundo Garantia de depósito/ Fundo Único de Resolução", inclui essencialmente:

a) os montantes de 284 112 Euros e 4 077 Euros em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, respetivamente, relativos à Contribuição para o fundo único de resolução, no âmbito do Mecanismo Único de Resolução e nos termos do n.º 2 do artigo 70.º do Regulamento (UE) n.º 806/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de julho de 2014;
b) os montantes de 54 730 Euros e 110 153 Euros em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, respetivamente, correspondentes às contribuições periódicas obrigatórias para o fundo de resolução, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2013.

A "Contribuição sobre o Setor Bancário" é calculada de acordo com o disposto na Lei n.º 55-A/2010, sendo o montante determinado com base em: (i) o passivo médio anual apurado em balanço deduzido dos fundos próprios de base (Tier 1) e dos fundos próprios complementares (Tier 2) e os depósitos abrangidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos; e (ii) o valor nocional dos instrumentos financeiros derivados. O 'Adicional de Solidariedade sobre o Setor Bancário', introduzido pela Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho, foi uma medida implementada em resposta à pandemia da COVID-19, sendo o seu cálculo semelhante à 'Contribuição sobre o Setor Bancário'.

A rubrica "Contribuição para o Fundo Único de Resolução" diz respeito à contribuição ex ante 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.

A rubrica "Contribuição para o Fundo de Resolução" corresponde a contribuições periódicas obrigatórias para o Fundo, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 24/2013. As contribuições periódicas são calculadas de acordo com uma taxa base a aplicar em cada ano, determinada pelo Banco de Portugal, por instrução, podendo ser ajustada em função do perfil de risco da instituição, sobre a base de incidência objetiva das referidas contribuições. As contribuições periódicas incidem sobre o passivo das instituições participantes do Fundo, definido nos termos do artigo 10.º do referido Decreto-Lei, deduzido dos elementos do passivo que integram os fundos próprios de base e complementares e dos depósitos cobertos pelo Fundo de Garantia de Depósitos.

O valor reconhecido na rubrica de "Custos de transação", a 31 de dezembro de 2023, corresponde aos custos de transmissão dos ativos imobiliários dos CTT para a CTT IMO Yield, nomeadamente, IMT e Imposto de Selo assumidos pela CTT IMO Yield (nota 8).

A 31 de dezembro de 2023, os custos com término antecipado de contratos, respeitam ao valor acordado com a contraparte pelo cancelamento antecipado do contrato de arrendamento do anterior edifício sede CTT - Edificio Báltico.

A rubrica "Encargos com serviços e comissões" é composta por:

	2023	2024
Encargos com serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados por terceiros	4 714 809	4 780 618
Por operações realizadas com títulos	108 080	237 140
Outros encargos com serviços e comissões	32 700	37 008
	4 855 590	**5 054 765**

49. Ganhos/perdas com alienação/ remensuração de ativos

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica referente a "Ganhos/perdas com alienação/remensuração de ativos" do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Perdas com alienação de ativos	(44 829)	(373 907)	(41 570)	(294 415)
Ganhos com alienação de ativos	232 035	886 003	181 346	70 262
	187 206	**512 095**	**139 776**	**(224 153)**

50. Gastos e rendimentos financeiros

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica referente a "Gastos e perdas financeiros" do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Juros suportados				
Financiamentos bancários	5 578 745	6 173 507	5 510 530	6 110 051
Passivos de locação	3 549 120	5 301 114	1 939 845	8 720 367
Outros juros	32 934	90	139 235	19 230
Gastos financeiros - Benefícios de empregados	7 209 527	5 909 621	7 161 616	5 857 908
Outros gastos de financiamento	499 504	479 723	427 596	396 086
	16 869 829	**17 864 054**	**15 178 822**	**21 103 642**

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a rubrica "Rendimentos financeiros" do **Grupo** e da **Empresa** encontrava-se detalhada como se segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	2024	2023	2024
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	630 502	422 109	1 109 380	167 948
Empréstimos a empresas do Grupo (1)	—	—	2 666 838	604 078
Outros rendimentos similares	80	2 586	80	2 586
	630 582	**424 695**	**3 776 298**	**774 612**

(1) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

51. Impostos sobre o rendimento

As empresas sedeadas em Portugal encontram-se sujeitas a imposto sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC") à taxa normal de 21%, à qual acresce a Derrama Municipal, fixada a uma taxa máxima de 1,5% do lucro tributável, e a Derrama Estadual que corresponde a 3% do excedente do lucro tributável entre 1 500 000 Euros e 7 500 000 Euros, 5% do excedente entre 7 500 000 Euros até 35 000 000 Euros e 9% no montante que exceda os 35 000 000 Euros. A CTT – Expresso, S.A., sucursal em Espanha encontra-se sujeita a imposto sobre os lucros em Espanha, em sede de Impuesto sobre Sociedades ("IS") à taxa de 25%, assim como a subsidiária CORRE se encontra sujeita em Moçambique a imposto sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas ("IRPC") à taxa de 32%. No apuramento do imposto devido assim como em sede de cumprimento de obrigações fiscais são ainda considerados regimes societários e fiscais especiais, como se verifica no caso da CTT IMO Yield, S.A. - SIC Sociedade Imobiliária Fechada e do Fundo 1520 Innovation Fund, Fundo de Capital de Risco Fechado, entidades sedeadas em Portugal. Os CTT são tributados em sede de IRC juntamente com as suas participadas CTT – Expresso, S.A., Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A., Banco CTT, S.A., 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A., NewSpring Services, S.A., MedSpring, S.A. e CTT Services, S.A. em resultado da opção pela aplicação do Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades ("RETGS"). As entidades NewSpring Services, S.A., MedSpring, S.A., CTT IMO Yield, S.A. e CTT Services, S.A. integraram o RETGS em 2023. No exercício de 2024, tendo em conta que já não cumpre com todos os requisitos previstos naquele regime, a CTT IMO Yield, entretanto convertida numa SIC Imobiliária Fechada saiu do RETGS.

Reconciliação da taxa de imposto

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto do **Grupo** e da **Empresa,** foi efetuada como segue:

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Resultado antes de impostos (a)	61 538 139	56 340 435	66 971 844	45 901 036
Taxa nominal de imposto	21,0%	21,0%	21,0%	21,0%
	12 923 009	**11 831 491**	**14 064 087**	**9 639 218**
Benefícios fiscais	(453 817)	(682 490)	(115 637)	(110 782)
Mais/(menos)-valias contabilísticas	420 380	47 586	210 190	47 586
Mais/(menos)-valias fiscais	(3 147 260)	(152 859)	(2 488 758)	(152 859)
Equivalência patrimonial	—	—	(6 226 671)	(11 726 328)
Provisões não consideradas para cálculo de impostos diferidos	90 690	533 051	20 478	28 001
Perdas e reversões por imparidade	(316 093)	40 699	(507 887)	(26 062)
Indemnizações por eventos seguráveis	229 538	184 804	55 105	64 261
Depreciações e encargos com aluguer de viaturas	92 932	309 521	81 759	175 172
Créditos incobráveis	282 544	110 554	248 553	37 513
Diferença entre taxas de imposto corrente e diferido	597 704	814 002	597 704	814 002
Multas, coimas, juros compensatórios e demais encargos	78 831	76 055	54 520	4 606
Diferença entre valor patrimonial tributário e valor do contrato	1 393 735	48 868	1 393 735	48 868
Venda e relocação de ativos fixos	(8 784 280)	—	(8 784 280)	—
Custos com rescisão de contratos	—	2 241 459	—	2 241 459
Resultados de entidades sujeitas a regimes de tributação especiais	—	(1 522 208)	—	—
Outras situações, líquidas	765 859	406 233	6 963	(381 667)
Ajustamentos à coleta - Tributação autónoma	549 932	518 259	446 473	404 213
Ajustamentos à coleta - Remuneração Variável não distribuida	—	123 445	—	123 445
Impacto da alteração da taxa de imposto (imposto diferido)	—	2 145 275	—	2 145 275
Imposto diferido de prejuízos fiscais reportáveis acumulados sucursal Espanha		(5 819 132)	—	—
Crédito fiscal SIFIDE	(5 202 784)	(1 792 132)	(1 962 304)	(872 710)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	(1 470 055)	(4 213 402)	(1 253 285)	(2 091 126)
Subtotal (b)	(1 949 136)	5 249 081	(4 159 256)	412 085
(b)/(a)	(3,17%)	9,32%	(6,21%)	0,90%
Ajustamentos à coleta - Derrama Municipal	881 146	1 110 454	120 164	—
Ajustamentos à coleta - Derrama Estadual	2 163 689	2 947 465	205 547	—
Imposto sobre o rendimento do período	**1 095 699**	**9 307 000**	**(3 833 545)**	**412 085**
Taxa efectiva de imposto	1,78%	16,52%	(5,72%)	0,90%
Imposto sobre o rendimento do período				
Imposto corrente	14 897 328	18 434 711	2 454 481	(4 673 822)
Imposto diferido	(7 128 790)	(3 122 178)	(3 072 437)	8 049 743
Crédito fiscal SIFIDE	(5 202 784)	(1 792 132)	(1 962 304)	(872 710)
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	(1 470 055)	(4 213 402)	(1 253 285)	(2 091 126)
	1 095 699	**9 307 000**	**(3 833 545)**	**412 085**

Com referência a 31 de dezembro de 2023, a rubrica "Transações de venda e relocação de ativos fixos tangíveis" reflete o registo de ativos por impostos diferidos relacionados com a diferença temporária gerada na operação de *sale & leaseback,* descrita na nota 5.

Para o período findo em 31 de dezembro de 2023, a rubrica "Crédito Fiscal SIFIDE" refere-se, essencialmente, ao valor remanescente do crédito fiscal de SIFIDE respeitante dos anos 2020 e 2021 (1 618 016 Euros), e a créditos fiscais no montante global de 2 475 000 Euros relacionados com a realização de contribuições para o 1520 Innovation Fund. Estes créditos foram reconhecidos em linha com as disposições da IFRIC 23, considerando as suas especificidades e estimativa sobre a probabilidade quanto à sua efetiva atribuição.

Impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, os saldos do **Grupo** e da **Empresa** referentes a impostos diferidos ativos e passivos era composto como segue:

	Grupo		Empresa	
	31.12.2023	**31.12.2024**	**31.12.2023**	**31.12.2024**
Ativos por impostos diferidos				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	43 185 623	42 620 632	43 185 623	42 620 632
Benefícios aos empregados - plano pensões	66 831	60 651	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	5 338 079	6 619 989	4 497 554	5 721 496
Perdas por imparidade e provisões	6 417 768	2 048 044	5 359 144	1 061 478
Prejuízos fiscais reportáveis	3 179 270	12 464 197	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	671 318	736 367	671 318	736 367
Remuneração variável de longo prazo (CE)	816 443	1 304 162	816 443	1 304 162
Terrenos e edifícios	51 529	49 689	51 529	49 689
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	527 549	254 355	527 549	254 355
Transações de venda e relocação de ativos fixos tangíveis	8 784 280	7 965 779	8 784 280	7 965 779
Término antecipado de contratos	2 241 459	—	2 241 459	—
Outros	115 718	29 921	—	—
	71 395 868	**74 153 787**	**66 134 899**	**59 713 958**
Passivos por impostos diferidos				
Excedentes de revalorização antes IFRS	484 578	406 587	484 578	406 587
Mais-valias suspensas	284 397	262 284	284 397	262 284
Movimentos PPA - New Spring Services	286 265	185 230	—	—
Ajustamentos justo valor	3 420 343	1 500 837	—	—
Outros	195 125	216 760	—	—
	4 670 707	**2 571 698**	**768 975**	**668 871**

A 31 de dezembro de 2024 é expectável que os ativos e passivos por impostos diferidos a serem liquidados no prazo de 12 meses sejam de 4,0 milhões de Euros e 3,9 milhões de Euros, respetivamente, no que diz respeito ao **Grupo** e à **Empresa**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, o movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos do **Grupo** e da **Empresa** foi o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Ativos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	67 823 608	71 395 868	62 844 558	66 134 899
Efeitos em resultados				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(11 716 520)	(2 293 897)	(11 716 520)	(2 293 897)
Benefícios aos empregados - plano pensões	14 012	(8 543)	—	—
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	247 619	1 281 910	169 913	1 223 942
Perdas por imparidade e provisões	4 017 349	(4 369 725)	4 086 355	(4 297 666)
Prejuízos fiscais reportáveis	136 866	9 284 928	—	—
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	(923 508)	65 049	(923 508)	65 049
Plano de ações	(233 286)	487 719	(233 286)	487 719
Terrenos e edifícios	(281 081)	(1 840)	(281 081)	(1 840)
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	(434 598)	(273 194)	(434 598)	(273 194)
Transações de venda e relocação de ativos fixos tangíveis	8 784 280	(818 501)	8 784 280	(818 501)
Custos com rescisão de contratos	2 241 459	(2 241 459)	2 241 459	(2 241 459)
Outros	118 611	(85 797)	(2 514)	—
Efeito em capitais próprios	—	—	—	—
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	1 599 841	1 728 906	1 599 841	1 728 906
Benefícios aos empregados - plano pensões	1 216	2 363	—	—
Saldo final	**71 395 868**	**74 153 787**	**66 134 899**	**59 713 958**

	Grupo		Empresa	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Passivos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	9 847 476	4 670 707	2 150 912	768 975
Efeito em resultados				
Excedentes de revalorização antes IFRS	(1 034 441)	(116 399)	(1 034 441)	(116 399)
Mais-valias suspensas	(347 496)	(22 113)	(347 496)	(22 113)
Ativos não correntes detidos para venda	—	—	—	—
Movimentos PPA - NewSpring Services	(101 035)	(101 035)	—	—
Ajustamentos justo valor	(3 296 270)	(1 919 506)	—	—
Outros	(378 345)	25 117	—	—
Efeito em capitais próprios				
Outros	(19 182)	34 926	—	38 408
Outros efeitos				
Movimentos PPA - NewSpring Services	—	—	—	—
Saldo final	**4 670 707**	**2 571 698**	**768 975**	**668 871**

No ano findo em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 os prejuízos fiscais detalham-se como segue:

Grupo	31.12.2023		31.12.2024	
	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos
CTT Expresso, SA, Sucursal em Espanha	76 206 218	—	67 972 890	9 567 078
CTT Expresso/Transporta	12 535 630	2 632 482	10 934 187	2 287 763
CTT Soluções Empresariais/HCCM	1 285 613	269 979	629 266	132 146
Open Lockers	1 318 136	276 809	2 272 430	477 210
Total	**91 345 597**	**3 179 270**	**81 808 773**	**12 464 197**

No caso da CTT Expresso, sucursal em Espanha, os prejuízos referem-se ao ano de 2014 e podem ser reportados nos 18 anos seguintes (disponíveis para reporte até 2032) e aos prejuízos fiscais de 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 sem limite temporal para o seu reporte. A 31 de dezembro de 2024, foi reconhecido o montante de 9 567 078 Euros de imposto diferido ativo sobre os prejuízos fiscais acumulados, considerando, por um lado, as normais fiscais espanholas, assim como o facto, do plano de negócios atual prever a geração de lucros tributáveis nos próximos anos, em linha, com o aumento relevante da performance operacional e financeira desta entidade.

No que respeita à CTT Expresso/ Transporta, os prejuízos apresentados referem-se às perdas fiscais verificadas nos anos de 2014 e 2015 e de 2017 e 2018 da Transporta uma vez que em 2019 esta empresa foi incorporada na CTT Expresso, os quais podem ser reportados em um ou mais períodos de tributação posteriores, de acordo com as regras estabelecidas no Código do IRC. O reconhecimento dos impostos diferidos ativos relativos a prejuízos fiscais da Transporta encontra-se suportado pela estimativa de lucros tributáveis futuros da CTT Expresso, baseada no plano de negócios da empresa. Os principais pressupostos utilizados na elaboração do plano de negócios da empresa, encontram-se divulgados na nota 9 - Goodwill (testes de imparidade com tempestividade de 5 anos), tendo sido posteriormente projetados os crescimentos para o plano a 8 anos, com base nos resultados históricos, experiência e perspetivas futuras de crescimento desta unidade de negócios.

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 2,65 milhões de Euros, no **Grupo,** e 2,15 milhões de euros na **Empresa**.

SIFIDE

O Grupo reconhece uma estimativa do crédito fiscal que foi submetido para certificação pela autoridade competente (ANI – Agência Nacional de Inovação), no período a que dizem respeito os investimentos.

Relativamente às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2021, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante de 6 474 190 Euros e 5 350 184 Euros respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** estimado uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 3 816 703 Euros e 3 238 810 Euros. A 31 de dezembro de 2023, o crédito fiscal referente ao ano de 2021 encontrava-se já totalmente deferido pela Comissão Certificadora.

Relativamente às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2022, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante de 4 169 551 Euros e 2 654 735 Euros respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** estimado uma dedução à coleta em sede de IRC estimada em 1 648 061 Euros e 862 789 Euros. A 31 de dezembro de 2024, o crédito fiscal atribuído pela Comissão Certificadora totalizava 1 540 277 Euros e 790 084 Euros, encontrando-se o remanescente a aguardar o respetivo deferimento.

Relativamente às despesas incorridas com I&D pelo Grupo e pela Empresa no exercício económico de 2023, com a entrega da candidatura, estas ascenderam ao montante de 8 054 187 Euros e 3 186 392 Euros respetivamente, tendo o **Grupo** e a **Empresa** estimado uma dedução à coleta em sede de IRC

estimada em 4 391 472 Euros e 1 034 788 Euros. A 31 de dezembro de 2024, o crédito fiscal atribuído pela Comissão Certificadora totalizava 1 034 788 Euros no **Grupo** e na **Empresa**. De acordo com a informação histórica, o Grupo CTT, tem uma elevada taxa de sucesso no deferimento do crédito fiscal submetido à ANI, não tendo ocorrido em anos anteriores correções significativas aos valores auto-liquidados na modelo 22, pelo que, e de acordo com o disposto na IFRIC 23, foi considerado um crédito de imposto através da auto-liquidação efetuada na Modelo 22 de 2023, no montante de 3 816 530 Euros no Grupo.

Quanto ao exercício económico de 2024, o **Grupo** e a **Empresa** encontram-se ainda a identificar e quantificar as despesas incorridas com I&D que irão integrar as candidaturas que serão submetidas no decurso do ano de 2025.

Pilar II

A transição do mundo para aldeia global, o aumento crescente da rapidez das transações, a agilização das relações comerciais, entre outros fenómenos, vêm desafiar as normas fiscais em vigor, obrigando a uma inevitável renovação e conjugação de esforços entre jurisdições, governos e políticas fiscais nacionais – no fundo passando a haver lugar a uma harmonização fiscal no que ao imposto sobre o rendimento das empresas diz respeito.

Neste contexto, a OCDE encetou o projecto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*) do qual resultou a adoção de 15 ações/planos a ser seguidos e que indicam normas fiscais a serem adotadas e implementadas pelos governos nacionais no sentido de abolir a elisão e evasão fiscal, visando a tributação efetiva das atividades económicas na jurisdição(ões) onde os respetivos lucros são gerados e em que o valor acrescentado seja realmente gerado.

Em 2021, logrou-se o acordo entre os membros do G20 para a implementação do vulgarmente designado Pilar II referente ao método e critério de tributação de lucros obtidos por entidades multinacionais, assim como à forma de alocação, entre os estados, do poder de arrecadação de receita fiscal.

De acordo com o Pilar II, as sociedades inseridas em grupos multinacionais com volume de negócios global anual superior a 750 milhões de euros estarão sujeitas, independentemente da jurisdição a que pertençam, a uma taxa mínima de impostos sobre o rendimento das sociedades de 15%.

A imposição desta taxa mínima visa evitar que, com base em práticas e políticas fiscais abusivas, se verifiquem desequilíbrios entre as taxas e regimes fiscais nas diferentes jurisdições ou que haja um aproveitamento ilícito por falta de sujeição a ou pagamento de imposto.

A Directiva da UE 2022/2523 previa a sua transposição pelos Estados-Membros aderentes até 31 de dezembro de 2023, o que não se verificou em algumas jurisdições, entre as quais Portugal que viria a cumprir com o dever de transposição da Directiva com a publicação oficial, a 8 de novembro de 2024, da Lei n.º 41/2024.

O **Grupo**, por estar abrangido pelo âmbito de incidência subjetiva da Diretiva, realizou uma avaliação do possível impacto em cada uma das jurisdições em que está presente à luz das normas da Diretiva, assim como dos diplomas nacionais publicados, definindo as tarefas internas e de reporte a realizar nesse âmbito.

O cumprimento das obrigações fiscais e declarativas relativas ao Pilar II deverá ser executado em conjugação com a informação reportada no CbCR (Country by Country Report) que tem vindo a ser submetido e preparado pelo **Grupo** assim como em outros reportes realizados e a realizar.

Configurando um regime inovador, está previsto um regime transitório, nomeadamente em termos de prazo, para aplicação das normas e permitindo uma adaptação progressiva a este novo regime.

Além disso, certas jurisdições poderão estar excluídas do âmbito de aplicação de tais normas.

Por outro lado, estão previstas cláusulas *safe-harbour* que se caracterizam por dispensar, desde que cumpridos certos requisitos e/ou limites, a aplicação efetiva de cumprimento de certas obrigações e afastando a sujeição à mencionada taxa mínima.

A análise realizada que incluiu a verificação, através de testes à informação financeira do **Grupo** e à verificação efetiva de requisitos objetivos, permitiu concluir que em nenhuma das jurisdições relevantes neste âmbito será devido imposto a que se refere o Pilar II.

Tais conclusões resultam da interpretação das normas da Diretiva e dos diplomas nacionais assim como da doutrina internacional especializada em matéria de tributação internacional e fundam-se nos acima mencionados regimes excecionais ou especiais.

Considerando a relevância do Pilar II e o potencial impacto no **Grupo**, serão monitorizadas e avaliadas, nas jurisdições relevantes, alterações de facto que possam alterar as conclusões da análise realizada, nomeadamente as resultantes de diferenças da realidade face ao plano de negócio ou da ocorrência de alguma alteração societária e/ou fiscal.

Por outro lado, acompanharemos as alterações legislativas e o desenvolvimento das posições interpretativas das normas de modo a antecipar os respetivos impactos na esfera do Grupo.

A alteração à IAS 12 introduziu uma exceção temporária mandatória de reconhecimento de impostos diferidos no âmbito do Pilar II que será considerada e seguida pelo Grupo nos reportes que deva realizar.

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 2021 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 2024.

52. Partes relacionadas

O Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas dos CTT define parte relacionada como: acionista qualificado, dirigente, administrador de sociedades subsidiárias ou terceiro com qualquer destes relacionado através de interesse comercial ou pessoal relevante (nos termos do IAS 24) e ainda sociedades subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint ventures*) dos CTT. Considera-se existir um “interesse comercial ou pessoal relevante” em relação (i) aos familiares próximos dos dirigentes, dos administradores de sociedades subsidiárias e de acionistas qualificados que, em cada momento, detenham influência significativa sobre os CTT, bem como (ii) a entidades controladas (individual ou conjuntamente) seja pelos dirigentes ou administradores de sociedades subsidiárias, seja pelos acionistas qualificados seja pelas pessoas referidas em (i). Para este efeito, considera-se existir “controlo” quando um investidor está exposto ou é detentor de direitos

relativamente a resultados variáveis por via do seu relacionamento com a mesma e tem capacidade para afetar esses resultados através do poder que exerce sobre a investida. Por sua vez, são "familiares próximos": (i) o cônjuge ou parceiro doméstico e (ii) os filhos e dependentes do próprio e das pessoas referida em (i).

De acordo com o Regulamento as transações significativas com partes relacionadas devem ser aprovadas por deliberação do Conselho de Administração, precedida de parecer prévio favorável por parte da Comissão de Auditoria, assim como as transações que os membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou subsidiárias realizem com os CTT e/ou subsidiárias, salvo quando se encontrem compreendidas no próprio comércio da sociedade em causa e não seja concedida qualquer vantagem especial ao administrador diretamente ou por pessoa interposta. Entende-se por transação significativa, qualquer transação com parte relacionada cujo montante seja superior a um milhão de Euros, e/ou realizada fora do âmbito da atividade corrente dos CTT e/ou subsidiárias e/ou fora das condições de mercado.

As demais "Transações com partes relacionadas" são aprovadas pela Comissão Executiva, na medida da respetiva delegação de competências, e sujeitas a verificação *a posteriori* da Comissão de Auditoria.

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 com referência ao **Grupo**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

	2023					
Grupo	**Contas a receber**	**Contas a pagar**	**Rendimentos**	**Gastos**	**Dividendos**	**Investimentos financeiros / Aumento de capital social**
Acionistas	—	—	—	—	17 817 109	—
Empresas do Grupo CTT						
Associadas	—	—	—	—	—	—
Conjuntamente controladas	411 070	104 721	789 316	314 430	—	—
Membros do (Nota 44)						
Conselho de Administração	—	—	—	3 250 604	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	159 692	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	44 800	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	14 000	—	—
	411 070	**104 721**	**789 316**	**3 783 526**	**17 817 109**	**—**

	2024					
Grupo	**Contas a receber**	**Contas a pagar**	**Rendimentos**	**Gastos**	**Dividendos**	**Investimentos financeiros / Aumento de capital social**
Acionistas	—	—	—	—	23 315 758	—
Empresas do Grupo CTT						
Associadas	—	—	—	—	—	—
Conjuntamente controladas	237 959	133 781	739 919	387 720	—	—
Outras partes relacionadas	213 139	—	2 455 522	—	—	—
Membros do (Nota 44)						
Conselho de Administração	—	—	—	2 653 831	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	250 000	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	55 800	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	14 000	—	—
	451 097	**133 781**	**3 195 441**	**3 361 351**	**23 315 758**	**—**

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024 com referência à **Empresa,** foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

	2023										
Empresa	**Contas a receber**	**Acionistas e empresas do Grupo (SD)**	**Direitos de uso**	**Passivos de locação**	**Contas a pagar**	**Acionistas e empresas do Grupo (SC)**	**Rendimentos**	**Gastos**	**Juros obtidos**	**Dividendos**	**Investimentos financeiros / Aumento de capital social**
Acionistas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	17 187 109	—
Empresas do Grupo CTT											
Subsidiárias	20 969 825	15 496 305	55 349 384	86 940 271	2 888 405	7 278 907	51 692 992	8 154 134	3 170 624	—	175 114 100
Conjuntamente controladas	251 648	—	—	—	—	—	540 613	111 726	—	—	—
Outras partes relacionadas	90 702	691 034	—	—	231 861	360 449	478 047	1 903 817	930	—	—
Membros do (Nota 44)											
Conselho de Administração	—	—	—	—	—	—	—	3 250 604	—	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	—	—	—	—	159 692	—	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	—	—	—	—	44 800	—	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	—	—	—	—	14 000	—	—	—
	21 312 175	**16 187 339**	**55 349 384**	**86 940 271**	**3 120 266**	**7 639 356**	**52 711 652**	**13 638 774**	**3 171 554**	**17 187 109**	**175 114 100**

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

	2024										
Empresa	**Contas a receber**	**Acionistas e empresas do Grupo (SD)**	**Direitos de uso**	**Passivos de locação**	**Contas a pagar**	**Acionistas e empresas do Grupo (SC)**	**Rendimentos**	**Gastos**	**Juros obtidos**	**Dividendos**	**Investimentos financeiros / Aumento de capital social**
Acionistas	—	—	—	—	—	—	—	—	—	23 315 758	—
Empresas do Grupo CTT											
Subsidiárias	16 805 562	35 929 068	55 023 591	87 196 427	3 306 095	3 917 002	59 901 307	15 145 398	646 209	—	—
Conjuntamente controladas	124 299	—	—	—	29 060	—	408 392	144 240	—	—	—
Outras partes relacionadas	555 770	283 647	—	—	194 256	109 086	1 145 865	2 315 829	22 743	—	—
Outras partes relacionadas	162 885	—	—	—	—	—	1 488 312	—	—	—	—
Membros do (Nota 44)											
Conselho de Administração	—	—	—	—	—	—	—	2 653 831	—	—	—
Comissão de Auditoria	—	—	—	—	—	—	—	250 000	—	—	—
Comissão de Vencimentos	—	—	—	—	—	—	—	55 800	—	—	—
Assembleia Geral	—	—	—	—	—	—	—	14 000	—	—	—
	17 648 516	**36 212 715**	**55 023 591**	**87 196 427**	**3 529 411**	**4 026 088**	**62 943 876**	**20 579 098**	**668 953**	**23 315 758**	**—**

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, dos principais saldos devedores e credores era como segue:

Empresa	2023					
	Contas a receber	Acionistas e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)
Subsidiárias						
Banco CTT, S.A.	590 090	—			10 751	3 663 372
CTT Expresso,S.A.	18 176 022	11 514 769	10 421	10 536	2 185 499	—
CTT Contacto, S.A.	242 434	1 269 175	—	—	164 064	1 691 591
Payshop Portugal, S.A.	243 594	—	—	—	503 737	80 808
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	937 605	28 935	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	779 397	2 000 000	—	—	—	1 843 136
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	683	49 856	1 613 265	1 613 604	—	—
CTT IMOYIELD, S.A.	—	633 570	53 725 699	85 316 132	24 355	—
Associadas						
Conjuntamente controladas						
NewPost, ACE	251 648	—	—	—	—	—
Outras partes relacionadas						
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	89 596	—	—	—	—	—
CTT Services, S.A.	—	—	—	—	—	3 000
NewSpring Services, S.A.	1 091	550 000	—	—	231 361	357 449
Medspring, S.A	—	141 034	—	—	—	—
Open Lockers, S.A.	15	—	—	—	500	—
	21 312 175	**16 187 339**	**55 349 384**	**86 940 271**	**3 120 266**	**7 639 356**

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2024					
	Contas a receber	Acionistas e empresas do Grupo (SD)	Direitos de uso	Passivos de locação	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)
Subsidiárias						
Banco CTT, S.A.	918 109	14 420 563	—	—	53 659	—
CTT Expresso,S.A.	14 274 259	15 053 883	—	—	2 769 703	—
CTT Contacto, S.A.	150 650	300 000	—	—	52 168	107 380
Payshop Portugal, S.A.	149 030	1 554 621	—	—	430 565	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	1 007 196	—	—	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	305 634	2 000 000	—	—	—	1 774 451
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	683	—	1 421 173	1 448 561	—	68 566
CTT IMOYIELD, S.A.	—	2 600 000	53 602 418	85 747 866		1 966 605
Conjuntamente controladas						
NewPost, ACE	124 299	—	—	—	—	—
Wolfspring, ACE	—	—	—	—	29 060	—
Outras partes relacionadas						
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	38 827	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	516 930	167 852	—	—	193 756	103 145
CTT Services, S.A.	—	—	—	—	—	5 940
Medspring, S.A	—	115 795	—	—	—	—
Open Lockers, S.A.	12	—	—	—	500	—
Generali Seguros S.A.	162 885	—	—	—	—	—
	17 648 516	**36 212 715**	**55 023 591**	**87 196 427**	**3 529 411**	**4 026 088**

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

No que respeita à **Empresa**, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e 31 de dezembro de 2024, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, das principais transações era como segue:

Empresa	2023									
	Ativos adquiridos	Serviços a refaturar	Ativos vendidos	Vendas e serviços prestados	Outros rendimentos e ganhos	Fornecimentos e serviços externos	Outros gastos e perdas	Juros obtidos	Juros Suportados	Investimentos financeiros /Aumento de capital social
Subsidiárias										
Banco CTT, S.A.	—	—	—	1 416 808	4 050 160	—	70 128	504 715	106 334	—
CTT Expresso,S.A.	143 273	47 302	508 883	550 743	41 486 332	1 957 924	104	1 877 941	—	14 950 000
CTT Contacto, S.A.	—	33 714	—	61 574	1 968 978	720 769	—	706	—	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	—	—	—	—	234 643	—	—	—	—	—
Payshop Portugal, S.A.	—	—	26 777	188 300	1 016 857	3 730 561	—	—	—	10 629 100
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	—	—	285 996	425 937	—	—	787 261	—	14 500 000
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	—	—	—	6 665	355 300	—	—	—	
CTT IMOYIELD, S.A.	—	—	—	—	—	798 470	288 485	—	—	135 035 000
Conjuntamente controladas										
NewPost, ACE	—	—	—	—	540 613	—	—	—	—	—
Wolfspring, ACE	—	—	—	—	—	111 726	—	—	—	—
Outras partes relacionadas										
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	—	—	—	471 230		—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	—	—	—	6 803	—	1 903 817	—	930	—	—
Open Lockers, S.A.	—	—	—	15	—	—	—	—	—	—
	143 273	**81 016**	**535 660**	**2 981 468**	**49 730 184**	**9 578 567**	**358 717**	**3 171 554**	**106 334**	**175 114 100**

Empresa	2024									
	Ativos adquiridos	Serviços a refaturar	Ativos vendidos	Vendas e serviços prestados	Outros rendimentos e ganhos	Fornecimentos e serviços externos	Outros gastos e perdas	Juros obtidos	Juros Suportados	Investimentos financeiros / Aumento de capital social
Subsidiárias										
Banco CTT, S.A.	—	—	—	1 583 594	4 183 291	—	16 133	83 804	10 060	—
CTT Expresso,S.A.	50 656	51 221	553 937	482 804	49 196 530	1 094 068	—	425 552	9 170	—
CTT Contacto, S.A.	—	10 731	—	59 527	2 115 665	92 803	—	38 193	—	—
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	—	—	—	—	236 419	—	—	—	—	—
Payshop Portugal, S.A.	—	—	23 049	184 146	1 114 177	3 495 405	87 919	—	—	—
CTT Soluções Empresariais, S.A.	—	—	—	276 478	462 028	—	—	98 660	—	—
CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A.	—	—	—	—	6 647	391 975	—	—	—	—
CTT IMOYIELD, S.A.	—	—	—	—	—	9 695 226	252 639	—	—	—
Conjuntamente controladas										
NewPost, ACE	—	—	—	—	408 392	—	—	—	—	—
Wolfspring, ACE	—	—	—	—	—	144 240	—	—	—	—
Outras partes relacionadas										
321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	—	—	—	426 567	3 096	—	—	—	—	—
NewSpring Services, S.A.	—	—	—	7 765	708 382	2 315 829	—	22 743	—	—
Open Lockers, S.A.	—	—	—	54	—	—	—	—	—	—
Generali Seguros S.A.	—	—	—	1 484 144	4 167	—	—	—	—	—
	50 656	**61 952**	**576 986**	**3 020 936**	**58 434 628**	**17 229 546**	**356 691**	**668 953**	**19 230**	**—**

No âmbito de transações realizadas com partes relacionadas não foram assumidos compromissos, ou dadas ou recebidas quaisquer garantias.

Não foram reconhecidas provisões para dívidas duvidosas ou gastos reconhecidos durante o período a respeito de dívidas incobráveis ou duvidosas devidas por partes relacionadas.

As remunerações dos órgãos sociais dos CTT,S.A. encontram-se divulgadas na nota 44 – Gastos com Pessoal.

53. Honorários e serviços dos auditores

Os honorários contabilizados em 2024 relativos à auditoria e revisão legal de contas anuais de todas as empresas que integram o **Grupo**, ascenderam a 743 147 Euros. Adicionalmente, os honorários relativamente a outros serviços de garantia de fiabilidade, que incluem a revisão semestral, e os outros serviços que não sejam de revisão ou auditoria ascenderam a 238 513 Euros.

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se detalhada no capítulo 6.2.5 ponto 47 do Relatório Integrado.

54. Informação sobre matérias ambientais

A responsabilidade ambiental é um dos temas relevantes identificados no exercício de materialidade e mapeamento de partes interessadas dos CTT e integra a estratégia de Sustentabilidade do **Grupo**, numa perspetiva de gestão de riscos e oportunidades, tal como apresentado em maior detalhe nos capítulos 5 e 6.1 do Relatório Integrado.

Não existem, que sejam do nosso conhecimento, quaisquer passivos de carácter ambiental nem obrigações presentes, quer legais, quer construtivas, relacionadas com matérias ambientais que devam dar origem à constituição de provisões.

55. Prestação do serviço de mediação de seguros

Conforme dispõe a Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 15/2009-R de 30 de dezembro de 2009 o **Grupo** e a **Empresa** divulgam aqui a informação pertinente respeitante à atividade de mediação de seguros nos termos do art.º 4º. da acima referida Norma Regulamentar.

a) Descrição das políticas contabilísticas adotadas para reconhecimento das remunerações.

   A política contabilística adotada para reconhecimento das remunerações de mediação de seguros encontra-se descrita no Nota 2.28.

b) Indicação do total das remunerações recebidas desagregadas por natureza.

	Grupo		Empresa	
Por natureza	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Numerário	10 579 844	13 464 445	387 941	1 035 286
Total	**10 579 844**	**13 464 445**	**387 941**	**1 035 286**

	Grupo		Empresa	
Por Tipo	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Comissões	10 579 844	13 464 445	387 941	1 035 286
Total	**10 579 844**	**13 464 445**	**387 941**	**1 035 286**

c) Indicação do total das remunerações relativas aos contratos de seguros por si intermediados desagregados por Ramo de Vida e Não Vida.

	Grupo		Empresa	
	2024		2024	
Por entidade	**Ramo vida**	**Ramo n/ vida**	**Ramo vida**	**Ramo n/ vida**
Empresas de Seguros	8 350 080	1 628 459	369 650	665 636
Clientes (outros)	—	3 485 906	—	—
Total	**8 350 080**	**5 114 365**	**369 650**	**665 636**

d) Indicação da existência de níveis de concentração, ao nível de empresas de seguros, outros mediadores, iguais ou superiores a 25% do total das remunerações auferidas pela carteira.

	Grupo		Empresa	
Por entidade	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
FIDELIDADE	—%	—%	34,20%	—%
ZURICH	39,95%	31,02%	—	— %
MAPFRE	—%	—%	38,98 %	— %
Unlimited Care	— %	— %	— %	41,19 %

e) Valores das contas «clientes», início e final do exercício, assim como o volume movimentado no ano, aplicável para os mediadores de seguros que movimentam fundos relativos a contratos de seguros.

	Grupo		Empresa	
Contas "Clientes"	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Início exercício	—	—	—	—
Final exercício	—	—	—	—
Volume movimentado no exercício				
A Débito	26 196 800	10 931 114	17 770 193	4 078 184
A Crédito	7 145 743	7 454 338	214	—

f) Contas a receber e a pagar desagregadas por origem.

	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
Por entidade (origem)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Empresas de seguros	2 816 513	1 941 402	851 859	587 664
Total	**2 816 513**	**1 941 402**	**851 859**	**587 664**

	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
Por entidade (origem)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Empresas de seguros	620 658	346 956	162 918	71 286
Total	**620 658**	**346 956**	**162 918**	**71 286**

g) Indicação dos valores agregados incluídos nas contas a receber e a pagar.

Por entidade (origem)	Grupo			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2023	2024	2023	2024
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	2 314 462	2 843 369	3 140 756	2 971 308
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)	17 916 768	4 501 929	17 770 193	4 078 184
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	8 242 579	10 598 754	—	—
Total	**28 473 809**	**17 944 052**	**20 910 950**	**7 049 492**

Por entidade (origem)	Empresa			
	Contas a receber		Contas a pagar	
	2023	2024	2023	2024
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	214	—	16 017	(9 531)
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)	17 916 768	4 501 929	17 770 193	4 078 184
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar	387 941	1 035 286	—	—
Total	**18 304 923**	**5 537 215**	**17 786 211**	**4 068 653**

Nota: As restantes alíneas da norma não são aplicáveis.

Os valores apresentados são valores movimentados durante o ano de 2023 e 2024.

56. Outras informações

No contexto do enquadramento regulamentar em vigor desde fevereiro de 2022 e do Convénio sobre critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o cabaz de serviços do serviço universal (Convénio de Preços do Serviço Universal) para o triénio 2023-2025, de 27 de julho de 2022, os preços destes serviços foram atualizados em 1 de fevereiro de 2024. A atualização corresponde a uma variação média anual do preço de 9,49%. A variação média anual global dos preços, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade, é de 8,91%.

De acordo com a decisão de 25 de junho de 2024, a ANACOM aprovou a taxa de custo de capital de 9,3943%, dos CTT, aplicável ao sistema de contabilidade analítica no exercício de 2024.

No âmbito dos processos judiciais relativos à Decisão da ANACOM referente aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis à prestação do SPU, de julho de 2018, segue os seus termos o processo de recurso interposto pelo Estado da decisão do Tribunal Arbitral, a qual reconheceu que a decisão da ANACOM consubstanciou uma alteração anormal e impressível das circunstâncias, causando danos no valor de 1 869 482 euros. Nas ações administrativas intentadas

contra a ANACOM, a primeira relativa à mesma decisão e a segunda relativa à deliberação de dezembro de 2018 referente aos novos procedimentos de medição a aplicar aos indicadores, não se registam desenvolvimentos relevantes. A 24 de janeiro de 2024, os CTT foram notificados da decisão que condenou o Estado a pagar aos CTT o montante de 2 410 413 Euros. O Estado impugnou a decisão, estando em curso o respetivo processo.

No processo de contraordenação em que os CTT foram acusados pela ANACOM, por alegada violação do procedimento de medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) em 2016 e 2017, o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão veio condenar os CTT no pagamento de uma coima única no valor de 400 000 Euros, em vez de 830 000 Euros. Em 24 de fevereiro de 2025, o Tribunal da Relação de Lisboa decidiu julgar parcialmente procedente o recurso, tendo absolvido os CTT da prática da contraordenação que lhe vinha imputada por, entre 1 de janeiro de 2016 e 30 de setembro de 2016, não ter efetuado a medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos através do recurso a uma entidade externa e independente, reduzindo a coima única para 275 000 Euros.

Na sequência da proposta de aplicação de multas contratuais, no valor de 753 mil euros a 4 de agosto de 2022, os CTT requereram constituição de um tribunal arbitral, nos termos do contrato de concessão. A 1 de julho de 2024, o tribunal arbitral decidiu, com um voto de vencido, reduzir o valor global das multas em apenas 51 000 Euros. Os CTT apresentaram recurso de revista do acórdão arbitral para o Supremo Tribunal Administrativo. Pelos mesmos factos relativos a 2015 e 2016 (situações variadas relativas à distribuição e publicação informação nas lojas), a 19 de abril de 2024, os CTT foram notificados da acusação da ANACOM pela prática de contraordenações, tendo aplicado uma coima 398 750 Euros. Por discordarem dos fundamentos da acusação, os CTT apresentaram recurso da mesma, estando o processo pendente de decisão.

Em 23 de fevereiro de 2023, os CTT foram notificados para se pronunciarem sobre uma nova proposta de aplicação de multas contratuais apresentada pela ANACOM ao Governo, relativamente ao alegado incumprimento contratual da obrigação de qualidade de serviço nos anos 2016, 2017, 2018 e 2019. Os CTT apresentaram a sua pronúncia em 6 de abril de 2023, na qual defendem a inexistência de qualquer fundamento de facto ou de direito para o apuramento de qualquer responsabilidade contratual e requerem diligências adicionais de prova. A aplicação de multas contratuais e o respetivo valor depende dos ulteriores trâmites do procedimento administrativo, que ainda não teve desenvolvimentos relevantes.

Em maio de 2024, os CTT foram notificados da decisão do Supremo Tribunal Administrativo (STA) no sentido de revogar o acórdão proferido pelo Tribunal Arbitral, o qual, por unanimidade, tinha condenado o Estado a pagar aos CTT os montantes de (i) 6 785 781 Euros a título de compensação pelos prejuízos decorrentes dos efeitos da pandemia COVID-19 e de (ii) 16 769 864 Euros pela prorrogação unilateral do Contrato de Concessão no ano de 2021. Esta decisão, aprovada por um coletivo de três juízes, teve um voto de vencido relativo à parte (i), tendo sido objeto de recurso para o Tribunal Constitucional, na parte relativa à decisão sobre a compensação pelos prejuízos decorrentes dos efeitos da pandemia COVID-19. Admitido em 12 de julho de 2024 pelo STA, aguarda decisão do Tribunal Constitucional.

Segue os seus termos, aguardando ainda o início da fase de produção de prova, o processo iniciado a 18 de janeiro 2022, pelas sociedades Vasp Premium – Entrega Personalizada de Publicações, LDA. (Vasp) e Iberomail – Correio Internacional, S.A., (Iberomail) contra os CTT junto do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, pedindo a condenação dos CTT por abuso de posição dominante. Pautando-se pelas melhores práticas de atuação no mercado, os CTT consideram o pedido totalmente infundado, sendo que este processo tem por objeto factos apreciados pela Autoridade da Concorrência (AdC), num procedimento arquivado com imposição de compromissos, que os CTT implementaram e reportam anualmente à AdC.

Acordo para a aquisição do capital social da CACESA

A 18 de dezembro de 2024, os CTT celebraram, através da sua subsidiária CTT Expresso, um acordo para a aquisição da totalidade do capital social da Compañia Auxiliar al Cargo Expres, S.A.U. ("CACESA", "Empresa"), empresa espanhola bem posicionada no mercado aduaneiro de comércio eletrónico internacional, por um valor total de 104 milhões de euros.

A aquisição valoriza os Ativos da Empresa ("*enterprise value*") em 91 milhões de euros e está sujeita às condições habituais de conclusão da transação, incluindo as aprovações regulamentares aplicáveis. A transação só será implementada após obtenção da devida aprovação da autoridade de controlo de concentrações. Prevê-se que a transação fique concluída em março ou abril de 2025.

Os CTT financiarão a transação com dívida através de compromissos já acordados com um grupo de bancos.

Esta transação representa um marco importante no percurso de transformação dos CTT para se tornarem um operador logístico de *e-commerce* líder na Península Ibérica.

A CACESA opera uma plataforma de desalfandegamento de *e-commerce* internacional, sendo um dos principais fornecedores em Espanha e bem posicionado noutros mercados europeus, focada principalmente em operadores de comércio eletrónico.

Esta operação insere-se na ambição dos CTT de reforçar ainda mais a sua presença de liderança no comércio eletrónico na Península Ibérica e alargar o portefólio de serviços e soluções de comércio eletrónico disponibilizados aos seus clientes, fortalecendo assim as relações comerciais e prosseguindo o crescimento da logística do comércio eletrónico.

É expectável que esta aquisição gere sinergias operacionais que resultarão num EBIT incremental de mais de 5 milhões de euros. Prevê-se que as principais sinergias em termos de receitas resultem da expansão dos serviços de distribuição de última milha e da integração com os processos aduaneiros dos CTT. Espera-se que as sinergias de custos se materializem através do aumento da eficiência nas operações de tratamento aduaneiro e da eliminação de duplicações de gastos gerais.

Parceria estratégica CTT e DHL

A 19 de dezembro de 2024, os CTT e a Deutsche Post International, B.V. ("DHL" ou "Grupo DHL"), uma parceria com o objetivo de unir esforços em Portugal e Espanha e constituir um empreendimento de elevado desempenho para endereçar os mercados de encomendas de comércio eletrónico – nos segmentos B2C e B2B - com capacidade diária superior a um milhão de envios e serviços *out-of-home* na Península Ibérica.

Esta parceria estratégica está direcionada para gerar eficiências e abordar as oportunidades de crescimento nos mercados de e-commerce e distribuição de encomendas em Espanha e Portugal. Esta colaboração destina-se a criar uma rede abrangente de recolha e distribuição em Portugal e Espanha.

Para materializar a parceria, (i) a CTT Expresso adquirirá integralmente a DHL Parcel Portugal, Unipessoal Lda ("DHL Parcel Portugal"); (ii) os CTT adquirirão ainda uma participação indireta de 25% na DHL Parcel Iberia SL ("DHL Parcel Iberia") através da sua holding, Danzas SL ("Danzas"), que a detém integralmente e (iii) a DHL irá adquirir uma participação de 25% na CTT Expresso. Tanto a DHL Parcel Iberia como a DHL Parcel Portugal fazem parte da divisão de comércio eletrónico do Grupo DHL. Ambas as Partes concederão uma à outra a opção de aumentar, no futuro e sujeita ao cumprimento de certas condições, as suas participações até 49% nas respetivas empresas.

Como parte deste Acordo, o negócio de comércio eletrónico da DHL em Portugal será totalmente transferido para a CTT Expresso. Em Espanha, o enfoque será racionalizado, de modo a promover ambos os serviços B2C e B2B, com o objetivo de criar uma rede altamente eficiente para processamento de encomendas e entrega de última milha, enriquecendo a experiência de cliente em toda a Península Ibérica. A CTT Expresso, incluindo os negócios de CEP e de cacifos em Portugal e em Espanha e a DHL Parcel Portugal, continuará a ser consolidada integralmente pelos CTT, que manterão uma participação controladora de 75%, enquanto a DHL Parcel Iberia, correspondente a uma posição de 25%, será consolidada pelo método de equivalência patrimonial.

A Transação avalia a CTT Expresso em Ativos da Empresa ("*enterprise value*") de 482 milhões de euros, a DHL Parcel Iberia em *enterprise value* de 106 milhões de euros, e a DHL Parcel Portugal em *enterprise value* de 12 milhões de euros. Adicionalmente, as Partes acordaram em alavancas de valorização para os CTT e a DHL, não incluídas no *enterprise value*, que resultam num montante de 15 milhões de euros a ser pago pelos CTT à DHL. Após a conclusão da fase inicial da Transação e considerando os *enterprise value* e as alavancas de valorização, estima-se que os CTT receberão da DHL um encaixe líquido no valor de 69 milhões de euros, assumindo uma base livre de dívida/caixa. Este montante será confirmado, de acordo com as contas na conclusão da Transação. Este montante não inclui a aquisição da Cacesa, através da CTT Expresso, tal como anunciado ao mercado em 18 de dezembro de 2024.

As transações estão sujeitas às habituais condições de conclusão da transação, incluindo as aprovações regulamentares aplicáveis. A Transação só será implementada após obtenção de aprovação dos relevantes requisitos de controlo de concentrações. Prevê-se que a transação fique concluída no segundo semestre de 2025.

Esta Transação representa um marco transformacional no percurso dos CTT para se tornarem um operador líder de logística de e-commerce na Península Ibérica. A Transação reforçará ainda mais a posição de liderança dos CTT no *e-commerce* ibérico.

57. Eventos subsequentes

Após 31 de dezembro de 2024 e até à presente data, não ocorreu qualquer facto relevante, considerado material, para a atividade do **Grupo** e da **Empresa** que não tenha sido divulgado no anexo às demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E FISCALIDADE

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

09
Declaração de Conformidade

9. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Para efeitos do disposto na alínea c) do número 1 do artigo 29.º-G do Código dos Valores Mobiliários, os membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria dos CTT Correios de Portugal, S.A. ("CTT"), abaixo identificados, declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento, o relatório de gestão, as contas anuais individuais e consolidadas, a certificação legal de contas e demais documentos de prestação de contas (i) foram elaboradas em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, (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, 20 de março de 2025

O Conselho de Administração

Presidente (Não Executivo) do Conselho de Administração

_____
Raúl Catarino Galamba de Oliveira

Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO)

_____
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CFO)

_____
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CMO)

_____
João Carlos Ventura Sousa

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

_____
Steven Duncan Wood

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

_____
Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

_____
Jürgen Schröder

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

_____
Margarida Maria Correia de Barros Couto

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

_____
María del Carmen Gil Marín

Membro (Não Executivo) do Conselho de Administração

_____
Susanne Ruoff

10

Relatório de Auditoria, Relatório e Parecer da Comissão de Auditoria e Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Shape the future with confidence

Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.
Avenida da Índia, 10 - Piso 1
1349-066 Lisboa
Portugal

Tel: +351 217 912 000
Fax: +351 217 957 586
www.ey.com

Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. (o Grupo), que compreendem a Demonstração Consolidada da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2024 (que evidencia um total de 5.708.798.762 euros e um total de capital próprio de 308.263.277 euros, incluindo um resultado líquido de 45.536.317 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 às demonstrações financeiras, incluindo informações materiais sobre a política contabilística.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira consolidada de CTT - Correios de Portugal, S.A. em 31 de dezembro de 2024 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa consolidados relativos ao ano findo naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas" abaixo. Somos independentes das entidades que compõem o Grupo nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras consolidadas como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente:

1. Reconhecimento do rédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
Em 31 de dezembro de 2024, as demonstrações financeiras consolidadas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 966 milhões de euros de vendas e serviços prestados, referentes às áreas de negócio de Logística e Banco & Serviços Financeiros (nota 4).	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos: ▸ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho dos controlos relevantes relacionados com o reconhecimento do rédito associado às áreas de negócio de Logística e Banco & Serviços Financeiros; ▸ Avaliação da eficácia dos controlos relevantes; ▸ Entendimento dos sistemas de informação e controlos associados ao reconhecimento do rédito e teste ao processo de integração;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
O reconhecimento do rédito associado a estas áreas de negócio assenta em vários termos contratuais distintos, diferentes preços por tipologia de venda ou prestação de serviço e políticas de reconhecimento do rédito distintas tendo em consideração o momento em que a obrigação de desempenho é satisfeita, conforme referido na nota 2.22 das demonstrações financeiras consolidadas. Adicionalmente, existe um complexo conjunto de sistemas de informação associado ao reconhecimento do rédito, que tem como principal objetivo garantir que o mesmo é reconhecido na plenitude, com exatidão e no período contabilístico adequado. A materialidade dos montantes envolvidos, o grau de julgamento associado aos critérios de reconhecimento do rédito, assim como a complexidade dos sistemas de informação que lhe estão associados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.	▸ Realização de testes de detalhe para uma amostra de transações, obtendo documentação de suporte contratual, quando aplicável e de evidência do cumprimento da obrigação de desempenho, desde o momento de reconhecimento da transação até ao seu recebimento; ▸ Execução de procedimentos de revisão analítica, nomeadamente através de análise da evolução mensal face ao período homólogo, bem como a comparação com dados observáveis de mercado para as áreas de negócio de Logística e Banco & Serviços Financeiros; ▸ Análise das contrapartidas contabilísticas relacionadas com o reconhecimento do rédito e verificação da sua razoabilidade; ▸ Obtenção do suporte documental dos principais ajustamentos manuais, de forma a verificar a exatidão dos montantes contabilizados e a sua correta especialização do exercício; ▸ Realização de testes de detalhe ao corte de operações com base numa amostra de transações realizadas antes e após 31 de dezembro de 2024; e ▸ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de transações de contas a receber. Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.22 e 4 das notas às demonstrações financeiras.

2. Responsabilidade com benefícios aos empregados

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
Em 31 de dezembro de 2024, as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 183 milhões de euros, referentes essencialmente a cuidados de saúde e outros benefícios de longo prazo (nota 31). Os CTT - Correios de Portugal, S.A., recorrem a um atuário independente para a determinação do valor atual das responsabilidades com benefícios pós-emprego, no entanto o cálculo requer a utilização de estimativas e pressupostos por parte do atuário e do Órgão de Gestão, que dependem de previsões demográficas e financeiras, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, entre outros, conforme divulgado na nota 2.20, 2.29 vi) e 31 das demonstrações financeiras consolidadas.	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos: ▸ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho dos controlos relevantes no apuramento das responsabilidades com benefícios aos empregados; ▸ Realização de reuniões com o Órgão de Gestão e com o atuário independente a fim de identificar a metodologia, os principais pressupostos demográficos e financeiros considerados e as principais alterações ocorridas nos referidos pressupostos comparativamente com o período anterior; ▸ Leitura do estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2024 e avaliação da razoabilidade dos principais pressupostos utilizados, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, para o qual envolvemos os nossos especialistas em atuariado; ▸ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2024; ▸ Revisão, com base numa amostra, da conformidade da informação relativa à população de beneficiários utilizada no cálculo das responsabilidades com benefícios aos empregados; e

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da complexidade e elevado nível de julgamento do modelo de avaliação das responsabilidades, bem como no facto de alterações aos pressupostos demográficos e financeiros poderem originar uma alteração significativa no valor das responsabilidades com benefícios aos empregados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.	▸ Confirmação das credenciais profissionais do atuário e da declaração de independência relativamente ao estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2024. Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.20, 2.29 vi) e 31 das notas às demonstrações financeiras.

3. Recuperabilidade do Goodwill da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
Em 31 de dezembro de 2024, as demonstrações financeiras consolidadas anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam Goodwill de 80 milhões de euros, dos quais 61 milhões de euros decorrentes da aquisição de controlo da subsidiária 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A., em maio de 2019 (nota 9). A análise de recuperabilidade do Goodwill requer a definição por parte do Órgão de Gestão de um conjunto de estimativas e pressupostos assentes em previsões económicas e de mercado, nomeadamente as que se relacionam com a projeção dos cash-flows futuros, quotas de mercado, evolução de margens e taxas de desconto. A materialidade dos montantes em causa e o grau de julgamento associado à avaliação da recuperabilidade do Goodwill requerem a definição de estimativas e pressupostos complexos por parte do Órgão de Gestão, num ambiente de constante volatilidade e crescente aumento de incerteza decorrente dos impactos macroeconómicos decorrentes da inflação e taxas de juro, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos: ▸ Entendemos e avaliámos o processo de definição das unidades geradoras de caixa do Grupo, através da realização de reuniões com o Órgão de Gestão a fim de identificar as metodologias e os principais pressupostos considerados; ▸ Obtivemos o entendimento dos procedimentos de controlo interno existentes no processo de apuramento do valor recuperável da unidade geradora de caixa; ▸ Testámos a exatidão aritmética e a plenitude dos modelos utilizados nos testes de imparidade preparados pela Gestão; ▸ Avaliámos, com o apoio de especialistas internos, a razoabilidade dos pressupostos que apresentam maior sensibilidade e julgamento na determinação do valor recuperável, nomeadamente, taxa de desconto, taxa de crescimento na perpetuidade e distribuição de dividendos; ▸ Realizámos a conciliação dos fluxos de caixas futuros com os orçamentos e planos aprovados e indicadores financeiros de 2024, assim como uma aferição da razoabilidade das estimativas através de uma análise retrospetiva do real versus orçamentado; e ▸ Avaliámos as análises de sensibilidade sobre os pressupostos do modelo de imparidade. Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.9, 2.29 ii) e 9 das notas às demonstrações financeiras.

4. Apuramento de perdas por imparidade no crédito

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A rúbrica de crédito a clientes bancários, tal como descrito na Nota 20 do Anexo às demonstrações financeiras consolidadas, em 31 de dezembro de 2024, apresenta um montante de 1.742 milhões de euros, correspondente a crédito a clientes bancários, líquido de imparidade (Notas 24 e 45) que ascende ao montante de 46.6 milhões de euros em 31 de dezembro de 2024. O detalhe da imparidade para crédito a clientes bancários e as políticas contabilísticas, metodologias, conceitos e pressupostos utilizados são divulgados nas notas às demonstrações financeiras consolidadas (Notas 2.11 e 2.17).

A imparidade para crédito a clientes representa a melhor estimativa do órgão de gestão sobre a perda esperada da carteira de crédito a clientes. Para o cálculo desta estimativa, o órgão de gestão efetuou julgamentos críticos como sejam a avaliação do modelo de negócio, a avaliação do aumento significativo do risco de crédito, a classificação de exposições em incumprimento, a definição de grupo de ativos com características de risco de crédito semelhantes e a utilização de modelos e parâmetros. Estes parâmetros são apurados com base em indicadores históricos, quando disponíveis ou *benchmarks*, nos restantes casos. Para exposições relevantes em base individual, a imparidade é determinada tendo por base julgamentos de especialistas na avaliação de risco de crédito.

Para além da complexidade dos modelos de quantificação de perdas por imparidade da carteira de crédito ("modelos"), a sua utilização requer o tratamento de um volume significativo de dados, cuja disponibilidade e qualidade pode não ser adequada.

Em face do grau de subjetividade e complexidade envolvida, a utilização de abordagens, modelos ou pressupostos alternativos pode ter um impacto material no valor da imparidade estimada, o que, juntamente com a materialidade do seu valor, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.

A nossa abordagem de auditoria para a imparidade para crédito a clientes incluiu (i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida e (ii) uma resposta específica que se traduziu no desenho, e subsequente execução, de procedimentos de auditoria que incluíram, nomeadamente:

- Obtenção do entendimento, apreciação da conceção e teste à eficácia operacional dos procedimentos de controlo interno existentes no processo de quantificação das perdas por imparidade para crédito a clientes;
- Realização de testes de revisão analítica sobre a evolução do saldo da imparidade para crédito a clientes, comparando-o com o período homólogo e com as expetativas formadas, dos quais são de destacar o entendimento das variações ocorridas na carteira de crédito e alterações dos pressupostos e metodologias de imparidade;
- Leitura das atas do Comité de Capital, Risco e Sustentabilidade e da correspondência com o Banco de Portugal;
- Obtenção do entendimento e apreciação do desenho do modelo de cálculo da perda esperada, teste do cálculo, comparação da informação usada no modelo com dados fonte, através das reconciliações preparadas pelo Grupo, análise dos pressupostos usados para suprir lacunas nos dados, comparação dos parâmetros usados com os resultados dos modelos de estimação e comparação dos resultados dos modelos com os valores registados nas demonstrações financeiras;
- Com o apoio de especialistas realizamos testes à razoabilidade dos parâmetros utilizados no cálculo da imparidade, destacando-se os seguintes procedimentos realizados:
  - i) entendimento da metodologia formalizada e aprovada pelo órgão de gestão e comparação com a efetivamente utilizada;
  - ii) entendimento das alterações aos modelos utilizados pelo Grupo para determinar os parâmetros usados no cálculo da perda esperada e dos resultados nos parâmetros;
  - iii) numa base de amostragem, comparação dos dados utilizados no apuramento dos parâmetros de risco com informação de fonte;
  - iv) inquirições aos especialistas do Grupo responsáveis pelos modelos e inspeção dos relatórios da auditoria interna e reguladores; e
  - v) inspeção dos relatórios com os resultados da avaliação operacional do modelo (*back-testing*).
- teste à razoabilidade dos ajustamentos realizados ao modelo e fora do modelo, em particular aqueles para responder às áreas de julgamento adicionais resultantes dos efeitos dos aumentos de taxa de juro e inflação, e entendimento do processo de gestão associado a esses ajustamentos.

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
	Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.11, 2.17, 24 e 45 das notas às demonstrações financeiras.

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras consolidadas

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras consolidadas que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira consolidada, o desempenho financeiro e fluxos de caixa consolidados do Grupo de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do Relatório Consolidado de Gestão, Relatório de Governo Societário, demonstração não financeira consolidada e relatório sobre remunerações, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras consolidadas isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade do Grupo de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira do Grupo.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno do Grupo;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;

- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade do Grupo para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que o Grupo descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras consolidadas, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- planeámos e executamos a nossa auditoria para obtermos prova de auditoria suficiente e apropriada relativa à informação financeira das entidades ou unidades dentro do Grupo como base para formar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela orientação, supervisão e revisão do desempenho do trabalho efetuado para efeitos da auditoria do Grupo e somos os responsáveis finais pela nossa opinião de auditoria;
- comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório Consolidado de Gestão com as demonstrações financeiras consolidadas, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira consolidada e o relatório de remunerações foram apresentados.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório Consolidado de Gestão

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório Consolidado de Gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras consolidadas auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre o Grupo, não identificámos incorreções materiais. Conforme referido no artigo 451, n.º 7 do Código das Sociedades Comerciais este parecer não é aplicável à demonstração não financeira consolidada incluída no Relatório Consolidado de Gestão.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis ao Grupo nos termos do artigo 29.º-H do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e m) do n.º 1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira consolidada

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo incluiu no seu Relatório Consolidado de Gestão, capítulo "5. Declarações de Sustentabilidade", a demonstração não financeira prevista no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

Sobre o relatório de remunerações

Dando cumprimento ao artigo 26.º-G, n.º 6, do Código dos Valores Mobiliários, informamos que o Grupo incluiu em capítulo autónomo, no seu Relatório de Governo Societário, as informações previstas no n.º 2 do referido artigo.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados auditores de CTT - Correios de Portugal, S.A., pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 29 de abril de 2020 para um mandato compreendido entre 2021 e 2023. Fomos nomeados na assembleia geral de acionistas realizada em 23 de abril de 2024 para um segundo mandato compreendido entre 2024 e 2026;
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras consolidadas devido a fraude;
- Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos ao órgão de fiscalização do Grupo em 17 de março de 2025;
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 5 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014 e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria; e
- Informamos que, para além da auditoria, prestámos ao Grupo os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
  - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de CTT - Correios de Portugal, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2024;
  - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2024;
  - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade da informação não financeira de CTT - Correios de Portugal, S.A. para o período findo em 31 de dezembro de 2024;
  - Avaliação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT, S.A. e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.; e
  - Verificação dos dados para o cálculo da contribuição para o Fundo Único de Resolução ("FUR"), do Banco CTT, S.A. e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A..

Formato Eletrónico Único Europeu (ESEF)

As demonstrações financeiras consolidadas de CTT - Correios de Portugal, S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 têm de cumprir os requisitos aplicáveis estabelecidos no Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão, de 17 de dezembro de 2018 (Regulamento ESEF).

O órgão de gestão é responsável pela elaboração e divulgação do relatório anual em conformidade com o Regulamento ESEF.

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual, estão apresentadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Os nossos procedimentos tomaram em consideração o Guia de Aplicação Técnica da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sobre o relato em ESEF e incluíram, entre outros:

- a obtenção da compreensão do processo de relato financeiro, incluindo a apresentação do relatório anual no formato XHTML válido; e
- a identificação e avaliação dos riscos de distorção material associados à marcação das informações das demonstrações financeiras consolidadas, em formato XBRL utilizando a tecnologia iXBRL. Esta avaliação baseou-se na compreensão do processo implementado pelo Grupo para marcar a informação.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual, estão apresentadas, em todos os aspetos materiais, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Lisboa, 20 de março de 2025

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:

Luís Pedro Magalhães Varela Mendes - ROC n.º 1841
Registado na CMVM com o n.º 20170024

Shape the future with confidence

Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.
Avenida da Índia, 10 - Piso 1
1349-066 Lisboa
Portugal

Tel: +351 217 912 000
Fax: +351 217 957 586
www.ey.com

Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. (a Entidade), que compreendem a Demonstração Individual da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2024 (que evidencia um total de 1.133.189.353 euros e um total de capital próprio de 248.603.188 euros, incluindo um resultado líquido de 45.488.951 euros), a Demonstração Individual dos Resultados por Naturezas, a Demonstração Individual do Rendimento Integral, a Demonstração Individual das Alterações no Capital Próprio e a Demonstração Individual de Fluxos de Caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas às demonstrações financeiras, incluindo informações materiais sobre a política contabilística.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira de CTT - Correios de Portugal, S.A. em 31 de dezembro de 2024 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" deste relatório. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente:

1. **Reconhecimento do rédito**

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
Em 31 de dezembro de 2024, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentam 442 milhões de euros de vendas e serviços prestados, referentes às áreas de negócio de Logística e Banco & Serviços Financeiros (nota 40).	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos: ▸ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho dos controlos relevantes relacionados com o reconhecimento do rédito associado às áreas de negócio de Logística e Banco & Serviços Financeiros; ▸ Avaliação da eficácia dos controlos relevantes; ▸ Entendimento dos sistemas de informação e controlos associados ao reconhecimento do rédito e teste ao processo de integração;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
O reconhecimento do rédito associado a estas áreas de negócio assenta em vários termos contratuais distintos, diferentes preços por tipologia de venda ou prestação de serviço e políticas de reconhecimento do rédito distintas tendo em consideração o momento em que a obrigação de desempenho é satisfeita, conforme referido na nota 2.22 das demonstrações financeiras individuais. Adicionalmente, existe um complexo conjunto de sistemas de informação associado ao reconhecimento do rédito, que tem como principal objetivo garantir que o mesmo é reconhecido na plenitude, com exatidão e no período contabilístico adequado. A materialidade dos montantes envolvidos, o grau de julgamento associado aos critérios de reconhecimento do rédito, assim como a complexidade dos sistemas de informação que lhe estão associados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.	▸ Realização de testes de detalhe para uma amostra de transações, obtendo documentação de suporte contratual, quando aplicável e de evidência do cumprimento da obrigação de desempenho, desde o momento de reconhecimento da transação até ao seu recebimento; ▸ Execução de procedimentos de revisão analítica, nomeadamente através de análise da evolução mensal face ao período homólogo, bem como a comparação com dados observáveis de mercado para às áreas de negócio de Logística e Banco & Serviços Financeiros; ▸ Análise das contrapartidas contabilísticas relacionadas com o reconhecimento do rédito e verificação da sua razoabilidade; ▸ Obtenção do suporte documental dos principais ajustamentos manuais, de forma a verificar a exatidão dos montantes contabilizados e a sua correta especialização do exercício; ▸ Realização de testes de detalhe ao corte de operações com base numa amostra de transações realizadas antes e após 31 de dezembro de 2024; e ▸ Obtenção de confirmações externas para uma amostra representativa de transações de contas a receber. Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.22 e 40 das notas às demonstrações financeiras.

2. Responsabilidade com benefícios aos empregados

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
Em 31 de dezembro de 2024, as demonstrações financeiras individuais anexas de CTT - Correios de Portugal, S.A., apresentam responsabilidades com benefícios aos empregados de 181 milhões de euros, referentes essencialmente a cuidados de saúde e outros benefícios de longo prazo (nota 31). Os CTT - Correios de Portugal, S.A., recorrem a um atuário independente para a determinação do valor atual das responsabilidades com benefícios pós-emprego, no entanto o cálculo requer a utilização de estimativas e pressupostos por parte do atuário e do Órgão de Gestão, que dependem de previsões demográficas e financeiras, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, entre outros, conforme divulgado na nota 2.20,	A nossa abordagem incluiu a execução dos seguintes procedimentos: ▸ Entendimento e avaliação da eficácia do desenho dos controlos relevantes no apuramento das responsabilidades com benefícios aos empregados; ▸ Realização de reuniões com o Órgão de Gestão e com o atuário independente a fim de identificar a metodologia, os principais pressupostos demográficos e financeiros considerados e as principais alterações ocorridas nos referidos pressupostos comparativamente com o período anterior; ▸ Leitura do estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2024 e avaliação da razoabilidade dos principais pressupostos utilizados, nomeadamente a taxa de desconto, as taxas de crescimento das pensões e dos salários, as tábuas de mortalidade e invalidez e a taxa de crescimento dos custos médicos, para o qual envolvemos os nossos especialistas em atuariado; ▸ Verificação da concordância da informação incluída no estudo atuarial com as demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2024;

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
2.29 vi) e 31 das demonstrações financeiras individuais. A relevância deste assunto na nossa auditoria resulta da complexidade e elevado nível de julgamento do modelo de avaliação das responsabilidades, bem como no facto de alterações aos pressupostos demográficos e financeiros poderem originar uma alteração significativa no valor das responsabilidades com benefícios aos empregados, determina que consideremos este tema como matéria relevante de auditoria.	▸ Revisão, com base numa amostra, da conformidade da informação relativa à população de beneficiários utilizada no cálculo das responsabilidades com benefícios aos empregados; e ▸ Confirmação das credenciais profissionais do atuário e da declaração de independência relativamente ao estudo atuarial elaborado com referência a 31 de dezembro de 2024. Verificámos também a adequação das divulgações aplicáveis, incluídas nas notas 2.20, 2.29 vi) e 31 das notas às demonstrações financeiras.

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do Relatório de Gestão, Relatório de Governo Societário, demonstração não financeira e relatório sobre remunerações, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;

- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório de Gestão com as demonstrações financeiras, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira e o relatório de remunerações foram apresentados.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório de Gestão

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e a apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais. Conforme referido no artigo 451, n.º 7 do Código das Sociedades Comerciais este parecer não é aplicável à demonstração não financeira incluída no Relatório de Gestão.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis à Entidade nos termos do artigo 29-H do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e m) do n.º1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que a Entidade incluiu no seu Relatório de Gestão, capítulo "5. Declarações de Sustentabilidade" a demonstração não financeira prevista no artigo 66-B do Código das Sociedades Comerciais.

4

Sobre o relatório de remunerações

Dando cumprimento ao artigo 26.º-G, n.º 6, do Código dos Valores Mobiliários, informamos que a Entidade incluiu em capítulo autónomo, no seu Relatório de Governo Societário, as informações previstas no n.º 2 do referido artigo.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados auditores de CTT - Correios de Portugal, S.A., pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 29 de abril de 2020 para um mandato compreendido entre 2021 e 2023. Fomos nomeados na assembleia geral de acionistas realizada em 23 de abril de 2024 para um segundo mandato compreendido entre 2024 e 2026;
- 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 17 de março de 2025;
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 5 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014 e que mantivemos a nossa independência face à Entidade durante a realização da auditoria; e
- Informamos que, para além da auditoria, prestámos à Entidade e às entidades sob o seu controlo, os seguintes serviços permitidos pela lei e regulamentos em vigor:
  - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de CTT - Correios de Portugal, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2024;
  - Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas intercalares de Banco CTT, S.A., para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2024;
  - Revisão independente de garantia limitada de fiabilidade da informação não financeira de CTT - Correios de Portugal, S.A. para o período findo em 31 de dezembro de 2024;
  - Avaliação da adequação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT, S.A., e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.; e,
  - Verificação dos dados para o cálculo da contribuição para o Fundo Único de Resolução ("FUR"), do Banco CTT, S.A., e da 321 Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Formato Eletrónico Único Europeu (ESEF)

As demonstrações financeiras de CTT - Correios de Portugal, S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 têm de cumprir os requisitos aplicáveis estabelecidos no Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão, de 17 de dezembro de 2018 (Regulamento ESEF).

O órgão de gestão é responsável pela elaboração e divulgação do relatório anual em conformidade com o Regulamento ESEF.

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras, incluídas no relatório anual, estão apresentadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Os nossos procedimentos tomaram em consideração o Guia de Aplicação Técnica da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas sobre o relato em ESEF e incluíram, entre outros, a obtenção da compreensão do processo de relato financeiro, incluindo a apresentação do relatório anual no formato XHTML válido.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras, incluídas no relatório anual, estão apresentadas, em todos os aspetos materiais, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Lisboa, 20 de março de 2025

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:

Luís Pedro Magalhães Varela Mendes - ROC n.º 1841
Registado na CMVM com o n.º 20170024

Relatório e Parecer da Comissão de Auditoria

– Exercício de 2024 –

Nos termos do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 423.º-F do Código das Sociedades Comerciais ("CSC") e do n.º 5 do artigo 7.º do Regulamento Interno da Comissão de Auditoria ("CAUD" ou "Comissão") dos CTT – Correios de Portugal, S.A. ("CTT" ou "Sociedade"), vem a CAUD:

i. Apresentar o seu relatório de atividades de fiscalização realizadas durante o exercício de 2024;
ii. Dar o seu parecer sobre os documentos de prestação de contas relativos ao exercício de 2024 apresentados pelo Conselho de Administração ("CA"), incluindo o relatório de gestão, as contas individuais e consolidadas, o relatório de governo societário (que integra o relatório sobre remunerações), o relato de sustentabilidade, e outros documentos de informação societária e de fiscalização e auditoria que constituem o Relatório Integrado; e
iii. Divulgar a declaração de conformidade sobre o Relatório Integrado nos termos do n.º 1 da alínea c) do artigo 29.º-G do Código dos Valores Mobiliários ("CVM").

Relatório Anual de Atividades da Comissão de Auditoria

1. Introdução

Os CTT adotam o modelo de governo de cariz anglo-saxónico, o qual integra o CA, como órgão de administração da Sociedade, e a CAUD, comissão que integra o CA, e o Revisor Oficial de Contas ("ROC"), como responsáveis pela fiscalização e controlo.

A CAUD eleita na Assembleia Geral de 20 de abril de 2023, para o mandato 2023/2025, é constituída pelos seguintes Administradores não executivos:

- Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente);
- María del Carmen Gil Marín (Vogal); e
- Jürgen Schröder (Vogal).

Nos termos dos critérios definidos no n.º 5 do artigo 414.º do CSC, no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento da CMVM n. º 4/2013 sobre Governo das Sociedades, na recomendação IV.2.4 do Código de Governo das Sociedades de 2018 do Instituto Português de *Corporate Governance* revisto em 2023 e nas *Guidelines* do *Institutional Shareholder Services*, todos os membros da CAUD eleitos pela Assembleia Geral realizada em 20 de abril de 2023 são independentes.

Os três Administradores que compõem a CAUD observam os critérios de compatibilidade para o exercício das suas funções, aferidos de acordo com a definição prevista no artigo 414.º-A por remissão do n.º 3 do artigo 423.º-B do CSC, bem como os requisitos de composição exigidos pelo n.º 2 do artigo 3.º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro ("Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria"), alterada pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, e pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro.

2. Atividade Desenvolvida

Durante o exercício de 2024, a CAUD realizou um total de treze reuniões, em que se verificou uma participação de 97% dos seus membros.

A convite da CAUD, participaram nas reuniões, sempre que oportuno, o *Chief Financial Officer* dos CTT, o ROC, os Diretores de Contabilidade e Fiscalidade, Planeamento e Controlo, Auditoria, *Compliance* e Risco, Relações com Investidores, Secretária da Sociedade e Direção Jurídica, Sistemas de Informação, Regulação e Concorrência, Sustentabilidade, e Gestão de Recursos Humanos e os responsáveis pelos departamentos de Contabilidade, Auditoria Interna, Risco e *Compliance*, assim como administradores do Banco CTT, S.A. e da Payshop (Portugal), S.A..

Com o objetivo de assegurar o pleno cumprimento das competências que lhe são legal e estatutariamente atribuídas e que constam do seu Regulamento, a Comissão realizou diversas atividades e diligências, com destaque para as a seguir elencadas em cada uma das suas principais áreas de intervenção:

- **Acompanhar o funcionamento da Sociedade e zelar pela observância da lei, regulamentos e estatutos**

  O acompanhamento regular da atividade e da evolução dos negócios da Sociedade e das suas subsidiárias, em particular as decisões de fundamental importância para os CTT,

designadamente no que respeita às linhas estratégicas e fatores de risco associados, bem como o acompanhamento do quadro legal, estatutário e regulamentar que lhe é aplicável, foi realizado por esta Comissão através de: ***(i)*** participação dos seus membros nas reuniões de CA; ***(ii)*** contactos com a CE ou com os seus membros; ***(iii)*** contactos e reuniões com os responsáveis pelas competentes Direções, Gabinetes e Departamentos da Sociedade; ***(iv)*** reuniões com o ROC dos CTT, a Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A. ("EY"); ***(v)*** análise da documentação distribuída para apoio aos respetivos trabalhos e informações e esclarecimentos às questões que esta análise suscitou; ***(vi)*** verificação da adequação dos Regulamentos da Prestação de Serviços pelo ROC, de Procedimentos de Comunicação de Infrações[1] (*Whistleblowing*), da Função de Controlo do Cumprimento Normativo em Matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, e da Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflitos de Interesses, e do Código de Conduta em Matéria de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, à legislação em vigor e aos fins a que se destinam; e ***(vii)*** apreciação da revisão do Regulamento Interno da Comissão de Auditoria e da Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo.

No desempenho das suas funções, a Comissão não se deparou com quaisquer constrangimentos ou limitações à sua atuação.

- **Fiscalizar a qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas**

No âmbito das competências constantes das alíneas c) a f) do n. º 1 do artigo 423.º-F do CSC e das alíneas a) e b) do n. º 3 do artigo 3.º do Regime Jurídico da Supervisão de Auditoria, em particular para efeitos de supervisão do cumprimento das políticas, critérios e práticas contabilísticas e da fiabilidade da informação financeira, foram desenvolvidas designadamente as seguintes atividades: ***(i)*** acompanhamento regular do processo de preparação e divulgação da informação financeira e avaliação das políticas e normas contabilísticas e alteração às mesmas, supervisionando o seu cumprimento, as estimativas e julgamentos, os procedimentos e os critérios valorimétricos utilizados, de modo a assegurar a sua aplicação consistente entre exercícios; ***(ii)*** apreciação do

[1] Anteriormente designados de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades.

cumprimento do orçamento anual; ***(iii)*** análise das demonstrações financeiras trimestrais, semestrais e anuais dos CTT, a nível individual e consolidado; ***(iv)*** análise dos Relatórios e Contas anuais das empresas subsidiárias; e ***(v)*** análise dos Relatórios Integrados semestral e anual, com emissão de parecer sobre o Relatório Integrado anual e a proposta de aplicação de resultados.

- **Supervisionar o sistema de controlo interno, incluindo auditoria interna, *compliance* e gestão de risco da atividade**

  No papel de fiscalização da eficácia do sistema de controlo interno, nas suas componentes de gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, bem como de avaliação da sua adequação e funcionamento e dos respetivos procedimentos, há a realçar o/a: ***(i)*** acompanhamento da atividade desenvolvida pela Direção de Auditoria, *Compliance* e Risco e do cumprimento do respetivo Plano de Atividades; ***(ii)*** acompanhamento da política e do modelo de governação do risco; ***(iii)*** apreciação da eficácia dos sistemas de controlo interno a nível da prevenção e combate ao branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e dos sistemas da informação utilizados na preparação e divulgação da informação financeira; ***(iv)*** acompanhamento da preparação do relato de sustentabilidade incluído no Relatório Integrado; ***(v)*** acompanhamento da evolução das principais ações litigiosas existentes com trabalhadores, reguladores e terceiros; ***(vi)*** acompanhamento dos sistemas de informação em termos de segurança, confidencialidade, governo, organização e tecnologia; ***(vii)*** apreciação das transações com partes relacionadas que lhe foram submetidas, nos termos definidos no respetivo regulamento; e ***(viii)*** apreciação das reclamações recebidas, não se classificando nenhuma como irregularidade ou infração abrangida pelo Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Infrações (*Whistleblowing*).

- **Supervisionar a execução das funções desempenhadas pelo Revisor Oficial de Contas**

  Em termos de acompanhamento e monitorização do ROC dos CTT e de fiscalização do cumprimento das respetivas regras de independência que a lei e os regulamentos aplicáveis impõem, bem como do seu trabalho de revisão de contas, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas por esta Comissão, na sua qualidade de interlocutor principal: ***(i)*** análise das Certificações Legais das Contas e dos Relatórios de Auditoria sobre as Demonstrações Financeiras consolidadas e individuais e do Relatório Adicional

anual; ***(ii)*** análise do Relatório de Revisão Limitada de Demonstrações Financeiras consolidadas intercalares condensadas; ***(iii)*** avaliação do modo como a revisão legal de contas contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação de informação financeira através da análise e discussão com o ROC sobre o seu plano anual de trabalhos e níveis de materialidade utilizados na revisão legal de contas, políticas contabilísticas e acompanhamento das conclusões dos trabalhos intercalares e de revisão limitada semestral, as principais questões da auditoria e de avaliação do ambiente geral de controlo interno, bem como sobre as recomendações de aspetos de natureza contabilística e de controlo interno; ***(iv)*** aprovação prévia de serviços distintos de auditoria, de forma a assegurar que estes não são serviços proibidos pela legislação da União Europeia; e ***(v)*** apreciação dos serviços prestados pelo ROC e da informação complementar recebida deste nos termos do nº 2 do artigo 78.º da Lei n.º140/2015, de 7 de setembro (Estatuto da Ordem dos ROC), alterada pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro, e pela Lei n.º 79/2023, de 20 de dezembro, de modo a avaliar que não prejudicam a sua independência nem condicionam a sua opinião.

Declaração de Conformidade

De acordo com o disposto no n.º 1 da alínea c) do artigo 29.º-G do CVM, os membros da Comissão de Auditoria dos CTT *infra* identificados, declaram, na qualidade e no âmbito das funções que lhes competem, que, tanto quanto é do seu melhor conhecimento, a informação constante nos documentos de prestação de contas relativos ao exercício de 2024, incluindo o relatório de gestão, as contas individuais e consolidadas, o relatório de governo societário (que integra o relatório sobre remunerações), o relato de sustentabilidade, e outros documentos de informação societária e de fiscalização e auditoria que constituem o Relatório Integrado, exigidos por lei ou regulamento:

i. Foi elaborada em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação; e
ii. Em particular, o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, contendo nomeadamente uma descrição dos principais riscos e incertezas com que tais entidades se defrontam.

Parecer sobre o Relatório Integrado

A CAUD examinou, como constituintes do Relatório Integrado, o relatório de gestão e as demonstrações financeiras consolidadas e individuais, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, as quais compreendem a demonstração da posição financeira, a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração do rendimento integral, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração de fluxos de caixa, bem como as respetivas notas anexas.

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), tal como adotadas pela União Europeia, em vigor em 31 de dezembro de 2024.

Como componentes do Relatório Integrado, a CAUD também analisou o relatório de governo societário, tendo em conta o estabelecido no n.º 5 do artigo 420.º do CSC, por remissão do disposto no n. º 2 do artigo 423.º-F, e no artigo 29.º-H, e o relato de sustentabilidade, nos termos dos artigos 66.º-B e 508.º-G do CSC, do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, do Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 da Comissão, de 6 de julho de 2021, e da Diretiva (UE) 2022/2464 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022.

A CAUD verificou que a apresentação das demonstrações financeiras consolidadas incluídas no Relatório Integrado do exercício de 2024 foi efetuada em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão, de 17 de dezembro de 2018.

A CAUD apreciou com especial atenção as Certificações Legais das Contas e Relatórios de Auditoria emitidos pela EY em 20 de março de 2025 sobre: ***(i)*** a auditoria às demonstrações financeiras consolidadas e individuais aprovadas pelo Conselho de Administração, tendo verificado que expressam uma opinião favorável, sem quaisquer reservas ou ênfases, sobre estas demonstrações financeiras; e ***(ii)*** o cumprimento de outros requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao relatório de gestão, ao relatório de governo societário e ao relato de sustentabilidade, as quais expressam o cumprimento dos requisitos em vigor. A CAUD observou ainda que as Certificações Legais das Contas e Relatórios de Auditoria também incluem os elementos previstos no artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, de 16 de abril, nomeadamente, quanto às "Matérias Relevantes de Auditoria", a descrição dos riscos de

distorção material mais significativos e uma síntese da resposta do ROC a esses riscos, bem como a explicação de em que medida a revisão legal de contas foi considerada eficaz na deteção de irregularidades, incluindo fraudes.

Face aos elementos mencionados e à ação por si desenvolvida, e para cumprimento do disposto na alínea g) do número 1 do artigo 423.º-F, nos números 5 e 6 do artigo 420.º, aplicáveis por remissão do disposto no n.º 2 do artigo 423.º-F, e no artigo 452.º, todos artigos do CSC, a Comissão de Auditoria atesta que, tanto quanto é do seu melhor conhecimento, a informação que consta do Relatório Integrado dos CTT– Correios de Portugal, S.A. de 31 de dezembro de 2024 relativa ao/ à (s):

- Relatório de gestão, relatório de governo societário e relato de sustentabilidade,
- Demonstrações financeiras consolidadas e individuais,
- Certificações Legais das Contas e Relatórios de Auditoria, sobre as Demonstrações Financeiras consolidadas e individuais, datados de 20 de março de 2025, e
- Proposta de aplicação dos resultados,

estão de acordo com as disposições legais, estatutárias e contabilísticas aplicáveis, pelo que esta Comissão manifesta a sua concordância com os mesmos e recomenda a sua aprovação à Assembleia Geral dos CTT.

Lisboa, 20 de março de 2025

A Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A.,

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)

María del Carmen Gil Marín (Vogal)

Jürgen Schröder (Vogal)

Shape the future with confidence

Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.
Avenida da Índia, 10 – Piso 1
1349-066 Lisboa
Portugal

Tel: +351 217 912 000
Fax: +351 217 957 586
www.ey.com

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre o Relato de Sustentabilidade Consolidado

Ao Órgão de Gestão,
CTT, S.A.

Conclusão de garantia limitada de fiabilidade

Realizámos um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre o Relato de Sustentabilidade Consolidado dos CTT, S.A. ("o Grupo") incluído na secção 5. Declarações de Sustentabilidade do Relatório Integrado (o "Relato de Sustentabilidade Consolidado"), com referência a 31 de dezembro de 2024 e para o período compreendido entre 1 de janeiro e 31 dezembro de 2024.

Com base nos procedimentos realizados e na prova obtida, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que o Relato de Sustentabilidade Consolidado não está preparado, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com:

- As Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (ESRS), incluindo que o processo realizado pelo Grupo para identificar a informação relatada no Relato de Sustentabilidade Consolidado (o "Processo") está de acordo com a descrição apresentada na nota Processo e impactos, riscos e oportunidades materiais da secção 5.2 Informações Gerais; e
- As divulgações previstas no Artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 (o "Regulamento da Taxonomia"), incluídas na subsecção 5.3.3 Taxonomia Europeia da secção 5.3 Informações ambientais do Relato de Sustentabilidade Consolidado.

Bases para a conclusão

O nosso trabalho de garantia limitada de fiabilidade foi realizado de acordo com a Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE) 3000 (Revista) "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica", emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants e as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Os procedimentos realizados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são diferentes na natureza e tempestividade e são mais limitados do que os realizados num trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Consequentemente, o nível de segurança obtido num trabalho de garantia limitada de fiabilidade é substancialmente inferior à segurança que poderia ser obtida caso um trabalho de garantia razoável de fiabilidade tivesse sido realizado.

As nossas responsabilidades ao abrigo da norma ISAE 3000 (Revista) estão descritas mais detalhadamente na secção "Responsabilidades do auditor".

Consideramos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a nossa conclusão.

Qualidade e Independência

Aplicamos a Norma Internacional de Gestão de Qualidade 1 (ISQM 1), a qual requer que seja desenhado, implementado e mantido um sistema de gestão de qualidade abrangente que inclui políticas e procedimentos sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do International Code of Ethics for Professional Accountants (incluindo normas internacionais de independência) emitidos pelo International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Responsabilidades do Órgão de Gestão pelo Relato de Sustentabilidade Consolidado

É da responsabilidade do Órgão de Gestão do Grupo conceber, implementar e manter um Processo para identificar a informação que consta do Relato de Sustentabilidade Consolidado de acordo com as ESRS e por divulgar este Processo na nota Processo e impactos, riscos e oportunidades materiais da secção 5.2 Informações Gerais do Relato de Sustentabilidade Consolidado. Esta responsabilidade inclui:

- A compreensão do contexto em que as atividades e as relações comerciais do Grupo ocorrem e de que forma as partes interessadas podem ser afetadas;
- A identificação dos impactos reais e potenciais (negativos e positivos) relacionados com questões de sustentabilidade, bem como os riscos e oportunidades que afetam, ou que se poderia razoavelmente esperar que afetem, a posição financeira, o desempenho financeiro, os fluxos de caixa, o acesso ao financiamento ou o custo de capital do Grupo no curto, médio ou longo prazo;
- A avaliação da materialidade dos impactos, riscos e oportunidades identificados relacionados com matérias de sustentabilidade, através da seleção e aplicação de limites adequados; e
- A seleção e aplicação de metodologias e a definição de pressupostos que sejam razoáveis nas circunstâncias.

É ainda responsabilidade do Órgão de Gestão do Grupo:

- A preparação do Relato de Sustentabilidade Consolidado em conformidade com as ESRS;
- A preparação das divulgações na subsecção Regulamento Taxonomia da subsecção 5.3.3 Taxonomia Europeia da secção 5.3 Informações ambientais do Relato de Sustentabilidade Consolidado, em conformidade com o Artigo 8.º do Regulamento da Taxonomia;
- A conceção, implementação e manutenção de um sistema de controlo interno que o Órgão de Gestão determine ser necessário para permitir a elaboração do Relato de Sustentabilidade Consolidado isento de distorções materialmente relevantes, seja por fraude ou erro; e
- A seleção e aplicação de métodos adequados para a preparação do Relato de Sustentabilidade e a definição de pressupostos e estimativas sobre divulgações de sustentabilidade razoáveis nas circunstâncias.

Limitações inerentes à preparação do Relato de Sustentabilidade Consolidado

Ao relatar informações prospetiva de acordo com as ESRS, o órgão de gestão é obrigado a preparar as informações prospetivas com base em pressupostos divulgados relativos a acontecimentos que podem ocorrer no futuro e possíveis ações futuras do Grupo. Frequentemente, os acontecimentos futuros não ocorrem da forma prevista, pelo que os resultados reais serão provavelmente diferentes dos previstos.

Responsabilidades do auditor

A nossa responsabilidade consiste em planear e executar o trabalho de garantia de fiabilidade para obter garantia limitada sobre se o Relato de Sustentabilidade Consolidado está isento de distorções materiais, devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade que inclua a nossa conclusão. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem as decisões económicas dos utilizadores tomadas com base no Relato de Sustentabilidade Consolidado como um todo.

Como parte de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade realizado de acordo com a ISAE 3000 (Revista), exercemos julgamento profissional e mantemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho.

As nossas responsabilidades em relação ao Relato de Sustentabilidade Consolidado, no que diz respeito ao Processo, incluem:

- Obter uma compreensão do Processo, mas não com o propósito de expressar uma conclusão sobre a eficácia do Processo, incluindo o resultado do mesmo; e
- Conceber e executar procedimentos para avaliar se o Processo é consistente com a descrição efetuada pelo Grupo do seu Processo, conforme divulgado na nota Processo e impactos, riscos e oportunidades materiais da secção 5.2 Informações Gerais.

As nossas outras responsabilidades em relação ao Relato de Sustentabilidade Consolidado incluem:

- Obter uma compreensão do ambiente de controlo, processos e sistemas de informação do Grupo relevantes para a preparação do Relato de Sustentabilidade Consolidado, mas não para avaliar a conceção de atividades de controlo em particular, obter evidência sobre a sua implementação ou testar a sua eficácia operacional;
- Identificar as divulgações onde é provável que surjam distorções materiais, seja devido a fraude ou erro; e
- Conceber e executar procedimentos dirigidos às divulgações no Relato de Sustentabilidade Consolidado onde é provável que surjam distorções materiais. 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.

Resumo do trabalho realizado

Um trabalho de garantia limitada de fiabilidade envolve a execução de procedimentos para obter evidência sobre o Relato de Sustentabilidade Consolidado.

A natureza, a tempestividade e a extensão dos procedimentos selecionados dependem do julgamento profissional, incluindo a identificação de divulgações onde é provável que surjam distorções materiais, devido a fraude ou a erro, no Relato de Sustentabilidade Consolidado.

Na condução do nosso trabalho de garantia limitada de fiabilidade, em relação ao Processo:

- Obtivemos a compreensão do Processo através de:
  - Realização de indagações para entender as fontes de informação usadas pelo Órgão de Gestão; e
  - Revisão da documentação interna do Grupo sobre o seu Processo.
- Avaliámos se as evidências obtidas com base nos nossos procedimentos sobre o Processo implementado pelo Grupo, eram consistentes com a descrição do Processo divulgada na nota Processo e impactos, riscos e oportunidades materiais da secção 5.2 Informações Gerais.

Na realização do nosso trabalho de garantia limitada de fiabilidade, em relação ao Relato de Sustentabilidade Consolidado:

- Obtivemos uma compreensão dos processos de relato do Grupo, relevantes para a preparação do seu Relato de Sustentabilidade Consolidado através da compreensão do ambiente de controlo, processos e sistema de informação do Grupo relevantes para a preparação do Relato de Sustentabilidade Consolidado, mas não com o objetivo de expressar uma conclusão sobre a eficácia do controlo interno do Grupo;
- Avaliámos se a informação material identificada no Processo está incluída no Relato de Sustentabilidade Consolidado;
- Avaliámos se a estrutura e a apresentação do Relato de Sustentabilidade Consolidado estão em conformidade com as ESRS;
- Realizámos indagações ao pessoal relevante e procedimentos analíticos sobre divulgações selecionadas do Relato de Sustentabilidade Consolidado;
- Realizámos procedimentos substantivos, numa base de amostragem, sobre divulgações selecionadas do Relato de Sustentabilidade Consolidado;
- Obtivemos evidência sobre os métodos, pressupostos e dados utilizados no desenvolvimento de estimativas materiais e em informações prospetivas e sobre como esses métodos foram aplicados; e
- Obtivemos uma compreensão e avaliámos o processo seguido pelo Grupo para identificar atividades económicas elegíveis e alinhadas com a taxonomia e as correspondentes divulgações no Relato de Sustentabilidade Consolidado.

Outras matérias

A informação comparativa incluída no Relato de Sustentabilidade Consolidado do Grupo não foi sujeita a um trabalho de garantia de fiabilidade.

Lisboa, 20 de março de 2025

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:

Manuel Ladeiro de Carvalho Coelho da Mota - ROC nº 1410
Registado na CMVM com o nº 20161020

11

Apoio ao Investidor

11. APOIO AO INVESTIDOR

O **Gabinete de Relações com Investidores** dos CTT tem como missão assegurar um relacionamento biunívoco sólido e duradouro entre, por um lado, os acionistas, investidores e analistas de *research*, a CMVM, a Euronext Lisbon e os mercados de capitais em geral, e, por outro lado, a Empresa e os seus órgãos sociais. Para tal, (i) disponibiliza atempadamente e de forma clara e transparente informação que permita conhecer a evolução da realidade atual dos CTT em termos económicos, financeiros e de governo societário, (ii) atua como porta de entrada da visão de analistas e investidores, e (iii) realiza *benchmark* do desempenho da Empresa face a outros *players* do sector. Além disso, o Gabinete de Relações com Investidores assegura a articulação proativa da estratégia da Empresa com investidores e analistas de *research* e ainda que a Empresa conhece a perceção que os mercados têm dela.

A equipa do Gabinete de Relações com Investidores é composta por 5 pessoas e dirigida por Nuno Vieira, tendo os seguintes **contactos:**

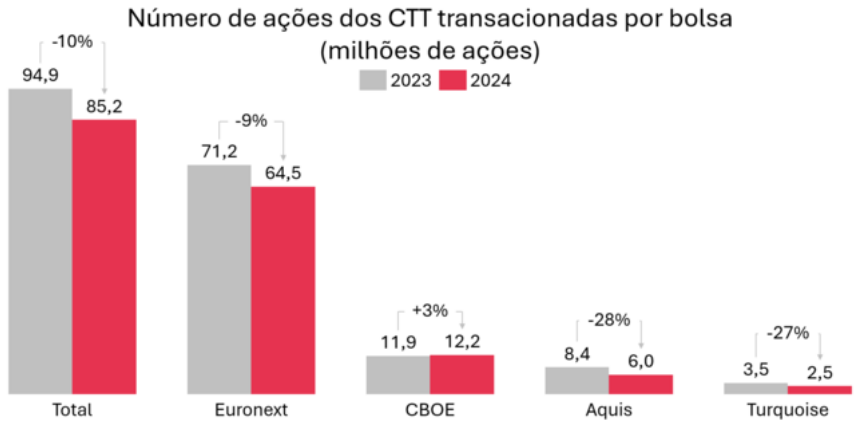
Morada: Avenida dos Combatentes, n.º 43, 14º Piso
1643-001 Lisboa
Portugal
investors@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 087
Website: www.ctt.pt

O **Representante para as Relações com o Mercado dos CTT** é o Administrador Executivo e CFO, Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco.

Em 2024, no âmbito da referida missão, o Gabinete de Relações com Investidores desenvolveu as seguintes iniciativas:

- Além da normal prestação de contas (Relatório Integrado de 2023 e Relatório Integrado do 1º semestre de 2024), emitiram-se 78 comunicações ao mercado durante o exercício de 2024. Destas, 45 diziam respeito aos programas de recompra de ações próprias dos CTT de 2023-2024 e 2024-2025, tendo o primeiro sido concluído em 9 de maio e o segundo sido iniciado em 22 julho de 2024 e estando ainda em curso. Foram também publicados 24 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais), entre os quais se destacam os referentes às parcerias estratégicas com a Generali Tranquilidade para a área de seguros e com a DHL para o e-commerce na Península Ibérica e ainda o comunicado sobre o acordo para a aquisição do capital social da CACESA. Foram ainda emitidos sete comunicados referentes a transações de dirigentes, um comunicado sobre o pagamento de dividendos e outro de participação qualificada.
- Recebeu e processou vários e-mails de investidores, analistas de *research* e público em geral recebidos em 2024, não havendo emails pendentes de anos anteriores. A equipa respondeu à maioria dos pedidos de informação recebidos num prazo médio de 24 horas (um dia útil), não tendo ficado qualquer *e-mail* ou outro tipo de pedido de informação por responder no final do ano 2024.
- Ao longo do ano, os CTT contactaram com 134 investidores de Portugal e de vários outros países, nomeadamente Espanha, Alemanha, Reino Unido, França, Itália, Luxemburgo, Dinamarca, Finlândia, Noruega e Suíça, bem como do Dubai e dos Estados Unidos da América. Os CTT participaram em seis conferências, 14 *roadshows* e várias outras reuniões realizadas quer virtual quer presencialmente.

A 31 de dezembro de 2024, a cobertura da ação dos CTT era efetuada por cinco analistas de *research*. Nessa data, o preço-alvo médio dos referidos analistas era de 5,58€. Quatro dos analistas tinham recomendação positiva sobre a ação e um tinha recomendação neutra.

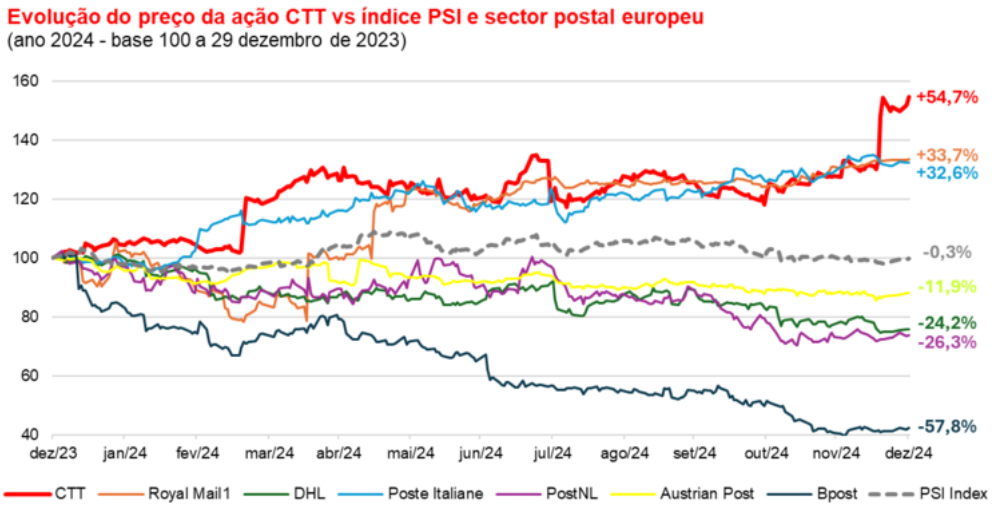


Fonte: Bloomberg a 31 Dez 2024

Durante o ano 2024, foram transacionadas cerca de 85,2 milhões de ações dos CTT (cerca de 64,5 milhões na bolsa Euronext Lisbon, 12,2 milhões na CBOE Europe, 6,0 milhões na Aquis Exchange Europe e 2,5 milhões na Turquoise Europe), correspondendo a uma média diária de cerca de 330 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 61,5% de rotação do capital em bolsa. A 31 de dezembro de 2024, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 5,40€.

No ano 2024, os CTT pagaram um dividendo de 0,170€ por ação, tendo o preço da ação apreciado 54,7%. Assim, a rendibilidade acionista total (variação do preço da ação + dividendo (assumindo reinvestimento na ação), calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2024) foi de 60,8%. No mesmo período, o PSI 20 depreciou -0,3% e registou um retorno acionista total de 4,0%.

A maioria das empresas do setor postal europeu teve um desempenho negativo do preço da ação e do retorno acionista total em 2024. A Bpost foi a empresa que sofreu uma maior queda no preço da ação (-57,8%), com a DHL e a PostNL a registarem também desempenhos negativos (-24,2% e -26,3%, respetivamente), assim como a Austrian Post (-11,9%). Do lado positivo, destacaram-se o Royal Mail e a Poste Italiane (+33,7% e +32,6%, respetivamente). Os desempenhos descritos, incluindo o dos CTT e do PSI 20 são apresentados graficamente abaixo.



1. Cotação da ação Royal Mail em GBP
Fonte: Bloomberg a 31 Dez 2024.

12

Sítio da Internet

12. SÍTIO DA INTERNET

Endereço
O endereço do *website* dos CTT é o seguinte: www.ctt.pt

Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos de identificação da Sociedade
Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões
Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor, respetivas funções e meios de acesso
Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

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

Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

O calendário financeiro dos CTT previsto para 2025 inclui os seguintes eventos societários:

Evento	Data
Resultados e Relatório Integrado Anual 2024	20 de março de 2025*
Assembleia Geral Anual 2025	30 de abril de 2025
Resultados do 1.º Trimestre de 2025	8 de maio de 2025*
Data de ex-dividendo	13 de maio de 2025
Pagamento de dividendos	15 de maio de 2025
Resultados e Relatório Integrado Intercalar - 1.º Semestre de 2025	28 de julho de 2025*
Resultados dos 9 Meses de 2025	30 de outubro de 2025

* Após o fecho do mercado.

Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada
Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das Assembleias Gerais da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações
Esta informação pode ser consultada no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o relato de sustentabilidade e sobre os princípios e iniciativas de sustentabilidade da empresa
O relato pode ser consultado no website dos CTT (www.ctt.pt). Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: sustentabilidade@ctt.pt, ou para o endereço físico, CTT - Correios de Portugal, a/c Gabinete de Sustentabilidade.

Anexo I

Curricula

ANEXO I – *CURRICULA*

CURRICULA DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO E DA COMISSÃO DE VENCIMENTOS

I. Membros dos órgãos de administração e fiscalização

Raul Catarino Galamba de Oliveira

Presidente do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Não Executivo e Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	21 de novembro de 1964, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **1990:** MBA, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1989:** Mestrado em Sistemas, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Licenciatura em Engenharia Mecânica, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-…:** Presidente (não executivo) do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-…:** Presidente da Comissão de Seleção e Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2020-…:** Presidente da Comissão de Seleção da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2020-…:** Presidente da Comissão de Seleção da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ✓ **2020-…:** Membro da Comissão de Ética dos CTT
- ✓ **2020-…:** Presidente da Comissão de Governo Societário e Risco dos CTT (anteriormente designada Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações)

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como Assistente e Investigador em Sistemas de Controlo e Informática no Instituto Superior Técnico e na Universidade Católica Portuguesa.
- ✓ Entre 1990 e 2017 desempenhou funções na McKinsey & Company, tendo sido *Senior Partner* da área de Instituições Financeiras, *Managing Partner* de Espanha e Portugal, *Managing Partner* da prática de *Global Risk Management*, Membro do Conselho de Administração Global, Membro da Comissão de Remunerações Global, e Membro das Comissões de Avaliação e Eleição de Sócios. Desde setembro de 2017 é Diretor *Emeritus* da McKinsey & Company.
- ✓ Atualmente exerce cargos em Conselhos de Administração de diversas empresas em Portugal e Espanha, entre as quais o BBVA, José de Mello Capital e CUF (anteriormente designada José de Mello Saúde).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2020-…:** Administrador não executivo do Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
- ✓ **2019-…:** Administrador não executivo da José de Mello Capital, S.A.
- ✓ **2017-…:** Administrador não executivo da CUF, S.A. (anteriormente designada José de Mello Saúde, S.A.)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-...:** Membro do Conselho de Curadores da Fundação Alfredo de Sousa
- ✓ **2004-…:** Presidente do Conselho de Administração da Fundação Manuel Violante

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	12 de novembro de 1960, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2018:** IDP-C, *International Directors Programme - Certificate*, INSEAD
- ✓ **1999:** Agregação em Sistemas Inteligentes pelo IST, Universidade de Lisboa
- ✓ **1992:** Doutoramento em Engenharia Civil, Imperial College, Londres e equivalência ao grau de Doutor pela Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Mestrado em Engenharia de Estruturas, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa
- ✓ **1983:** Licenciatura em Engenharia Civil, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2021-...:** Presidente do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2020-…:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2019-…:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (designado para o cargo a 27 de junho de 2019)
- ✓ **2017-…:** Membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (foi designado para o cargo de Presidente da Comissão Executiva a 13 de maio de 2019 com efeitos a 22 de maio do mesmo ano tendo, até essa data e desde 2017, desempenhado funções como membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT)
- ✓ **2024-2024:** Presidente do Conselho de Administração da CTT IMO YIELD - SIC Imobiliária Fechada, S.A.
- ✓ **2021-2022:** Presidente do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ **2019-…:** Membro da Comissão de Seleção e Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-…:** Membro da Comissão de Seleção da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2019-…:** Membro da Comissão de Seleção da 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ✓ **2019-…:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE)
- ✓ **2019-2019:** Presidente da Comissão de Vencimentos do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Seleção 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

- ✓ Foi Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva na Gestmin SGPS, S.A., (atualmente Manuel Champalimaud SGPS, S.A.) entre 2015 e 2019 tendo, a partir de 2017 passado a integrar o Conselho de Administração dos CTT na qualidade de membro não executivo. Em 2019 foi designado Presidente da Comissão Executiva dos CTT, data a partir da qual renunciou a todos os cargos que detinha no Grupo Manuel Champalimaud.
- ✓ Nos CTT, enquanto Presidente da Comissão Executiva, tem responsabilidade pela coordenação e liderança da atividade executiva, que acumula com os cargos de Presidente do Conselho de Administração das subsidiárias CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT - Soluções Empresariais, S.A. e CTT IMO - Sociedade Imobiliária, S.A..

- ✓ Possui uma vasta experiência profissional em cargos executivos e não executivos em grandes empresas cotadas em Portugal e no Brasil, sobretudo nos setores das infraestruturas e da energia. De 2011 a 2015 foi membro do Conselho de Administração e CEO da Efacec, uma empresa industrial reconhecida pela sua inovação em equipamentos e automação no ramo da energia, na altura presente em 22 países, sendo responsável por áreas como gestão do risco, recursos humanos, comunicação, inovação e negócio internacional.
- ✓ Contemporaneamente, integrou o Conselho de Administração e a Comissão Executiva do Grupo José de Mello e foi Presidente da COTEC Portugal.
- ✓ Foi membro executivo no Conselho de Administração da Brisa durante 11 anos (na altura a operar em 5 países), sendo responsável, entre outras, pelas áreas de operações, inovação, desenvolvimento de negócio e internacional, presidindo a várias concessionárias de infraestruturas e outras participadas da Brisa.
- ✓ Entre 2000 e 2003, foi membro não executivo do Conselho de Administração da EDP, na altura a maior empresa cotada em Portugal.
- ✓ Começou a sua carreira profissional como académico, sendo Professor Catedrático do IST desde 2000. Iniciou uma licença sem vencimento de longa duração em 2002, de modo a dedicar-se ao exercício de funções a tempo inteiro em cargos de gestão empresarial.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-…:** Gerente da Método Motriz, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2020-…:** Membro do Conselho de Administração da International Post Corporation (IPC)
- ✓ **2015-…:** Sócio-Gerente da QPDM Consulting, Lda (anteriormente S.A.; entre 2019 e 2020 exerceu o cargo de Presidente do Conselho de Administração e em 2020 passou a sócio-gerente)
- ✓ **2019-2019:** Presidente do Conselho de Administração da I-Charging, Mobilidade Eléctrica, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos, *pro bono*)

- ✓ **2024-…:** Vogal da Direção da Associação Business Roundtable Portugal
- ✓ **2019-…:** Membro do Conselho de Curadores da Fundação Alfredo de Sousa
- ✓ **2019-…:** Membro do Conselho Consultivo da Reshape (anteriormente APAC Portugal – Associação de Apoio ao Preso)
- ✓ **2018-…:** Membro do Conselho Diretivo do ICF – Inclusive Community Forum – Nova SBE
- ✓ **2017-…:** Membro do Conselho Estratégico de Inovação da VdA - Vieira de Almeida & Associados, Sociedade de Advogados, RL
- ✓ **2016-…:** Membro do Conselho Geral do IPCG - Instituto Português de Corporate Governance, a título individual
- ✓ **2013-…:** Membro Permanente do Conselho Consultivo da AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
- ✓ **2011-2022:** Vice-Presidente e Presidente em funções da Academia de Engenharia
- ✓ **2015-2020:** Presidente da Direção do Clube de Golfe da Quinta do Perú
- ✓ **2014-2020:** Membro do Conselho Consultivo da ANI – Agência Nacional de Inovação
- ✓ **2012-2018:** Presidente da COTEC Portugal, Associação Empresarial para a Inovação (2012-15) e Vogal da Direção (2015-18)

Distinções

- ✓ É desde 2007 Presidente Honorário da ASECAP – Associação Europeia de Auto-Estradas com Portagens
- ✓ Foi agraciado com a Grã-Cruz da Ordem do Infante D. Henrique, pelo Presidente da República em 2016

Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	25 de maio de 1977, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	19 de dezembro de 2017
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2011:** *Leaders who transform*, Universidade Católica Portuguesa | Universidade Nova of Business and Economics
- ✓ **2010:** *Leadership Executive Program*, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **2000:** Licenciatura em Economia, Faculdade de Economia, Universidade do Porto

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2024-…:** Presidente do Conselho de Administração da CTT IMO YIELD, SIC Imobiliária Fechada, S.A
- ✓ **2022-…:** Membro do Conselho de Administração da Medspring, S.A.
- ✓ **2021-…:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-…:** Membro do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2020-…:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2018-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT
- ✓ **2017-…:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2021-2022:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, 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 atualmente responsável nos CTT pelos pelouros de Custos e Transformação, que acumula com os cargos de membro dos Conselhos de Administração das subsidiárias CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., Banco CTT, S.A., CTT Soluções Empresariais, S.A., Newspring Services, S.A., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e Medspring, S.A.e de Presidente do Conselho de Administração da CTT IMO YIELD, SIC Imobiliária Fechada, S.A..
- ✓ Teve como principal ocupação profissional entre 2015 e 2017 as funções de CFO da PT Portugal, SGPS, S.A. e entre 2011 e 2015 de Diretor de Planeamento e Controlo da Portugal Telecom, SGPS, S.A. (empresa cotada).
- ✓ Possui competências nas áreas financeira, de planeamento e controlo, *reporting* financeiro e operacional, com um percurso com funções de administração e de alta direção nestes domínios no universo PT ao longo de cerca de 17 anos.
- ✓ Com grande experiência e perfil transformacional em cargos relacionados com transformação estratégica no setor das telecomunicações e negócio digital, com presença nacional e internacional (trabalhando de 2001 a 2017 em mercados marcados por um contexto regulatório, tecnológico e concorrencial desafiador, tendo estado, entre 2007 e 2011, especialmente envolvido em projetos de melhoria contínua e transformação), liderou, como CFO, planos de otimização e racionalização de custos no mesmo setor.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2024-…:** Vogal (não executivo) do Conselho de Administração da sociedade Finerge Renewables Spain ETVE S.A.U.
- ✓ **2017-…:** Membro do Conselho de Administração da Finerge, S.A.

- ✓ **2017-2019:** Membro do Conselho de Administração da Âncora Wind – Energia Eólica, S.A.
- ✓ **2017-2018:** Membro do Conselho de Administração da First State Wind Energy Investments, S.A.
- ✓ **2017-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- ✓ **2016-2017:** Presidente do Conselho de Administração da Janela Digital – Informática e Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2016-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Capital Criativo, SCR, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Membro do Comité Executivo (*Chief Financial Officer*) da PT Portugal, SGPS, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Presidente do Conselho Fiscal da Hungaro Digitel Plc.
- ✓ **2015-2017:** Membro do Conselho de Administração da PT Pay, S.A.
- ✓ **2015-2016:** Presidente do Conselho Fiscal da Fibroglobal – Comunicações Electrónicas, S.A.
- ✓ **2013-2015:** Membro do Conselho de Administração da PT Centro Corporativo, S.A.
- ✓ **2013-2015:** Membro do Conselho Fiscal da Fundação Portugal Telecom
- ✓ **2011-2014:** Membro não executivo do Conselho de Administração da PT PRO - Serviços Administrativos e de Gestão Partilhados, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Membro da Direção da AEM – Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado

João Carlos Ventura Sousa

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CMO) dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	26 de março de 1975, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	18 de setembro de 2019
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2023:** Curso para qualificação de Agente de Seguros, Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros - Ramos "Não Vida" e Ramo "Vida", APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- ✓ **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

- ✓ **2023-…:** Membro do Conselho de Administração da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2022-…:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Services, S.A.
- ✓ **2022-…:** Presidente do Conselho de Administração da Medspring, S.A**.**
- ✓ **2021-…:** Membro do Conselho de Administração da CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A.
- ✓ **2021-…:** Presidente do Conselho de Administração da Newspring Services, S.A.
- ✓ **2020-…:** Membro do Conselho de Administração da CTT Soluções Empresariais, S.A.
- ✓ **2020-…:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2019-…:** Membro do Conselho de Administração da Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE)
- ✓ **2019-…:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2019-…:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2021-2022:** Membro do Conselho de Administração da HCCM Outsourcing Investment, S.A.
- ✓ **2019-2019:** Presidente do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Tem vindo a exercer, desde 2015, funções de administração de que se destacam os cargos de membro executivo no Conselho de Administração (*Chief Sales and Marketing Officer*) da Altice Portugal (ex-Portugal Telecom), membro do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva (CEO) da PT Cloud and Data Centers e da Portugal Telecom Data Center, tendo sido designado, a partir de setembro de 2019, para membro executivo do Conselho de Administração dos CTT.
- ✓ Enquanto membro da Comissão Executiva dos CTT (CMO) é atualmente responsável pelos pelouros da receita dos CTT, que acumula com os cargos de membro do Conselho de Administração das sociedades do Grupo CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., Correio Expresso de Moçambique, S.A. (CORRE), CTT Soluções Empresariais, S.A., CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e Payshop (Portugal), S.A. e de Presidente do Conselho de Administração das subsidiárias CTT Contacto, S.A., Newspring Services, S.A., Medspring, S.A. e CTT Services, S.A.
- ✓ 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)

- ✓ **2022-…:** Vice-presidente da Direção da APOE - Associação Portuguesa de Operadores Expresso

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	14 de dezembro de 1967, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2009:** Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
- ✓ **2002:** Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC)
- ✓ **1999:** Mestrado em Economia, Universidade do Porto
- ✓ **1991:** Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2017-…:** Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2017-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ A sua atividade académica de topo e o exercício de funções em órgãos de fiscalização em grandes empresas cotadas são a sua principal ocupação profissional. Em abril de 2017 foi eleita Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT, tendo sido reeleita em 29 de abril de 2020 para o mandato 2020-2022 e em 20 de abril de 2023 para o mandato de 2023-2025.
- ✓ Tem mais de 25 anos de experiência académica como Professora na UCP (desde 1993) nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade. Foi Diretora, entre 2010 e 2017, do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e Coordenadora Científica na Católica Porto Business School da UCP. Foi, igualmente, Diretora-Adjunta da Presidência do Centro Regional do Porto da UCP para a administração e empreendedorismo.
- ✓ Como ROC há mais de 15 anos, foi eleita para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal da OROC em 2012, e para o Conselho Diretivo em novembro de 2017. Foi representante da OROC na Comissão de Normalização Contabilística. Desde 2008 que integra os órgãos de administração e fiscalização de grandes empresas cotadas e não cotadas em Portugal, tendo desempenhado o cargo de Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE entre 2017 e 2021, e sido eleita, em agosto de 2021, como Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A..

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Sierra IG – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A.
- ✓ **2021-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Presidente (desde junho 2023) da Comissão de Auditoria do Banco Português de Fomento, S.A.
- ✓ **2016-…:** Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A.
- ✓ **2008-...:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A.
- ✓ **2021-2023:** Vogal da Direção da Associação de Promoção e Defesa da Vida e Família - Vida Norte
- ✓ **2016-2023:** Membro não executivo do Conselho de Administração da SierraGest – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A. (anteriormente denominada SFS – Gestão de Fundos, SGOIC, S.A. e Sonaegest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.)
- ✓ **2017-2021:** Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar Universitário de S. João, EPE

- ✓ **2012-2018:** Presidente do Conselho Fiscal da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e sua representante na Fédération des Experts-Comptables Européens

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2024-…:** Membro do Conselho de Curadores da Fundação do Gil
- ✓ **2023-…:** Membro da Direção da Associação para a Escola de Gestão Empresarial
- ✓ **2021-…:** Membro convidado da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística
- ✓ **2014-…:** Sócia-Gerente da Novais, Anacoreta & Associado, SROC
- ✓ **2011-…:** Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa
- ✓ **2011-…:** Árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa
- ✓ **2009-…:** Professora auxiliar na Católica Porto Business School
- ✓ **2017- fev.2021:** Membro do Conselho Geral e da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística, em representação da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
- ✓ **2018-2020:** Membro do Conselho Diretivo da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e sua representante na Accountancy Europe

Steven Duncan Wood

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	17 de dezembro de 1982, nascido nos Estados Unidos da América
Data da 1ª designação nos CTT	23 de abril de 2019
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2005:** BA em Economia, Economia Política e Relações Internacionais, Tulane University, EUA

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2019-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2020-2023:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ É Analista Financeiro Certificado, cuja atividade se tem maioritariamente centrado em estratégias especiais de investimento em ativos de grande valor intrínseco com potencial de crescimento (*deep value*). Fundou a GreenWood Investors em 2010.
- ✓ Iniciou a sua carreira na equipa de situações especiais do Kellogg Capital Group, tendo posteriormente trabalhado como Analista de Banca de Investimento para a RBC Capital Markets no grupo Syndicated and Leveraged Finance, onde aprofundou os seus conhecimentos sobre estratégias especiais de investimento (*deep value investment*) e como Analista na Carr Securities entre 2009 e 2013. Walter Carucci da Carr Securities forneceu-lhe a inspiração para fundar a GreenWood Investors.
- ✓ Faz parte, desde 2016, do Conselho Consultivo de Investimentos da Cortland Associates, um consultor de investimentos sedeado em St. Louis, nos Estados Unidos da América.
- ✓ Em 2017, fundou o Builders Institute, Inc., uma organização educativa sem fins lucrativos que se dedica à criação de valor de longo prazo, estratégias corporativas transparentes e princípios capitalistas conscientes.
- ✓ É atualmente o Sócio-Administrador da GreenWood Performance Investors, LLC, e *General Partner* do GreenWood Global Micro Fund I, LP, um fundo lançado em fevereiro de 2014, bem como do GreenWood Builders Fund I, LP, GreenWood Offshore Builders Fund I, do GreenWood Builders Fund II, LP, do GreenWood Offshore Builders Fund II, do GreenWood Offshore Builders Fund III , do GreenWood Builders Fund IV, do GreenWood Offshore Builders Fund IV e do GreenWood Builders Fund V.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-...:** Administrador na MEI Pharma, Inc.
- ✓ **2023-...:** Administrador na Leonardo, S.P.A.
- ✓ **2017-...:** Fundador e Sócio-Administrador do Builders Institute, Inc.
- ✓ **2010-…:** Sócio-Administrador da GreenWood Performance Investors, LLC
- ✓ **2010-…:** Fundador e Sócio-Administrador da GreenWood Investors, LLC

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-…:** Membro do Conselho Consultivo da Cortland Associates, Inc.

Duarte Palma Leal Champalimaud

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	5 de dezembro de 1975, nascido no Brasil
Data da 1ª designação nos CTT	19 de junho de 2019
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2018:** *OPM 51 Class*, Harvard Business School, EUA
- ✓ **2009:** *Leading the Family Business Program*, IMD, Suíça
- ✓ **2008:** MBA *International*, Católica Porto Business School
- ✓ **2001:** Pós-graduação em Gestão de Empresas, Fundação Dom Cabral, Brasil
- ✓ **2000:** Licenciatura em Engenharia Mecânica, Kingston University, Inglaterra

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2019-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2018-2019:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U.

Outros cargos internos

- ✓ **2020-…:** Membro da Comissão de Governo Societário e Risco dos CTT (anteriormente designada Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações)
- ✓ **2019-2019:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções como membro do Conselho de Administração da Gestmin SGPS, S.A., que alterou a designação social em 2019 para Manuel Champalimaud SGPS, S.A., tem sido a sua principal ocupação profissional desde 2005.
- ✓ A partir de 2018 passou a integrar o Grupo CTT como membro do Conselho de Administração da subsidiária Tourline Express Mensajería, S.L.U., cargo que ocupou até julho de 2019. A partir de junho de 2019 passou a exercer as funções de membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT, funções que desempenha complementarmente ao cargo de Vogal 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)

- ✓ **2024-…:** Vice-Presidente do Conselho de Administração da GLN Advance Solutions, S.A.
- ✓ **2022-…:** Presidente do Conselho de Administração da Pentapack - Sistema de Embalagem, S.A.
- ✓ **2021-...:** Gerente da Star Swan Unipessoal, Lda.
- ✓ **2005-...:** Membro do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A.
- ✓ **2007-2021:** Gerente da Sotaque – Assessoria de Comunicação e Traduções, Lda.

- ✓ **2016-2018:** Membro do Conselho de Administração da PIEP – Pólo de Inovação em Engenharia de Polímeros
- ✓ **2014-2017:** Presidente do Conselho de Administração da GLN, S.A., tendo também desempenhado funções como CEO entre 2013 e 2016

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-…:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da APIP – Associação Portuguesa da Indústria de Plásticos

Jürgen Schröder

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	2 de outubro de 1963, nascido na Alemanha
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **1993:** Doutoramento em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha
- ✓ **1988:** Licenciatura em Economia, Ruhr-Universität Bochum, Alemanha

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2023-…:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT
- ✓ **2020-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional na McKinsey & Company em 1994, sendo desde 2007 *Senior Partner* do escritório em Düsseldorf. Ao longo do seu percurso na McKinsey & Company tem assumido funções de gestão e de supervisão enquanto responsável pelo setor de Viagens, Transporte e Logística na Alemanha, Presidente do Comité Regional de Preços da Europa, do Comité Alemão de Finanças e Infraestrutura e do Conselho da Orphoz na Alemanha e de Membro dos Conselhos da eFellows.net e da Lumics GmbH & Co. KG. Foi ainda Membro do Comité Alemão de Clientes e da OpCo alemã (Conselho).
- ✓ Até 2020 foi responsável pela área Global de *Marketing* e Vendas na McKinsey & Company e pelo setor de transporte e logística na Alemanha e foi fundador da Fábrica de *Marketing* Digital, possuindo uma vasta experiência nos setores Postal e Logística, nas áreas de *Marketing* e Vendas e *Marketing* Digital, bem como em programas transformacionais que contribuem para melhorar o desempenho de empresas através da utilização de métodos ágeis e tecnologias digitais para aperfeiçoar a sua transformação comercial.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-…:** Diretor Geral da LPS Hospitality &Investment GmbH (Alemanha)
- ✓ **2020-…:** Sócio executivo da JS-Rat &Tat GmbH (Alemanha)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-…:** Diretor do “Rotary Club Düsseldorf” (Alemanha)
- ✓ **2014-…:** Membro do Conselho de Administração do Marketing Club Düsseldorf (Alemanha)
- ✓ **2015-2023:** Membro do Conselho de Administração da ISR (International School on the Rhine) (Alemanha)

Margarida Maria Correia de Barros Couto

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	16 de setembro de 1964, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **1988:** Pós-graduação em Estudos Europeus, Faculdade de Direito, Universidade Católica de Lisboa
- ✓ **1987:** Licenciatura em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Católica de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2023-…:** Membro da Comissão de Governo Societário e Risco dos CTT (anteriormente designada Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações)
- ✓ **2020-…:** Presidente da Comissão de Ética dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Sócia fundadora da Sociedade de Advogados Vieira de Almeida & Associados (VdA), que integra desde 1988, tendo tido como principal ocupação profissional o exercício de advocacia em setores regulados e em economia social.
- ✓ Foi *Senior Partner* do Grupo PI & Digital e *Partner* da área de ICT (*Information, Communications and Technology*), tendo estado envolvida, no âmbito da sua atividade profissional, nas principais transações nos setores das comunicações, *media* e privacidade, acompanhando tanto as matérias de regulação económica como as transacionais. Desenvolveu igualmente uma vasta atividade em projetos infraestruturais e de acompanhamento de procedimentos de contratação pública em setores regulados e não regulados.
- ✓ É Sócia da área de Economia Social, que presta assessoria jurídica e estratégica às mais relevantes Fundações e Associações com atividade em Portugal e a diversos projetos de impacto social. Entre 2015 e 2023 desempenhou o cargo de Presidente da Associação VdA Academia, a academia corporativa da firma. Atualmente, ainda é responsável pelo Programa Executivo *Women on Boards* e pelo Programa Executivo ESG.
- ✓ Tem atividade docente na Universidade Católica onde tem lecionado matérias relacionadas com as suas áreas de prática, designadamente Direito das Telecomunicações, Regulação Económica, Economia Social e Sustentabilidade.
- ✓ Autora de diversos artigos de regulação económica, de telecomunicações, de economia social e de sustentabilidade publicados em edições da especialidade, tanto nacionais como internacionais, é frequentemente oradora convidada em conferências relacionadas com as suas áreas de prática em Portugal e no estrangeiro, tendo sido distinguida ao longo da sua carreira pelos principais diretórios de advocacia internacionais como líder nas suas áreas de prática.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-2024:** Membro não executivo do Conselho de Administração da Luz Saúde, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2024-…:** Membro do Conselho de Curadores da Fundação Universidade de Aveiro
- ✓ **2024-…:** Vice-Presidente da Rede Capital Social – Associação de Filantropia Estratégica
- ✓ **2024-…:** Membro do Conselho Nacional da Fundação Aga Khan

- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e Diretora Executiva (CEO) da Fundação Vasco Vieira de Almeida
- ✓ **2016-…:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do BCSD Portugal – *Business Council for Sustainable Development*
- ✓ **2018-2024:** Presidente do GRACE – Empresas Responsáveis - Associação
- ✓ **2015-2023:** Presidente da Direção da Associação VdA Academia
- ✓ **2017-2021:** Secretária da Mesa da Assembleia Geral do Fórum Oceano – Associação da Economia do Mar

María del Carmen Gil Marín

Membro Não Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	11 de fevereiro de 1973, nascida em Espanha
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2021-…:** Inscrita no *International Directors Programme* (IDP), INSEAD, França
- ✓ **2020:** *Cyber Security and Executive Strategy*, Stanford University, EUA
- ✓ **2019:** Santander-UCLA W50, UCLA Anderson School of Management, EUA
- ✓ **2019:** *Corporate Governance*: A liderança dos *Boards*, Nova School of Business & Economics Executive Education
- ✓ **2019:** *The Women´s Leadership Forum*, Harvard Business School, EUA
- ✓ **1999:** MBA *Programme*, INSEAD, França (*Dean´s list*)
- ✓ **1999:** Ciclo académico do Doutoramento em Meio Ambiente e Energias Alternativas, UNED, Espanha
- ✓ **1996:** Licenciatura Superior em Engenharia Eletrotécnica, Universidad Pontificia Comillas (ICAI), Espanha (Prémio Nacional)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2020-…:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional em 1996 como Consultora na The Boston Consulting Group, escritório de Madrid, tendo participado em diversos projetos estratégicos relacionados com setores, entre outros, elétrico, de telecomunicações, *oil & gas*, e retalho. Entre 1999 e 2000 foi Professora de *Marketing* Industrial da Licenciatura de Engenharia e Gestão Industrial na Universidad Pontificia Comillas (ICAI), em Madrid, tendo igualmente em 1999 sido Associada na Lehman Brothers, Banca de Investimento em Londres e Nova Iorque, onde desempenhou funções no âmbito de operações de aquisições e de IPO em diferentes setores económicos.

- ✓ O exercício de funções de liderança tem sido a sua principal ocupação profissional desde 2001, tendo iniciado, a partir desta data, o seu percurso profissional no Grupo Novabase como responsável pelo lançamento da área de Capital de Risco com foco tecnológico, no âmbito das suas funções como membro do órgão de administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A., com envolvimento direto nos processos de inovação e de M&A do Grupo, ao mesmo tempo que tem vindo a coordenar os processos de investimento e valorização, de supervisão financeira, de avaliação do risco e de acompanhamento operacional das entidades participadas. Em 2018 passou a integrar a Comissão Executiva da Novabase, SGPS, S.A. como COO, CIO e CISO.

- ✓ Atualmente desempenha as funções de membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A., e membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos, S.A. integrando igualmente a Comissão de Auditoria e a Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações desta sociedade e de Membro independente e não executivo do Conselho de Administração da Santalucía, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros em Espanha.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2024-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da CNR da Santalucía, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (Espanha)
- ✓ **2021-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria e da Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações da Caixa Geral de Depósitos, S.A.
- ✓ **2021-…:** Membro do Conselho de Administração da Novabase, SGPS, S.A. tendo sido anteriormente Membro executivo do Conselho de Administração (2018-2020)
- ✓ **2021-…:**Membro do Conselho de Administração da Celfocus-Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2021-2024:** Presidente do Conselho de Administração da Novabase Capital, Sociedade de Capital de Risco, S.A., tendo sido anteriormente Membro executivo do Conselho de Administração (2001-2021)
- ✓ **2018-2021:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase IMS2, S.A.
- ✓ **2014-2020:** Gerente da Radical Innovation, Lda.
- ✓ **2014-2020:** Gerente da Tópico Sensível, Lda.
- ✓ **2012-2020:** Gerente da Bright Innovation, Lda.
- ✓ **2018-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração da Novabase Serviços – Serviços de Gestão e Consultoria, S.A.
- ✓ **2008-2019:** Membro executivo do Conselho de Administração da COLLAB – Soluções Informáticas de Comunicação e Colaboração, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2025-...:** Membro do International Advisory Board da Católica Lisbon School of Business and Economics
- ✓ **2021-...:** Membro do Conselho Estratégico de Inovação da VdA - Vieira de Almeida & Associados Sociedade de Advogados, RL (2021 - Presente - 4 anos e 2 meses)
- ✓ **2015-…:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da GLOBALEDA - Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A.
- ✓ **2020-2024:** Membro do Conselho Geral da AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado
- ✓ **2012-2023:** Membro do Comité Consultivo do FCR ISTART I
- ✓ **2018-2021:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Novabase Enterprise Applications - Sistemas de Informação de Gestão Empresarial, S.A.
- ✓ **2018-2021:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Celfocus - Soluções Informáticas para Telecomunicações, S.A.
- ✓ **2014-2021:** Membro da Direção do Fórum de Investor Relations (FIR) - Associação Portuguesa de Responsáveis pelas Relações com Investidores, tendo sido anteriormente membro do Conselho Fiscal (2011-2013)
- ✓ **2014-2015:** Membro do Conselho Fiscal da AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado

Susanne Ruoff

Membro Não Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	29 de setembro de 1958, nascida na Suíça
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2022:** Certification ESG Competent Boards
- ✓ **2018:** Certification of the International Director Program, INSEAD, França/Singapura
- ✓ **2010:** Corporate Finance in Multinational Companies, ZfU, Suíça
- ✓ **2007:** *Corporate Governance in Executive Boards*, Universität St. Gallen (HSG), Suíça
- ✓ **2004:** MBA, Université de Fribourg, Suíça
- ✓ **2003:** Licenciatura em Economia, Université de Fribourg, Suíça

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2020-…:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2023-…:** Membro da Comissão de Governo Societário, e Risco dos CTT (anteriormente designada Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações)

Experiência profissional

- ✓ Possui uma longa carreira com mais de 30 anos de experiência em cargos de administração em empresas internacionais, destacando-se os mais de 12 anos como CEO da BT Switzerland e na IBM Global Technology Services e mais recentemente como CEO da Swiss Post. Foi também membro de Conselhos de Administração de empresas como a PostBank, a Geberit International (líder do mercado europeu em produtos sanitários) e a BEDAG (empresa de *software*) e da Direção da International Post Corporation.
- ✓ Ao longo do seu percurso adquiriu um vasto conhecimento de tecnologias ao nível da gestão de mudanças e transformação (IBM e BT) e uma sólida experiência em implementação de transformação digital (Swiss Post), principalmente em logística, banca, serviços, telecomunicações, bem como na indústria de tecnologia em geral.
- ✓ Fundou a sua própria empresa, Ruoff Advisory GmbH, e como CEO da mesma, dedica-se à atividade de consultoria e apoio a empresas internacionais e nacionais nas áreas de Transformação Digital e Modelo de Negócios Digitais, em especial dos setores de Telecomunicações, TIC e postal (membro do Conselho de Administração de várias empresas).
- ✓ Mais recentemente, fundou a Folxglobal, uma empresa que utiliza tecnologia de realidade virtual para a formação experimental e lidera projetos de transformação para empresas multinacionais.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2023-…:** Membro do Conselho de Administração da Createq, Empresa de Software (Suíça)
- ✓ **2020-…:** Membro da Direção e Presidente da Comissão de Organização e Vencimentos da Eldora AG (empresas de restauração na Suíça)
- ✓ **2019-…:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Ruoff Advisory GmbH (Suíça)
- ✓ **2013-2018:** Membro do Conselho de Administração e Presidente do Comité de Transformação do *Corebanking* do PostBank (Suíça)
- ✓ **2012-2018:** *Chief Executive Officer* (CEO) da Swiss Post, LTD (Suíça)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Membro da Explore-it Foundation
- ✓ **2017-…:** Membro do Conselho Consultivo Estratégico da EPFL - École Polytechnique Fédérale de Lausanne (Suíça)
- ✓ **2021:** Consultora do Conselho de Administração da Emirates Post, Dubai (EAU)
- ✓ **2017-2018:** Membro do Conselho Consultivo do Governo Federal Suíço para a Transformação Digital (Suíça)
- ✓ **2012-2016:** Membro da Direção da International Post Corporation (Bélgica)
- ✓ Anteriormente, foi membro independente do Conselho de Administração da Geberit International S.A. e Bedag S.A. (Suíça)

II. Membros da Comissão de Vencimentos

Fernando Paulo de Abreu Neves de Almeida

Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	13 de julho de 1961, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **1994:** MBA, Faculdade de Gestão, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **1989:** Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho, Universidade Europeia

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ ---

Outros cargos internos

- ✓ **2020-…:** Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Possui uma vasta experiência em consultadoria de gestão especializada em Recursos Humanos, tendo fundado em 1993 a Neves de Almeida Consultores, e sendo desde 1998 Sócio internacional e *Managing Partner* do escritório de Lisboa da Boyden Global Executive Search. Faz parte da rede de conselheiros da LIORENTE E CUENTA, líder ibérica na área da comunicação empresarial, e é membro do Conselho Universitário da Universidade Europeia e dos Conselhos Editoriais das revistas Executive Digest e Human Resources. Desde 2014 desempenha ainda o cargo de Vogal da Comissão de Vencimentos da REN.
- ✓ É Docente Universitário desde 1990 e foi até 2014 Coordenador Executivo dos programas de Doutoramentos, Mestrados e Licenciaturas em Gestão de Recursos Humanos da Universidade Europeia. Escreveu mais de uma centena de artigos para várias publicações económicas e é autor dos livros "Psicologia para Gestores" e "Avaliação de Desempenho para Gestores", ambos da editora McGraw Hill, do livro "O Gestor - A Arte de Liderar" da Editorial Presença, coautor da obra "A Sorte dá Muito Trabalho" da Almedina e autor dos livros "Comandos para Liderar" da Multipublicações, e "Retribuições, Prémios e Incentivos" da Almedina.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **1993-…:** Gerente da Neves de Almeida Consultores, Unipessoal, Lda.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2014-…:** Membro da Comissão de Vencimentos da REN - Redes Energéticas Nacionais, SGPS, S.A.
- ✓ **1998-…:** *Partner* do escritório de Lisboa da Boyden Global Executive Search

Manuel Carlos de Melo Champalimaud

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	14 de abril de 1946, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	28 de abril de 2016
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2019:** *Orchestrating Winning Performance*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **2010:** *High Performance Boards*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **2009:** *Orchestrating Winning Performance*, IMD, Lausanne, Suíça
- ✓ **1993:** Curso Geral de Gestão, Escola de Gestão do Porto (atual Porto Business School), Universidade do Porto
- ✓ **1971-1973:** Frequência do curso de Economia no Instituto de Ciências Ultramarinas, Universidade Técnica de Lisboa (atual ISCSP)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2016-2017:** Membro não executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2020-…:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Empresário desde 1972, foi promotor, investidor e gestor de diversas empresas em Portugal, Espanha e no Brasil.
- ✓ Destacam-se atividades na área industrial – em particular na indústria dos cimentos, como na Cimentos do Tejo – e, mais recentemente, na indústria dos moldes e plásticos, em que investiu através da Gestmin, atual Manuel Champalimaud SGPS, S.A., criando o grupo GLN. Desenvolveu, ainda, experiência empresarial e de gestão na área da promoção imobiliária – através das sociedades Raso Empreendimentos Turísticos, DaPraia e Sogestão e ainda, na área cinegética e agroindustrial no seio da São Barão -, tal como na área comercial, em particular para o setor da construção, através da Rolim Comercial.
- ✓ Representando uma posição acionista relevante, integrou o Conselho de Administração da REN – SGPS, S.A. durante 7 anos até 2016 e dos CTT de 2016 a 2017.
- ✓ Em 2005, criou a Gestmin SGPS, S.A., atual Manuel Champalimaud SGPS, S.A., um grupo familiar onde reuniu todos os seus investimentos, que tem liderado e desenvolvido desde então. O grupo está hoje exposto às áreas da energia, logística portuária e moldes e plásticos, sendo também detentor de importantes ativos cotados, nos quais se incluem participações relevantes na REN e CTT.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2022-...:** Vice-Presidente da sociedade de direito brasileiro Casa da Urca Limitada
- ✓ **2015-…:** Gerente da Sealion Finance, Lda.
- ✓ **2007-…:** Gerente Delegado da Cela - Agropecuária, Lda.
- ✓ **2005-…:** Presidente do Conselho de Administração da Manuel Champalimaud SGPS, S.A. (anteriormente Gestmin SGPS, S.A.)
- ✓ **2005-…:** Gerente Delegado da Agrícola São Barão – Unipessoal, Lda.
- ✓ **2021- 2022:** Presidente do Conselho de Administração da Digal – Distribuição e Comércio, S.A.
- ✓ **1998-2017:** Presidente do Conselho de Administração da Sogestão – Administração e Gerência, S.A.
- ✓ **1997-2017:** Gerente Delegado da Sogolfe – Empreendimentos Turísticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
- ✓ **2007-2016:** Membro não executivo do Conselho de Administração da REN – Redes Energéticas Nacionais, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2005-…:** Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações do Grupo Manuel Champalimaud

Christopher James Torino

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	10 de março de 1986, nascido nos Estados Unidos da América
Data da 1ª designação nos CTT	29 de abril de 2020
Mandato	2023-2025

Formação académica

- ✓ **2009:** MSc em Contabilidade, Wake Forest University School of Business, EUA
- ✓ **2008:** BSc em Finanças Analíticas, Wake Forest University, EUA

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ ---

Outros cargos internos

- ✓ **2020-…:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Iniciou a sua carreira profissional como analista financeiro monitorizando um universo de cerca de 30-50 fundos com estratégias díspares, e como Analista Sénior na Morgan Creek Capital Management, LLC, onde trabalhou em conjunto com a equipa de *Private Investment* na realização de análises de investimento no âmbito de várias transações. Em 2012 integrou a LRV Capital Management, LLC onde aprofundou as suas competências, sobretudo na área de investimentos. Desde 2020, é membro da Comissão de Vencimentos dos CTT.
- ✓ Tornou-se Vice-Presidente da Lazard Asset Management, LLC após a integração da equipa de *International Equity Value* da LRV Capital, um fundo de *long/short equity* de cariz exclusivamente internacional, em 2018.
- ✓ Em 2018, juntou-se à GreenWood Investors, sendo atualmente Sócio da GreenWood Investors, LLC.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-2018:** Vice-Presidente da Lazard Asset Management, LLC

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-…:** Sócio da GreenWood Investors, LLC
- ✓ **2012-2018:** Analista na LRV Capital Management, LLC

Anexo II

Transações sobre Ações dos CTT

ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT

Detalhe das transações diárias sobre ações dos CTT efetuadas em 2024 no quadro dos programas de recompra de ações de 2023-2024 e 2024-2025 até 13 de março de 2025, data em que foi emitido o mais recente comunicado com o relatório intercalar das operações realizadas no âmbito do programa 2024-2025 (vide ponto 3 do subcapítulo 6.1.1 do presente Relatório Integrado). No site CTT, em CTT Investidores, estão disponíveis detalhes sobre todas as transações realizadas diariamente no âmbito dos referidos programas.

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
02-01-2024	35 001	3,533	19,26%	0,02%
03-01-2024	23 100	3,548	15,08%	0,02%
04-01-2024	56 000	3,565	13,19%	0,04%
05-01-2024	49 000	3,562	13,98%	0,03%
08-01-2024	60 500	3,556	33,21%	0,04%
09-01-2024	48 500	3,542	25,39%	0,03%
10-01-2024	60 000	3,567	18,23%	0,04%
11-01-2024	61 000	3,563	29,14%	0,04%
12-01-2024	62 000	3,612	10,80%	0,04%
15-01-2024	47 186	3,661	14,40%	0,03%
16-01-2024	47 188	3,591	27,79%	0,03%
17-01-2024	57 000	3,563	15,64%	0,04%
18-01-2024	30 000	3,642	15,21%	0,02%
19-01-2024	32 760	3,640	17,12%	0,02%
22-01-2024	23 500	3,661	8,18%	0,02%
23-01-2024	23 686	3,683	5,93%	0,02%
24-01-2024	20 000	3,708	5,08%	0,01%
25-01-2024	14 700	3,702	5,79%	0,01%
26-01-2024	21 200	3,692	7,59%	0,01%
29-01-2024	16 500	3,652	9,16%	0,01%
30-01-2024	13 400	3,659	5,86%	0,01%
31-01-2024	15 800	3,684	7,96%	0,01%
01-02-2024	14 249	3,685	7,98%	0,01%
02-02-2024	7 600	3,668	6,14%	0,01%
05-02-2024	24 000	3,711	4,65%	0,02%
06-02-2024	23 000	3,709	6,51%	0,02%
07-02-2024	27 200	3,722	7,56%	0,02%
08-02-2024	16 000	3,732	4,87%	0,01%
09-02-2024	9 380	3,685	6,49%	0,01%
12-02-2024	22 001	3,698	12,04%	0,02%
13-02-2024	37 600	3,680	15,28%	0,03%
14-02-2024	17 828	3,669	15,52%	0,01%
15-02-2024	24 010	3,644	13,79%	0,02%
16-02-2024	16 104	3,645	9,84%	0,01%
19-02-2024	33 667	3,699	12,65%	0,02%
20-02-2024	25 000	3,703	26,17%	0,02%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
21-02-2024	25 000	3,701	19,18%	0,02%
22-02-2024	25 000	3,726	10,64%	0,02%
23-02-2024	25 000	3,709	23,27%	0,02%
26-02-2024	25 000	3,682	15,21%	0,02%
27-02-2024	25 000	3,667	14,43%	0,02%
28-02-2024	25 000	3,649	17,44%	0,02%
29-02-2024	25 000	3,647	10,37%	0,02%
01-03-2024	25 000	3,650	9,88%	0,02%
04-03-2024	25 000	3,576	11,08%	0,02%
05-03-2024	25 000	3,578	11,78%	0,02%
06-03-2024	25 000	3,576	11,85%	0,02%
07-03-2024	25 000	3,597	9,42%	0,02%
08-03-2024	25 000	3,605	13,76%	0,02%
11-03-2024	25 000	3,578	16,15%	0,02%
12-03-2024	25 000	3,609	9,18%	0,02%
13-03-2024	25 000	3,624	10,52%	0,02%
14-03-2024	25 000	3,660	10,84%	0,02%
15-03-2024	25 000	3,623	1,79%	0,02%
18-03-2024	25 000	3,571	8,25%	0,02%
19-03-2024	25 000	3,556	7,57%	0,02%
20-03-2024	68 000	3,867	2,78%	0,05%
21-03-2024	57 675	4,092	4,33%	0,04%
22-03-2024	26 183	4,209	4,71%	0,02%
25-03-2024	20 000	4,195	5,03%	0,01%
26-03-2024	20 000	4,180	7,29%	0,01%
27-03-2024	20 000	4,160	11,31%	0,01%
28-03-2024	20 000	4,151	9,52%	0,01%
02-04-2024	20 000	4,164	9,57%	0,01%
03-04-2024	20 000	4,187	7,00%	0,01%
04-04-2024	20 000	4,265	4,70%	0,01%
05-04-2024	20 000	4,259	6,65%	0,01%
08-04-2024	20 000	4,361	5,75%	0,01%
09-04-2024	20 000	4,366	7,40%	0,01%
10-04-2024	20 000	4,382	4,44%	0,01%
11-04-2024	20 000	4,377	5,70%	0,01%
12-04-2024	18 600	4,404	6,47%	0,01%
15-04-2024	20 000	4,424	4,87%	0,01%
16-04-2024	20 000	4,446	6,88%	0,01%
17-04-2024	19 400	4,445	8,85%	0,01%
18-04-2024	20 000	4,491	4,99%	0,01%
19-04-2024	20 000	4,461	5,95%	0,01%
22-04-2024	20 000	4,465	5,93%	0,01%
23-04-2024	20 000	4,539	11,13%	0,01%
24-04-2024	20 000	4,526	11,67%	0,01%
25-04-2024	20 000	4,508	10,62%	0,01%
26-04-2024	20 000	4,444	9,08%	0,01%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão	% do capital social
29-04-2024	20 000	4,487	8,48%	0,01%
30-04-2024	20 000	4,471	6,35%	0,01%
02-05-2024	20 000	4,503	5,77%	0,01%
03-05-2024	60 000	4,472	11,51%	0,04%
06-05-2024	20 000	4,457	9,62%	0,01%
07-05-2024	50 314	4,482	22,36%	0,03%
08-05-2024	25 000	4,430	4,74%	0,02%
09-05-2024	3 000	4,377	0,76%	0,00%

Dado que as transações no quadro do programa de recompra de ações anunciado ao mercado em 19 de julho de 2024, e ainda a decorrer, foram realizadas no mercado regulamentado da Euronext Lisbon ("XLIS") e/ou nas plataformas de negociação CBOE Europe - DXE Lit Order Book (NL) ("CEUX"), Aquis Exchange Europe SAS ("AQEU") e/ou Turquoise Europe ("TQEX"), o quadro abaixo apresenta o detalhe das operações diárias distribuídas por cada uma das referidas plataformas. No site CTT, em CTT Investidores, está disponível informação mais pormenorizada sobre todas as transações realizadas.

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão na XLIS	% do volume total da sessão na CEUX	% do volume total da sessão na AQEU	% do volume total da sessão na TQEX	% do capital social
22-07-2024	18 000	4,656	5,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
23-07-2024	13 879	4,692	9,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
24-07-2024	16 000	4,702	11,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
25-07-2024	20 000	4,633	9,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
26-07-2024	20 000	4,640	14,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
29-07-2024	25 000	4,627	16,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
30-07-2024	53 000	4,308	2,61%	2,27%	0,69%	2,43%	0,04%
31-07-2024	62 000	4,173	10,94%	15,28%	2,34%	16,43%	0,04%
01-08-2024	52 981	4,255	12,83%	7,30%	1,96%	10,55%	0,04%
02-08-2024	84 858	4,244	30,97%	8,83%	2,96%	6,38%	0,06%
05-08-2024	10 000	4,105	2,74%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
06-08-2024	15 000	4,090	7,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
07-08-2024	6 769	4,217	3,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
08-08-2024	15 000	4,172	7,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
09-08-2024	15 000	4,170	4,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
12-08-2024	15 000	4,199	13,72%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
13-08-2024	15 000	4,176	14,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
14-08-2024	15 000	4,183	12,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
15-08-2024	15 000	4,198	14,06%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
16-08-2024	15 000	4,193	10,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
19-08-2024	10 000	4,239	4,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
20-08-2024	15 000	4,256	13,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
21-08-2024	15 000	4,268	8,92%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
22-08-2024	7 946	4,281	7,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
23-08-2024	15 000	4,305	15,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
26-08-2024	15 000	4,371	9,98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
27-08-2024	15 000	4,398	8,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
28-08-2024	15 000	4,404	17,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão na XLIS	% do volume total da sessão na CEUX	% do volume total da sessão na AQEU	% do volume total da sessão na TQEX	% do capital social
29-08-2024	15 000	4,402	12,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
30-08-2024	15 000	4,426	4,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
02-09-2024	15 000	4,444	14,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
03-09-2024	15 000	4,440	13,83%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
04-09-2024	12 500	4,420	9,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
05-09-2024	15 000	4,455	16,72%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
06-09-2024	15 000	4,433	8,97%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
09-09-2024	15 000	4,525	8,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
10-09-2024	15 000	4,542	10,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
11-09-2024	15 000	4,490	17,72%	12,89%	0,00%	0,00%	0,01%
12-09-2024	16 780	4,514	14,31%	0,51%	0,00%	0,00%	0,01%
13-09-2024	20 000	4,524	11,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
16-09-2024	20 000	4,487	16,34%	14,92%	0,00%	0,00%	0,01%
17-09-2024	15 000	4,481	10,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
18-09-2024	25 000	4,476	14,18%	8,77%	0,00%	0,00%	0,02%
19-09-2024	30 000	4,442	17,31%	6,48%	0,00%	0,00%	0,02%
20-09-2024	25 000	4,431	4,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
23-09-2024	15 000	4,444	17,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
24-09-2024	11 354	4,450	16,92%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
25-09-2024	15 000	4,475	15,74%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
26-09-2024	15 000	4,416	13,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
27-09-2024	15 000	4,403	17,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
30-09-2024	7 650	4,360	7,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
01-10-2024	17 500	4,367	12,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
02-10-2024	15 000	4,322	16,59%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
03-10-2024	15 000	4,287	15,62%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
04-10-2024	15 000	4,246	13,93%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
07-10-2024	15 000	4,240	13,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
08-10-2024	12 504	4,252	22,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
09-10-2024	10 000	4,238	11,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
10-10-2024	10 000	4,233	10,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
11-10-2024	6 817	4,293	5,93%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
14-10-2024	10 000	4,301	12,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
15-10-2024	10 000	4,321	4,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
16-10-2024	10 000	4,321	7,65%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
17-10-2024	7 969	4,326	10,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
18-10-2024	10 000	4,298	9,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
21-10-2024	10 000	4,263	16,92%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
22-10-2024	10 000	4,235	13,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
23-10-2024	10 000	4,229	8,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
24-10-2024	10 000	4,206	5,84%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
25-10-2024	10 000	4,211	17,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
28-10-2024	10 000	4,206	9,42%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
29-10-2024	7 738	4,206	3,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
30-10-2024	31 000	4,223	5,91%	3,05%	1,46%	4,17%	0,02%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão na XLIS	% do volume total da sessão na CEUX	% do volume total da sessão na AQEU	% do volume total da sessão na TQEX	% do capital social
31-10-2024	35 000	4,244	8,07%	4,11%	1,84%	6,74%	0,03%
01-11-2024	40 350	4,417	15,34%	4,35%	1,27%	4,78%	0,03%
04-11-2024	15 000	4,367	15,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
05-11-2024	41 000	4,319	17,23%	3,99%	4,37%	1,36%	0,03%
06-11-2024	20 000	4,276	14,87%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
07-11-2024	36 700	4,290	22,48%	32,88%	6,17%	45,99%	0,03%
08-11-2024	20 800	4,335	12,37%	34,48%	9,78%	0,00%	0,02%
11-11-2024	43 800	4,434	20,08%	7,14%	6,39%	0,00%	0,03%
12-11-2024	41 876	4,470	22,74%	6,26%	9,47%	34,19%	0,03%
13-11-2024	30 800	4,398	20,65%	36,07%	10,39%	0,00%	0,02%
14-11-2024	25 025	4,354	17,48%	0,00%	0,66%	15,41%	0,02%
15-11-2024	10 000	4,365	17,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
18-11-2024	35 000	4,388	19,20%	8,83%	12,08%	20,44%	0,03%
19-11-2024	35 000	4,368	11,24%	13,24%	18,88%	0,00%	0,03%
20-11-2024	15 000	4,417	15,74%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
21-11-2024	35 000	4,428	23,73%	21,59%	25,32%	22,31%	0,03%
22-11-2024	35 000	4,466	10,89%	18,65%	32,12%	99,13%	0,03%
25-11-2024	35 000	4,475	5,15%	8,81%	17,46%	24,71%	0,03%
26-11-2024	35 000	4,472	16,94%	36,41%	15,94%	22,12%	0,03%
27-11-2024	35 000	4,440	12,11%	6,96%	20,45%	2,37%	0,03%
28-11-2024	15 105	4,468	20,60%	52,88%	3,03%	0,00%	0,01%
29-11-2024	35 000	4,439	24,14%	26,17%	0,00%	0,00%	0,03%
02-12-2024	35 000	4,476	11,26%	6,03%	9,85%	0,00%	0,03%
03-12-2024	20 000	4,609	5,93%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
04-12-2024	25 031	4,631	20,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
05-12-2024	26 921	4,661	13,45%	27,08%	0,00%	0,00%	0,02%
06-12-2024	24 000	4,619	21,48%	7,21%	0,00%	0,00%	0,02%
09-12-2024	35 000	4,585	27,23%	16,55%	0,00%	0,00%	0,03%
10-12-2024	35 000	4,545	27,89%	14,45%	0,00%	0,00%	0,03%
11-12-2024	14 610	4,533	7,40%	36,04%	0,00%	0,00%	0,01%
12-12-2024	35 000	4,536	22,73%	10,02%	0,00%	0,00%	0,03%
13-12-2024	34 000	4,592	26,52%	19,30%	0,00%	0,00%	0,02%
16-12-2024	29 310	4,592	18,03%	16,84%	0,00%	0,00%	0,02%
17-12-2024	19 000	4,558	16,37%	22,73%	0,00%	0,00%	0,01%
18-12-2024	35 000	4,633	9,18%	6,57%	0,00%	0,00%	0,03%
19-12-2024	35 000	5,113	2,26%	1,66%	0,00%	0,00%	0,03%
20-12-2024	35 000	5,302	2,49%	5,86%	0,00%	0,00%	0,03%
23-12-2024	28 428	5,287	8,63%	1,47%	0,00%	0,00%	0,02%
24-12-2024	20 000	5,274	25,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
27-12-2024	35 000	5,248	18,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%
30-12-2024	35 000	5,270	13,01%	30,15%	19,59%	0,00%	0,03%
31-12-2024	25 000	5,352	31,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
02-01-2025	35 000	5,341	23,85%	28,86%	32,45%	0,00%	0,03%
03-01-2025	29 640	5,368	23,14%	29,68%	0,00%	0,00%	0,02%
06-01-2025	35 000	5,389	16,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%

Data da transação	Volume agregado (ações)	Preço médio ponderado (€)	% do volume total da sessão na XLIS	% do volume total da sessão na CEUX	% do volume total da sessão na AQEU	% do volume total da sessão na TQEX	% do capital social
07-01-2025	35 000	5,376	23,65%	16,83%	15,79%	0,00%	0,03%
08-01-2025	35 000	5,341	25,79%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%
09-01-2025	35 000	5,340	31,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%
10-01-2025	35 000	5,326	23,64%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%
13-01-2025	35 000	5,263	8,95%	1,08%	12,35%	13,98%	0,03%
14-01-2025	25 000	5,254	23,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%
15-01-2025	35 000	5,288	23,07%	0,00%	24,45%	0,00%	0,03%
16-01-2025	15 000	5,360	13,49%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
17-01-2025	35 000	5,411	15,90%	11,88%	0,00%	0,00%	0,03%
20-01-2025	35 000	5,577	6,87%	7,80%	6,79%	8,18%	0,03%
21-01-2025	35 000	5,679	11,65%	13,92%	0,00%	0,00%	0,03%
22-01-2025	33 454	5,739	9,07%	8,97%	3,99%	0,00%	0,02%
23-01-2025	26 144	5,780	7,74%	2,85%	0,00%	0,00%	0,02%
27-01-2025	25 000	5,813	13,27%	15,37%	0,00%	0,00%	0,02%
28-01-2025	20 000	5,800	16,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
29-01-2025	20 000	5,884	14,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
30-01-2025	20 000	5,868	14,58%	22,12%	0,00%	0,00%	0,01%
31-01-2025	20 000	5,863	9,26%	3,28%	0,00%	0,00%	0,01%
03-02-2025	20 000	5,928	7,84%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
04-02-2025	20 000	6,105	2,95%	3,38%	0,00%	0,00%	0,01%
05-02-2025	20 000	6,141	6,47%	6,14%	0,00%	0,00%	0,01%
06-02-2025	20 000	6,145	3,35%	3,76%	0,00%	0,00%	0,01%
07-02-2025	20 000	6,160	8,63%	13,53%	0,00%	0,00%	0,01%
10-02-2025	20 000	6,289	3,38%	9,34%	0,00%	0,00%	0,01%
11-02-2025	20 000	6,278	6,25%	2,91%	0,00%	0,00%	0,01%
12-02-2025	20 000	6,245	12,06%	16,60%	0,00%	0,00%	0,01%
13-02-2025	20 000	6,448	2,79%	6,25%	0,00%	0,00%	0,01%
14-02-2025	20 000	6,640	4,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
17-02-2025	20 000	6,640	5,98%	6,06%	0,00%	0,00%	0,01%
18-02-2025	20 000	6,693	6,23%	6,36%	0,00%	0,00%	0,01%
19-02-2025	20 000	6,713	4,15%	4,50%	0,00%	0,00%	0,01%
20-02-2025	20 000	6,803	5,36%	6,93%	0,00%	0,00%	0,01%
21-02-2025	15 823	6,918	3,36%	0,56%	0,00%	0,00%	0,01%
24-02-2025	20 000	7,050	4,84%	7,52%	0,00%	0,00%	0,01%
25-02-2025	20 000	6,973	6,81%	7,38%	0,00%	0,00%	0,01%
26-02-2025	20 000	6,958	7,16%	7,00%	0,00%	0,00%	0,01%
27-02-2025	10 613	6,957	3,98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
28-02-2025	20 000	6,957	4,74%	0,00%	16,83%	0,00%	0,01%
03-03-2025	20 000	6,995	9,81%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
04-03-2025	25 000	6,918	6,20%	4,46%	0,00%	0,00%	0,02%
05-03-2025	20 000	6,970	11,41%	6,99%	0,00%	0,00%	0,01%
06-03-2025	24 901	6,890	11,64%	6,59%	1,96%	0,00%	0,02%
07-03-2025	20 000	6,967	9,77%	7,05%	0,00%	0,00%	0,01%
10-03-2025	86 000	6,887	35,55%	14,92%	29,05%	31,56%	0,06%
11-03-2025	46 158	6,888	16,45%	8,69%	16,97%	0,00%	0,03%
12-03-2025	36 896	6,898	17,28%	5,16%	16,27%	0,00%	0,03%
13-03-2025	17 976	6,913	10,76%	4,03%	0,00%	0,00%	0,01%

Anexo III

Indicadores ESG

ANEXO III – INDICADORES ESG

Tabela 1 - Trabalhadores

Recursos Humanos	'23	'24	
Indicadores	**Grupo CTT**	**Grupo CTT**	**△/ano (%)**
Indicadores Laborais (n.º pessoas)			
Trabalhadores	**13 670**	**13 592**	**-0,6**
Feminino	5 326	5 429	**1,9**
Masculino	8 344	8 163	**-2,2**
Vínculo contratual (n.º pessoas)			
Permanentes	**11 386**	**11 634**	**2,2**
Feminino	4 252	4 408	**3,7**
Masculino	7 134	7 226	**1,3**
Temporários	**2 284**	**1 958**	**-14,3**
Feminino	1 074	1 021	**-4,9**
Masculino	1 210	937	**-22,6**
Tempo total	**13 136**	**13 022**	**-0,9**
Feminino	**5 067**	**5 143**	**1,5**
Permanentes	4 082	4 228	**3,6**
Temporários	985	915	**-7,1**
Masculino	**8 069**	**7 879**	**-2,4**
Permanentes	7 014	7 050	**0,5**
Temporários	1 055	829	**-21,4**
Tempo parcial	**534**	**570**	**6,7**
Feminino	**259**	**286**	**10,4**
Permanentes	170	180	**5,9**
Temporários	89	106	**19,1**
Masculino	**275**	**284**	**3,3**
Permanentes	120	176	**46,7**
Temporários	155	108	**-30,3**
Faixa Etária (n.º pessoas)			
<30	**1 602**	**1 611**	**0,6**
Feminino	671	709	**5,7**
Masculino	931	902	**-3,1**
30 a 50	**6 654**	**6 449**	**-3,1**
Feminino	2 953	2 936	**-0,6**
Masculino	3 701	3 513	**-5,1**
>50	**5 414**	**5 532**	**2,2**
Feminino	1 702	1 784	**4,8**
Masculino	3 712	3 748	**1,0**
Categoria profissional (n.º pessoas)			
Quadro Superior	**1 477**	**1 352**	**-8,5**
Feminino	**741**	**672**	**-9,3**
<30	72	65	**-9,7**
30 a 50	440	375	**-14,8**
>50	229	232	**1,3**
Masculino	**736**	**680**	**-7,6**
<30	56	48	**-14,3**
30 a 50	374	338	**-9,6**
>50	306	294	**-3,9**

Recursos Humanos	'23	'24	
Indicadores	**Grupo CTT**	**Grupo CTT**	**△/ano (%)**
Quadro Médio	**585**	**786**	**34,4**
Feminino	**215**	**351**	**63,3**
<30	10	40	**300,0**
30 a 50	89	189	**112,4**
>50	116	122	**5,2**
Masculino	**370**	**435**	**17,6**
<30	15	51	**240,0**
30 a 50	170	218	**28,2**
>50	185	166	**-10,3**
Atendimento	**2 285**	**3 173**	**38,9**
Feminino	**1 621**	**2 334**	**44,0**
<30	121	318	**162,8**
30 a 50	728	1 194	**64,0**
>50	772	822	**6,5**
Masculino	**664**	**839**	**26,4**
<30	55	151	**174,5**
30 a 50	203	284	**39,9**
>50	406	404	**-0,5**
Distribuição	**6 124**	**6 274**	**2,4**
Feminino	**1 108**	**1 255**	**13,3**
<30	178	219	**23,0**
30 a 50	694	759	**9,4**
>50	236	277	**17,4**
Masculino	**5 016**	**5 019**	**0,1**
<30	571	559	**-2,1**
30 a 50	2 279	2 185	**-4,1**
>50	2 166	2 275	**5,0**
Outros Grupos	**3 199**	**2 007**	**-37,3**
Feminino	**1 641**	**817**	**-50,2**
<30	290	67	**-76,9**
30 a 50	1 002	419	**-58,2**
>50	349	331	**-5,2**
Masculino	**1 558**	**1 190**	**-23,6**
<30	234	93	**-60,3**
30 a 50	675	488	**-27,7**
>50	649	609	**-6,2**
Chefias por género (n.º pessoas)	**253**	**263**	**4,0**
Conselho de Administração	**11**	**11**	**0,0**
Feminino	4	4	**0,0**
Masculino	7	7	**0,0**
Chefia - 1.ª linha	**52**	**49**	**-5,8**
Feminino	11	13	**18,2**
Masculino	41	36	**-12,2**
Chefia - 2.ª linha	**190**	**203**	**6,8**
Feminino	86	84	**-2,3**
Masculino	104	119	**14,4**
Trabalhadores com necessidades especiais	**317**	**326**	**2,8**
Feminino	148	157	**6,1**
Masculino	169	169	**0,0**
Taxa de Rotatividade	**18,7**	**20,9**	**2,2 p.p**

Recursos Humanos		'23	'24	
Indicadores		**Grupo CTT**	**Grupo CTT**	**△/ano (%)**
Prevenção e Segurança				
N.º total de acidentes laborais		**865**	**974**	**12,6**
Feminino		237	282	**19,0**
Masculino		628	692	**10,2**
N.º doenças profissionais		**34**	**25**	**-26,5**
Feminino		16	11	**-31,3**
Masculino		18	14	**-22,2**
N.º dias perdidos por acidentes laborais		**23 982**	**27 071**	**12,9**
Feminino		5 223	7 599	**45,5**
Masculino		18 759	19 472	**3,8**
Óbitos		**0**	**0**	**0,0**
Formação				
Número de horas de formação	$*10^4$	**15,6**	**21,2**	**35,9**
Média de horas de formação		**12,5**	**15,6**	**24,8**
Feminino		18,8	20,6	**9,6**
Masculino		8,9	12,3	**38,2**
Média de horas por categoria				
Quadro Superior		**20,7**	**25,4**	**22,7**
Feminino		20,9	24,9	**19,1**
Masculino		20,6	25,8	**25,1**
Quadro Médio		**13,0**	**24,1**	**85,4**
Feminino		14,9	29,4	**97,1**
Masculino		11,9	19,9	**67,1**
Atendimento		**31,3**	**31,5**	**0,6**
Feminino		31,7	29,6	**-6,7**
Masculino		30,5	37,0	**21,2**
Distribuição		**4,6**	**7,2**	**56,5**
Feminino		4,7	6,2	**32,6**
Masculino		4,6	7,4	**61,2**
Outros		**6,2**	**6,8**	**9,7**
Feminino		6,9	9,8	**41,4**
Masculino		5,8	4,8	**-17,4**

Tabela 2 – Ambiente

Ambiente	'23	'24	
Indicadores	**Grupo CTT**	**Grupo CTT**	**△/ano (%)**
Consumo total de energia (Mwh)	**107 983,9**	**104 558,6**	**-3,2**
Consumo total de energia de fontes renováveis (Mwh)	**72 142,8**	**66 813,0**	**-7,4**
Consumo de combustível proveniente de carvão	—	—	0,0
Consumo de combustível proveniente de petróleo	71 951,8	66 645,2	-7,4
Consumo de combustível proveniente de gás natural	41,3	40,6	-1,7
Consumo de combustível proveniente de outras fontes fósseis (gás propano)	149,6	127,2	-15,0
Consumo de eletricidade, calor, vapor, aquecimento e arrefecimento adquirida proveniente de fontes fósseis	—	—	0,0
Consumo total de energia de fontes renováveis (Mwh)	**35 841,1**	**37 745,6**	**5,3**
Consumo de combustível proveniente de fontes renováveis, incluindo biomassa (HVO)	—	101,4	100,0
Consumo de eletricidade, calor, vapor, aquecimento e arrefecimento adquirida proveniente de fontes renováveis[88]	34 273,2	36 148,2	5,5
Consumo de eletricidade autoproduzida proveniente de fontes renováveis	1 567,9	1 496,0	-4,6
Consumo proveniente de fontes nucleares (Mwh)	—	—	
Intensidade energética por rendimento operacional[89]	109,6	94,4	-13,8
Total de emissões atmosféricas baseadas na localização (âmbito 1, 2 e 3) (tCO_2e)[90]	**136 095,2**	**153 087,9**	**12,5**
Total de emissões atmosféricas baseadas no mercado (âmbito 1, 2 e 3) (tCO_2e)[91]	**133 062,8**	**149 933,2**	**12,7**
Total de emissões atmosféricas diretas (âmbito 1) (tCO_2e)	**20 148,9**	**18 068,7**	**-10,3**
Combustão estacionária	41,0	36,3	**-11,5**
Combustão móvel	20 107,9	18 032,4	**-10,3**
Total de emissões atmosféricas indiretas (âmbito 2) - Localização (tCO_2e)	**3 032,4**	**3 154,7**	**4,0**
Total de emissões atmosféricas indiretas (âmbito 2) - Mercado (tCO_2e)	—	—	**0,0**
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (âmbito 3) (tCO_2e)	**112 913,9**	**131 864,5**	**16,8**
Categoria 1 - Aquisição de bens e serviços	15 550,2	15 065,2	**-3,1**
Categoria 2 - Bens de capital	4 194,0	6 748,7	**60,9**
Categoria 3 - Atividades relacionadas com combustível e energia (não incluídas nos âmbitos 1 e 2)	4 482,3	4 122,2	**-8,0**

[88] Mês de Dezembro com dados estimados da eletricidade dos Açores e Madeira (CTT SA).
[89] A intensidade energética foi multiplicada por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.
[90] Emissões não incluem emissões subsidiária CORRE.
[91] Emissões não incluem emissões subsidiária CORRE.

Ambiente	'23	'24	
Indicadores	**Grupo CTT**	**Grupo CTT**	**△/ano (%)**
Categoria 4 - Transporte e distribuição a montante[92]	74 928,2	91 853,6	**22,6**
Categoria 5 - Resíduos gerados nas operações	6,3	296,6	**4607,9**
Categoria 6 - Viagens de negócio	183,0	279,9	**53,0**
Categoria 7 - Deslocações pendulares	6 786,6	6 501,7	**-4,2**
Categoria 8 - Ativos arrendados a montante	0,0	0,0	**0,0**
Categoria 9 - Transporte e distribuição a jusante	0,0	0,0	**0,0**
Categoria 10 - Processamento de produtos vendidos	0,0	0,0	**0,0**
Categoria 11 - Uso de produtos vendidos	10,2	12,2	**19,6**
Categoria 12 - Tratamento de fim de vida de produtos vendidos	255,4	84,7	**-66,8**
Categoria 13 - Ativos arrendados a jusante	0,0	0,0	**0,0**
Categoria 14 - Franquias	246,6	282,0	**14,4**
Categoria 15 - Investimentos	6 271,3	6 617,7	**5,5**
Intensidade emissões por rendimento operacional localização[93]	138,1	138,3	**0,1**
Intensidade emissões por rendimento operacional mercado[94]	135,1	135,4	**0,2**
Compensação carbónica emissões (tCO_2e)	388,4	353,2	**-9,1**
Incorporação carbónica por objeto postal (âmbitos 1, 2 e 3) b) (gCO_2e/objeto)	164,1	188,8	**15,1**
Veículos menos poluentes na última milha (uni.)	620,0	1 100,0	**77,4**
Veículos menos poluentes em operação na última milha (%)	20,1 %	35,0 %	4,3 p.p.

[92] TTW da categoria 4 para Espanha apenas considera CO_2, em vez de CO_2e por indisponibilidade dos fatores de emissão de CH_4 e N_2O por parte do fabricante

[93] A intensidade energética foi multiplicada por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

[94] A intensidade energética foi multiplicada por um fator de 1 000 000 para permitir melhor legibilidade.

Anexo IV

Índice CSRD

ANEXO IV – ÍNDICE CSRD

Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e *Governance*

Os CTT omitiram todos os requisitos de divulgação das ESRS temáticas Água e recursos marinhos (E3), Biodiversidade e ecossistemas (E4), Uso de recursos e economia circular (E5) e parcialmente a ESRS E2, referente às questões relacionadas com a poluição da água e do solo; por não terem sido considerados como materiais no exercício de dupla materialidade da Empresa. Para todos estes temas foram identificados IROs, tendo os mesmos sido avaliados seguindo a mesma metodologia e etapas de processo dos tópicos considerados materiais.

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
ESRS 2 - DIVULGAÇÕES GERAIS				
BP-1	Base geral para a elaboração das declarações de sustentabilidade	96	Todas as subsidiárias do Grupo CTT estão isentas de apresentar relatórios de sustentabilidade individuais, com exceção do Banco CTT. A isenção de divulgação de factos iminentes ou assuntos em curso de negociação – no âmbito do artigo 19.º-A n.º 3 e no artigo 29.º-A n.º 3 da Diretiva 2013/34/UE – não é aplicável ao Grupo CTT.	
BP-2	Divulgações em relação a circunstâncias específicas Governação	96		GC 10
GOV-1	Papel dos órgãos de administração, de direção e de supervisão	98, 187, 205, 206		GC 10
GOV-2	Informações prestadas e questões de sustentabilidade abordadas pelos órgãos de administração, de direção e de supervisão da empresa	98, 187		GC 10
GOV-3	Integração do desempenho em matéria de sustentabilidade nos regimes de incentivos	98, 187		GC 10
GOV-4	Declaração sobre o dever de diligência	104		
GOV-5	Gestão de riscos e controlos internos do relato de sustentabilidade Estratégia	96, 98		
SBM-1	Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor	65, 107		
SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	107	Não existiram alterações à Estratégia dos CTT no período de relato.	
SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio	47, 56, 99		GC 1-10

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
IRO-1	Descrição dos processos de identificação e avaliação dos impactos, riscos e oportunidades materiais	47, 56, 99		GC 1-10
IRO-2	Requisitos de divulgação constantes de ESRS abrangidas pela declaração de sustentabilidade da empresa	96, 564		GC 1-10
MDR-P	Políticas adotadas para gerir questões de sustentabilidade materiais	98, 113, 130, 143, 160, 162, 169, 174, 177, 180		GC1-2; GC 1-6, GC7-9, GC 10
MDR-A	Ações e recursos relacionados com questões de sustentabilidade materiais	118, 119, 123, 130, 146, 149, 151, 153, 156, 158, 159, 161, 164, 170, 174, 177, 180		GC1-2; GC 1-6, GC7-9, GC 10
MDR-M	Métricas em relação a questões de sustentabilidade materiais	118, 119, 123, 130, 146, 149, 151, 153, 156, 158, 159, 161, 164, 170, 174, 177, 180	As métricas identificadas não se encontram validadas por entidades externas.	GC1-2; GC 1-6, GC7-9, GC 10
MDR-T	Acompanhar a eficácia das políticas e ações através das metas	86, 118, 119, 123, 130, 146, 149, 151, 153, 156, 158, 159, 161, 164, 170, 174, 177, 180	A metodologia para a definição das metas identificadas teve por base a seleção dos indicadores mais relevantes nesta temática, associados aos impactos, riscos e oportunidades decorrentes do exercício de dupla materialidade dos CTT. Face ao ano anterior foram adicionadas novas metas, resultante do alinhamento das prioridades estratégicas com os resultados da dupla materialidade dos CTT. As partes interessadas não foram diretamente envolvidas na definição das metas.	GC1-2; GC 1-6, GC7-9, GC 10
ESRS E1 - ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS				
ESRS 2, GOV-3	Integração do desempenho em matéria de sustentabilidade nos regimes de incentivos	98, 187		GC 10
E1-1	Plano de transição para a atenuação das alterações climáticas	118	Os CTT não possuem investimento em atividades de carvão, gás e combustíveis, nem se encontram excluídos dos *Benchmarks* alinhados com o Acordo de Paris, não fazendo parte da lista de exclusões do regulamento UE 2020/1818.	GC 7-9
ESRS 2, SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	47, 56, 99, 115		GC 7

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
ESRS 2, IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com o clima	47, 56, 99, 115		GC 7
E1-2	Políticas relacionadas com a mitigação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas	113		GC 7-9
E1-3	Ações e recursos relacionados com as políticas em matéria de alterações climáticas	118, 119, 123		GC 7-9
E1-4	Metas relacionadas com a atenuação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas	86, 118, 119, 123		GC7-9
E1-5	Consumo energético e combinação de energia	119, 561	Os CTT não são produtores de energia não renovável.	GC7-9
E1-6	Emissões brutas de GEE de âmbitos 1, 2, 3 e emissões totais de GEE	97, 125, 561	Os CTT não possuem controlo operacional sobre as *joint ventures* e associadas não consolidadas, bem como ainda não estão regulados em esquemas de comércio de emissões. Já existe a criação do ETS2 que regula a atividade de transporte rodoviário, mas que apenas é expectável estar operacional em 2027, pelo que a percentagem destas emissões não é apresentada.	GC7-9
E1-7	Projetos de remoção de GEE e de atenuação dos GEE financiados através de créditos de carbono	129, 561	Os CTT não possuem sistemas de remoção de carbono, nem possuem uma meta *net-zero.*	GC 8
E1-8	Fixação interna do preço do carbono		Os CTT habitualmente utilizam o esquema fixo de preço interno de carbono aquando da aquisição de veículos a combustão, através de consulta ao mercado, sendo um critério que faz parte do caderno de encargos, com o objetivo de promover a eficiência energética e investimentos de baixos carbono, bem como de aproveitar as oportunidades de baixo carbono. Esta medida permite reduzir a dependência energética, favorecendo veículos com automatização alternativas de baixas emissões carbónicas, trazendo uma vantagem no processo. Em 2024, a grande aquisição de veículos decorreu ao nível de veículos elétricos, sendo que a única aquisição de veículos a combustão ocorreu por adjudicação direta, não sendo assim utilizado o critério de preço de carbono.	GC 7

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
E1-9	Efeitos financeiros previstos dos riscos materiais físicos e de transição e potenciais oportunidades relacionadas com o clima	115	O Grupo CTT omitiu as seguintes informações, conforme previsto no apêndice C para o primeiro ano de elaboração: - parágrafos 66: proporção (percentagem) de ativos em risco material físico e a repartição do valor contabilístico dos ativos imobiliários por classes de eficiência energética (alínea a); - parágrafos 67: proporção (percentagem) de ativos em risco material de transição (alínea a), alíneas c e d; - parágrafo 69. No ano de relato não foram identificados ativos potencialmente irrecuperáveis nos CTT.	GC 7
ESRS E2 - POLUIÇÃO				
ESRS 2, IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com a poluição	47, 56, 99	Na temática da poluição, o único tema material diz respeito à poluição atmosférica derivada da utilização de veículos a combustão nas suas rotas. Desta forma, não é possível identificar os locais onde a poluição maioritariamente ocorre, uma vez que se tratam de ativos móveis. Além disso, não foram conduzidas consultas às comunidades afetadas por esta poluição.	GC 7-9
E2-1	Políticas relacionadas com a poluição	130		GC 7-9
E2-2	Ações e recursos relacionados com a poluição	130	No que respeita às ações referidas ainda não se encontram definidas ações que vão de encontro à prevenção da poluição atmosférica, bem com de restauro, regeneração e transformação de ecossistemas onde a poluição ocorre	GC 7-9
E2-3	Metas relacionadas com a poluição	86, 130	No estabelecimento da meta associada à mitigação da poluição atmosférica, não foram tidos em conta os limites ecológicos.	GC 7-9
E2-4	Poluição do ar	131	A medição dos poluentes atmosféricos, recorrendo aos consumos de energia, ao invés da utilização de uma medida de medição mais rigorosa, é utilizada tendo em conta que atividade dos CTT não estar considerada no regulamento CE n.º 166/2006, pelo que não existe necessidade de comunicação de dados à autoridade competente.	

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
ESRS E3 - RECURSOS HÍDRICOS E MARINHOS				
ESRS 2, IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com os recursos hídricos e marinhos	47, 56, 99	Decorrente da análise de dupla materialidade, não foram identificados impactos, riscos e oportunidades relevantes no que respeita ao tema dos recursos hídricos e marinhos.	GC 7-9
ESRS E4 - BIODIVERSIDADE E ECOSSISTEMAS				
ESRS 2, IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com a biodiversidade e ecossistemas	47, 56, 99	Decorrente da análise de dupla materialidade, não foram identificados impactos, riscos e oportunidades relevantes no que respeita ao tema da biodiversidade e ecossistemas.	GC 7-9
ESRS E5 - UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS E ECONOMIA CIRCULAR				
ESRS 2, IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais relacionados com a utilização de recursos e economia circular	47, 56, 99	Decorrente da análise de dupla materialidade, não foram identificados impactos, riscos e oportunidades relevantes no que respeita ao tema da utilização de recursos e economia circular	GC 7-9
ESRS S1 - PRÓPRIA MÃO DE OBRA				
ESRS 2, SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	47, 56, 99, 143	O Grupo CTT opera em Portugal e Espanha, geografias em que o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório não são prevalentes ou sistémicos. As legislações portuguesa e espanhola, em linha com as determinações europeias, proíbem este tipo de práticas e os meios de deteção e punição são eficazes. Em Moçambique, onde este tipo de problemática poderá estar mais presente, a operação dos CTT é muito limitada, circunscrevendo-se a 211 trabalhadores.	GC1,2,4,5
S1-1	Políticas relacionadas com a própria mão de obra	143		GC1-6
S1-2	Processos para dialogar com os próprios trabalhadores e os representantes dos trabalhadores sobre impactos	143		GC 3
S1-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os próprios trabalhadores expressarem preocupações	143		GC3, 6

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
S1-4	Tomada de medidas sobre os impactos materiais na própria mão de obra e abordagens para atenuar os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com a própria mão de obra, bem como a eficácia dessas medidas	146, 149, 151, 153, 156, 158, 159		GC 1-6
S1-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	86, 146, 149, 151, 153, 156, 158, 159		GC 1-6
S1-6	Características dos trabalhadores assalariados da empresa	143	Metodologia de consolidação dos trabalhadores assalariados é em número de efetivos, à data de fim do ano de relato (31/12/2024).	
S1-7	Características dos trabalhadores não assalariados na própria mão de obra da empresa	143	Metodologia de consolidação dos trabalhadores não assalariados é em equivalente a tempo inteiro (ETI), à data de fim do ano de relato (31/12/2024).	
S1-9	Métricas de diversidade	156, 158		GC 6
S1-11	Proteção social		De acordo com a Lei Portuguesa, todos os trabalhadores em Portugal têm acesso a proteção social, o mesmo se passando, naturalmente, com os trabalhadores sediados em Espanha. Em relação a Moçambique, com a instauração da Lei 4/2007, o governo consolidou um quadro legal para a proteção social, cobrindo também os trabalhadores locais.	GC 6
S1-12	Pessoas com deficiência	158		GC 6
S1-13	Métricas de formação e desenvolvimento de competências	153		GC 6
S1-14	Métricas de saúde e segurança	146		GC 6
S1-15	Métricas de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada	151		GC 6
S1-17	Incidentes, queixas e graves impactos e incidentes de desrespeito dos direitos humanos	174		GC 1, 2, 6
ESRS S2 - TRABALHADORES NA CADEIA DE VALOR				
ESRS 2, SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	47, 56, 99, 160		GC1,2,4,5
S2-1	Políticas relacionadas com os trabalhadores da cadeia de valor	160		GC 1-6

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
S2-2	Processos para dialogar com os trabalhadores da cadeia de valor sobre impactos	160		GC 3
S2-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os trabalhadores da cadeia de valor expressarem preocupações	160		GC 3,6
S2-4	Tomar medidas sobre os impactos materiais nos trabalhadores da cadeia de valor e abordagens para gerir os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com os trabalhadores da cadeia de valor, e eficácia dessas ações	161, 174	Durante o período de relato não foram comunicados problemas graves de direitos humanos e incidentes relacionados com os trabalhadores da cadeia de valor.	GC 1-6
S2-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	86, 161	Os trabalhadores da cadeia de valor não foram diretamente envolvidos na definição das metas identificadas.	GC 1-6
ESRS S3 - COMUNIDADES AFETADAS				
ESRS 2, SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	47, 56, 99, 162		GC1-2
S3-1	Políticas relacionadas com as comunidades afetadas	162	Os impactos do Grupo CTT nas comunidades afetadas não estão relacionados com povos indígenas.	GC1-2
S3-2	Processos para dialogar com as comunidades afetadas sobre impactos	162	Os impactos do Grupo CTT nas comunidades afetadas não estão relacionados com povos indígenas. O envolvimento com as comunidades é realizado diretamente com as mesmas, através da vasta rede CTT, não existindo uma função operacional específica para o mesmo.	GC1-2
S3-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para as comunidades afetadas expressarem preocupações	162	Os impactos do Grupo CTT nas comunidades afetadas não estão relacionados com povos indígenas.	GC1-2
S3-4	Tomar medidas sobre os impactos materiais nas comunidades afetadas e abordagens para gerir os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com as comunidades afetadas, bem como eficácia dessas ações	164, 174	Durante o período de relato não foram comunicados problemas graves de direitos humanos e incidentes relacionados com as comunidades afetadas.	GC1-2
S3-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	86, 164	As comunidades envolventes não foram diretamente envolvidas na definição metas identificadas.	GC1-2

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
ESRS S4 - CONSUMIDORES E UTILIZADORES FINAIS				
ESRS 2, SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	47, 56, 99, 169	De notar que, os clientes dos CTT não clientes de produtos nocivos e/ou que aumentem os riscos de doenças crónicas; de serviços que possam afetar negativamente os seus direitos à privacidade, à proteção dos seus dados pessoais, à liberdade de expressão e à não discriminação; que dependem de informações para evitar uma utilização potencialmente prejudicial de um produto ou serviço, nem particularmente vulneráveis a impactos na saúde ou na privacidade ou impactos das estratégias de *marketing* e venda, tais como crianças ou pessoas financeiramente vulneráveis.	GC1-2
S4-1	Políticas relacionadas com consumidores e utilizadores finais	169		GC1-2
S4-2	Processos para dialogar com os consumidores e utilizadores finais sobre impactos	169		GC1-2
S4-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os consumidores e utilizadores finais poderem expressar preocupações	169		GC1-2
S4-4	Adoção de medidas sobre impactos significativos nos consumidores e utilizadores finais, e abordagens para gerir os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com consumidores e utilizadores finais, e eficácia dessas ações	170, 174	Durante o período de relato não foram comunicados problemas graves de direitos humanos e incidentes relacionados com os clientes	GC1-2
S4-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	86, 170	Os clientes não foram diretamente envolvidos na definição das metas identificadas.	GC1-2

Indicador	Descrição	Página/s	Informação adicional	Global Compact
ESRS G1 - CONDUTA EMPRESARIAL				
ESRS 2, GOV-1	O papel dos órgãos de administração, de supervisão e de direção	98, 188		GC 10
ESRS 2, IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	47, 56, 99		GC 10
G1-1	Cultura empresarial e políticas de conduta empresarial	172, 174		GC 10
G1-3	Prevenção e deteção de corrupção e suborno	174		GC 10
G1-4	Incidentes confirmados de corrupção ou suborno	174		GC 10

Lista de pontos de dados constantes de normas transversais e temáticas decorrentes de outra legislação da UE[95]

As tabelas a seguir incluem todos os indicadores que derivam de outra legislação da UE, conforme listado na norma ESRS 2, apêndice B, indicando a sua localização nas declarações de sustentabilidade e quais destes são avaliados como 'não materiais' (NM), 'não divulgado (ND) ou 'não aplicável (NR).

Requisito de divulgação	Ponto de dados		Legislação	Página
ESRS 2, GOV-1	21 (d)	Diversidade de género nos conselhos de administração	SFDR/BRR	205
	21 (e)	Percentagem de membros do conselho de administração que são independentes	BRR	206
ESRS 2, GOV-4	30	Declaração sobre o dever de diligência	SFDR	99
ESRS 2, SBM-1	40 (d) (i)	Participação em atividades relacionadas com os combustíveis fósseis	SFDR/P3/BRR	Não aplicável
	40 (d) (ii)	Participação em atividades relacionadas com a produção de produtos químicos	SFDR/BRR	Não aplicável
	40 (d) (iii)	Participação em atividades relacionadas com questões controversas armas controversas	SFDR/BRR	Não aplicável
	40 (d) (iv)	Participação em atividades relacionadas com o cultivo e produção de tabaco	BRR	Não aplicável
ESRS E1-1	14	Plano de transição para atingir a neutralidade climática até 2050	EUCL	114
	16 (g)	Empresas excluídas dos índices de referência alinhados com o Acordo de Paris	P3/BRR	114
ESRS E1-4	34	Metas de redução das emissões de GEE	SFDR/P3/BRR	119
ESRS E1-5	38	Consumo de energia de origem fóssil desagregadas por fontes (somente setores com grande impacto climático)	SFDR	119
	37	Consumo de energia e matriz energética	SFDR	119
	40-43	Intensidade energética associada a atividades em setores com elevado impacto climático	SFDR	119
ESRS E1-6	44	Emissões brutas de âmbito 1, 2, 3 e emissões totais de GEE	SFDR/P3/BRR	125
	53-55	Intensidade das emissões brutas de GEE	SFDR/P3/BRR	125
ESRS E1-7	56	Remoções de GEE e créditos de carbono	EUCL	129
ESRS E1-9	66	Exposição da carteira do índice de referência a riscos físicos relacionados com o clima	BRR	115
	66 (a)	Desagregação dos montantes monetários por risco físico agudo e crónico	P3	115
	66 (c)	Localização de ativos significativos em risco físico material	P3	115
	67 (c)	Repartição do valor contabilístico dos os seus ativos imobiliários em termos de eficiência energética	P3	Não divulgado (*phase-in*)
	69	Grau de exposição da carteira a oportunidades relacionadas com o clima	BRR	Não divulgado (*phase-in*)
ESRS E2-4	28	Quantidade de cada poluente enumerado no anexo II do Regulamento RETP (Registo Europeu das Emissões e Transferências de Poluentes) emitida para o ar, a água e o solo	SFDR	130

[95] Outras legislações da UE consideradas: Regulamento Divulgação de Informações sobre Sustentabilidade dos Serviços Financeiros (SFDR), Pilar 3 (P3), Regulamento Índices de Referência (BRR) e Lei Europeia em matéria de Clima (EUCL).

Requisito de divulgação	Ponto de dados		Legislação	Página
E3-1	9	Recursos hídricos e marinhos	SFDR	Não material
	13	Política específica	SFDR	Não material
	14	Oceanos e mares sustentáveis	SFDR	Não material
E3-4	28 (c)	Total de água reciclada e reutilizada	SFDR	Não material
	29	Consumo total de água em m^3 por receita líquida das próprias operações	SFDR	Não material
ESRS 2 SBM 3 - E4	16 (a) i	Zonas sensíveis em termos de biodiversidade	SFDR	Não material
	16 (b)	Impactos terrestres	SFDR	Não material
	16 (c)	Espécies ameaçadas	SFDR	Não material
ESRS E4-2	24 (b)	Práticas ou políticas fundiárias/agrícolas sustentáveis	SFDR	Não material
	24 (c)	Práticas ou políticas oceânicas/marítimas sustentáveis	SFDR	Não material
	24 (d)	Políticas para combater a desflorestação	SFDR	Não material
ESRS E5-5	37 (d)	Resíduos não reciclados	SFDR	Não material
	39	Resíduos perigosos e resíduos radioativos	SFDR	Não material
ESRS 2 SBM3 - S1	14 (f)	Risco de incidentes decorrentes de trabalho forçado	SFDR	571
	14 (g)	Risco de utilização de trabalho infantil	SFDR	571
ESRS S1-1	20	Compromissos em matéria de política de direitos humanos	SFDR	143
	21	Políticas em matéria de dever de diligência sobre questões abordadas pelas convenções fundamentais 1 a 8 da Organização Internacional do Trabalho	BRR	143
	22	Processos e medidas de prevenção do tráfico de seres humanos	SFDR	143
	23	Política de prevenção de acidentes de trabalho ou sistema de gestão de acidentes de trabalho	SFDR	143
ESRS S1-3	32 (c)	Mecanismos de tratamento de reclamações/queixas	SFDR	143
ESRS S1-14	88 (b), (c)	Número de vítimas mortais e número e taxa de acidentes relacionados com o trabalho	SFDR/BRR	146
	88 (e)	Número de dias perdidos devido a lesões, acidentes, morte ou doença	SFDR	146

Requisito de divulgação	Ponto de dados		Legislação	Página
ESRS S1-16	97 (a)	Disparidades salariais entre homens e mulheres não ajustadas	SFDR/BRR	Não material
	97 (b)	Rácio de remuneração excessiva dos diretores executivos	SFDR	Não material
S1-17	103 (a)	Incidentes de discriminação	SFDR	174
	104 (a)	Inobservância dos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e Linhas Diretrizes da OCDE	SFDR/BRR	174
ESRS 2 SBM3 – S2	11 (b)	Risco significativo de trabalho infantil ou de trabalho forçado na cadeia de valor	SFDR	160
S2-1	17	Compromissos em matéria de política de direitos humanos	SFDR	160
	18	Políticas relacionadas com os trabalhadores da cadeia de valor	SFDR	160
	19	Inobservância dos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e Linhas Diretrizes da OCDE	SFDR/BRR	160
	19	Políticas em matéria de dever de diligência sobre questões abordadas pelas convenções fundamentais 1 a 8 da Organização Internacional do Trabalho	SFDR	160
S2-4	36	Questões e incidentes em matéria de direitos humanos relacionados com a sua cadeia de valor a montante e a jusante	SFDR	570
S3-1	16	Compromissos em matéria de direitos humanos	SFDR	162
	17	Inobservância dos UNGP sobre empresas e direitos humanos, dos princípios da OIT e das diretrizes da OCDE	SFDR/BRR	162
S3-4	36	Questões e incidentes em matéria de direitos humanos	SFDR	571
S4-1	16	Políticas relativas aos consumidores e utilizadores finais	SFDR	169
	17	Inobservância dos UNGP sobre empresas e direitos humanos, dos princípios da OIT e das diretrizes da OCDE	SFDR/BRR	169
S4-4	35	Questões e incidentes em matéria de direitos humanos	SFDR	571
G1-1	10 (b)	Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção	SFDR	172
	10 (d)	Proteção de denunciantes	SFDR	172
G1-4	24 (a)	Coimas por violação das leis de combate à corrupção e ao suborno	SFDR/BRR	174
	24 (b)	Normas contra a corrupção e o suborno	SFDR	174

Atividades relacionadas com a energia nuclear e o gás fóssil no âmbito da Taxonomia UE

Linha	Atividades relacionadas com a energia nuclear	
1	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante atividades de investigação, desenvolvimento, demonstração e implantação de instalações inovadoras de produção de eletricidade que produzem energia a partir de processos nucleares com um mínimo de resíduos do ciclo do combustível.	Não
2	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção e o funcionamento seguro de novas instalações nucleares destinadas a produzir eletricidade ou calor industrial, incluindo para fins de aquecimento urbano ou processos industriais, como a produção de hidrogénio, bem como para a melhoria da sua segurança, utilizando as melhores tecnologias disponíveis.	Não
3	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante o funcionamento seguro de instalações nucleares existentes que produzem eletricidade ou calor industrial, incluindo para fins de aquecimento urbano ou processos industriais, como a produção de hidrogénio a partir de energia nuclear, bem como a melhoria da sua segurança.	Não
Linha	**Atividades relacionadas com o gás fóssil**	
4	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção ou exploração de instalações de produção de eletricidade que produzem eletricidade a partir de combustíveis fósseis gasosos.	Não
5	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção, renovação ou exploração de instalações de produção combinada de calor/frio e eletricidade que utilizam combustíveis fósseis gasosos.	Não
6	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção, renovação ou exploração de instalações de produção de calor que produzem calor/frio a partir de combustíveis fósseis gasosos.	Não

Anexo V

Impactos, Riscos e Oportunidades dos CTT

ANEXO V – Impactos, Riscos e Oportunidades dos CTT

Lista completa de impactos, riscos e oportunidades dos CTT

Alterações Climáticas ESRS E1		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Reabilitação e adaptação de edifícios a eventos climáticos extremos	Os edifícios e bens imóveis dos CTT, utilizados nas suas diversas áreas de negócio, estão expostos aos efeitos dos eventos climáticos extremos. Espera-se que probabilidade e a frequência de ocorrência deste tipo de eventos bem como a sua severidade venham a aumentar. Os impactos negativos destes eventos sobre os ativos e operação podem ser significativos e acarretar prejuízos relevantes para os ativos e/ou aumentar os custos de utilização dos mesmos. Estes podem ser de carácter recorrente ou específico.	Risco
Interrupção das operações devido a fenómenos climáticos extremos	O aumento da frequência e severidade dos fenómenos meteorológicos extremos com potencial de efeitos devastadores, amplificam o risco de prejuízos económicos para o negócio dos CTT. Com efeito, pode verificar-se, na sequência da ocorrência destes fenómenos, limitações no acesso a ativos, seja por estes terem sido diretamente afetados, seja por via da afetação de infraestruturas de acesso aos mesmos ou até por via da afetação da frota dos CTT ou dos seus parceiros. A ocorrência destes fenómenos pode levar a interrupções severas, inesperadas e prolongadas da atividade impedindo a prestação de serviços aos clientes e gerando perdas de receita.	Risco
Agravamento do aquecimento global pela emissão de gases com efeito de estufa	A atividade dos CTT, em especial a atividade dos segmentos de negócios de Expresso e Encomendas e de Correio e Outros pela sua natureza associada ao transporte de bens por conta de clientes, gera emissão de gases com efeito de estufa. Estes gases contribuem para o agravamento do aquecimento global, com impactos negativos no equilíbrio ambiental e, assim, para alterações climáticas, as quais se traduzem no agravamento do aquecimento global e no aumento da ocorrência e severidade de eventos climáticos extremos. Estas alterações têm impacto negativo sobre o meio ambiente e sobre a casa comum e sobre os povos e a sociedade.	Impacto (-)
Melhorias operacionais, reputacionais e resiliência do negócio associadas à descarbonização	O consumidor, cada vez mais desperto para as alterações climáticas, o seu impacto e a urgência de as mitigar, tenderá a valorizar, nas suas escolhas, empresas e serviços que promovam uma adequada migração para fontes de energia renováveis e com emissão de baixos níveis de carbono ou até com emissão zero. Neste contexto, torna-se uma vantagem competitiva para os CTT, a definição e implementação de uma oferta diferenciada por via da descarbonização da mesma, na medida em que terão melhor capacidade de atrair e reter clientes e talento com perspetivas financeiras mais interessantes seja por via do melhores de receitas (quota de mercado e preço) seja por via de maior eficiência operacional. A descarbonização tem também o potencial de reduzir custos de operação, por via da implementação de soluções de maior eficiência energética e de processos operacionais (por exemplo, adoção de LED's e otimização de rotas). Os investidores tenderão também a valorizar mais adequadamente as empresas que tenham um perfil mais adequado a esta necessidade.	Oportunidade
Disponibilidade de soluções de mercado para assegurar a transição energética e eletrificação da frota ativa	A disponibilização de soluções de descarbonização pelo mercado pode não ser suficiente para garantir a transição energética dos CTT e da sua cadeia de valor ao ritmo adequado e compatível com as exigências do consumidor e com os objetivos globais da "Agenda 2030", especialmente ao nível da descarbonização das frotas. Seja por indisponibilidade de veículos em quantidade, pela inadequação das redes de carregamento disponíveis e/ou de manutenção, seja também por gaps tecnológicos para determinados segmentos de frota entre outros aspetos, esta transição poderá implicar gastos financeiros acrescidos e relevantes, bem como reputacionais associados ao não cumprimento das metas assumidas.	Risco
Concentração de objetos de correios, expresso e encomendas e eficiência na entrega	Os operadores postais e de expresso, como os CTT, concentram grandes volumes de objetos para entrega através de rotas otimizadas para a eficiência, de uma rede logística centralizada e de uma rede de contacto com os clientes alargada e de grande conveniência (lojas, pontos parceiros e lockers), o que promove um impacte carbónico mais reduzido por entrega quando comparado com o transporte individual dos consumidores para recolher os seus produtos no modelo tradicional de retalho.	Impacto (+)
Promoção da reflorestação ativa	A disponibilização e comercialização na rede retalho de ofertas direcionadas para segmentos de mercado com apetência por serviços com características ambientais, por exemplo associada a sumidouros de carbono / reflorestação, contribui de forma positiva para promover a consciência da necessidade de cuidar da casa comum e para combater o efeito global das alterações climáticas.	Impacto (+)

Alterações Climáticas ESRS E1		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Aumento de preços e regulamentação sobre o uso de energia fóssil	A suscetibilidade dos mercados energéticos à volatilidade e flutuações no preço das energias fósseis podem representar custos acrescidos às operações do Grupo CTT, essencialmente pela dependência da frota automóvel a combustão na realização das atividades de transporte e distribuição.	Risco
Utilização de combustíveis fósseis	A utilização de energia proveniente de fontes não renováveis, como os combustíveis fósseis (carvão, derivados do petróleo e gás natural), apresenta impactos negativos para o planeta, nomeadamente decorrentes da emissão de gases com efeito de estufa e da extração e utilização de recursos finitos com reservas limitadas, contribuindo para a escassez dos mesmos e para uma maior pressão sobre os mercados energéticos.	Impacto (-)
Produção de eletricidade proveniente de fontes renováveis	A utilização de eletricidade proveniente de fontes exclusivamente renováveis para toda a atividade dos CTT contribui, de forma significativa, para reduzir a pegada carbónica do Grupo, promovendo um impacto positivo sobre o ambiente. Adicionalmente, a produção de eletricidade de fonte renovável nas instalações dos CTT (por ex. Bairros Solares) promove a disponibilização de energia a preços mais acessíveis às comunidades envolventes.	Impacto (+)
Aumento do custo das energias renováveis por indisponibilidade e/ou por dificuldade de armazenamento	O aumento demasiado rápido e/ou inesperado na procura de energias renováveis para consumo, por via da transição em massa para energias mais limpas poderá colocar em demasiada pressão sobre o sistema elétrico e promover períodos de indisponibilidade do mesmo. À potencial falta de capacidade da rede elétrica alia-se também a baixa capacidade de armazenamento de energia. Estas potenciais limitações podem causar grandes flutuações nos preços da eletricidade no mercado e por essa via aumentar os custos dos CTT ou atrasar a sua estratégia de descarbonização com impactos financeiros negativos por via de menores receitas.	Risco
Poluição ESRS E2		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Diminuição da qualidade do ar pela emissão de poluentes atmosféricos	A atividade de transporte e distribuição dos CTT realizada com veículos movidos a combustíveis fósseis emite poluentes atmosféricos que impactam negativamente a qualidade do ar e consequentemente a saúde (respiratória e cardiovascular) das populações.	Impacto (-)
Mão-de-obra própria ESRS S1		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Sinistralidade rodoviária	A atividade de transporte e distribuição dos CTT realizada com recurso a veículos rodoviários é naturalmente exposta a acidentes de viação. À sinistralidade rodoviária estão expostos não apenas os colaboradores dos CTT, mas também os prestadores de transporte subcontratado. A sinistralidade rodoviária tem o potencial de causar impactos significativos na saúde e vida destes agentes e na das suas famílias e sociedade, por via do impacto da sinistralidade em terceiros.	Impacto (-)
Sinistralidade laboral	A atividade dos CTT, em especial a atividade dos segmentos de negócios de Expresso e Encomendas e de Correio e Outros pela sua natureza associada ao transporte de bens por conta de clientes, está exposta a acidentes de trabalho e/ou desgaste físico que pode impactar negativamente a saúde dos colaboradores e dos trabalhadores não assalariados dos CTT.	Impacto (-)
Acidentes de trabalho, doenças profissionais e danos reputacionais associados, aplicáveis à força própria de trabalho e aos trabalhadores na cadeia de valor	A ocorrência e/ou recorrência de acidentes de trabalho pelos trabalhadores próprios e fornecedores de transporte subcontratado impacta a saúde e produtividade dos mesmos, representa riscos financeiros associados às ausências no trabalho e despesas médicas, bem como riscos reputacionais ao nível da reputação e imagem dos CTT.	Risco

Mão-de-obra própria ESRS S1		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Contratação temporária de trabalhadores	A contratação de trabalhadores a termo e temporários para satisfazer necessidades transitórias da atividade dos CTT pode representar riscos financeiros e reputacionais para a empresa.	Risco
Segurança do emprego e estabilidade da força de trabalho associada à diversificação do negócio	A contínua diversificação do negócio, em resposta ao declínio do principal setor de atividade dos CTT, permite assegurar os postos de trabalho atuais e, eventualmente, expandir de forma sustentável a força de trabalho, além de promover a colocação de colaboradores em funções de maior valor acrescentado.	Impacto (+)
Promoção do equilíbrio entre vida pessoal, familiar e profissional dos colaboradores	A implementação de medidas e de benefícios para os colaboradores que permitam uma melhor conciliação e equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar tem o potencial impacto de melhorar o bem-estar e satisfação dos colaboradores, das suas famílias e comunidades.	Impacto (+)
Capacitação dos colaboradores através da formação e do desenvolvimento do talento	A oferta de oportunidades de formação aos colaboradores contribui para o seu desenvolvimento profissional e pessoal, melhora a produtividade e satisfação e motivação dos mesmos, tem também um impacto positivo na qualificação e capacitação da força de trabalho para realizar as tarefas necessárias e colmata a escassez de determinadas competências específicas no mercado de trabalho. Ao mesmo tempo, a formação aos colaboradores é essencial para minimizar riscos e promover boas práticas no ambiente de trabalho. Associada a planos de desenvolvimento talento e de carreiras, propícia-se, assim, a progressão interna de carreira, condições remuneratórias mais adequadas e, em resultado destas, melhor retenção de talento.	Risco
Melhorias nos processos de tomada de decisão pela promoção da igualdade de género em posições de liderança	A promoção da igualdade de género em posições de liderança permite uma maior diversidade e potencia melhorias nas tomadas de decisão, possibilitando uma maior abertura a estratégias e ideias inovadoras, a geração de novos modelos de negócio e uma melhor compreensão das necessidades e preferências de um público mais amplo.	Impacto (+)
Promoção da diversidade e recrutamento Inclusivo	A promoção da inclusão permite criar uma cultura mais tolerante e inclusiva na Empresa e também na sociedade em geral, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Além disso, o recrutamento inclusivo permite atrair talentos de diversas origens, habilidades e perspetivas, resultando numa cultura mais diversificada e rica em competências, mais capacitada para responder aos desafios da organização e maior qualidade nos processos de tomada de decisão.	Impacto (+)
Exposição a situações de violência física e psicológica	Exposição a situações de violência física e psicológica	Risco
Promoção do acesso a condições de habitação adequada aos trabalhadores	A facilitação do acesso a habitação adequada, nomeadamente através da disponibilização de condições especiais de crédito habitação, é crucial para promoção da qualidade de vida dos trabalhadores, afetando a saúde, segurança e bem-estar e pode contribuir positivamente na retenção de talento dos colaboradores ou ser um aspeto diferenciador e facilitador nos processos de recrutamento.	Impacto (+)

Trabalhadores da cadeia de valor ESRS S2		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Sinistralidade rodoviária dos trabalhadores da cadeia de valor	A atividade de transporte e distribuição dos CTT realizada com recurso a veículos rodoviários é naturalmente exposta a acidentes de viação. À sinistralidade rodoviária estão expostos não apenas os colaboradores dos CTT, mas também os prestadores de transporte subcontratado. A sinistralidade rodoviária tem o potencial de causar impactos significativos na saúde e vida destes agentes e na das suas famílias e sociedade, por via do impacto da sinistralidade em terceiros.	Impacto (-)

Envolvimento com a Comunidade ESRS S3 [voluntário]		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho	A capilaridade, granularidade e universalidade das redes logística e de retalho dos CTT, permitem o acesso da população, incluindo em zonas remotas, a aos serviços postais e de expresso e encomendas (para envio e recebimento) e a serviços financeiros e bancários, incluindo de poupança e de pagamentos, e ao recebimento de subsídios e outras prestações sociais.	Impacto (+)
Incumprimento do contrato de prestação do serviço postal universal	A concessão do serviço postal universal em Portugal acarreta o cumprimento do conjunto de obrigações aí previstas. O seu não cumprimento pode dar origem a multas regulatórias, o que poderá representar um custo adicional relevante e, adicionalmente, ter repercussões negativas na reputação e imagem dos CTT.	Risco
Melhoria de acessibilidade a serviços para pessoas com deficiência	A adaptação da oferta CTT às necessidades de cidadãos portadores de deficiência permite melhorar a qualidade de vida dos mesmos através da acessibilidade conveniente aos serviços.	Impacto (+)
Partilha de valor e proximidade com as comunidades	O uso das competências de negócio e internas dos CTT em benefício das comunidades vulneráveis inseridas nas geografias onde a empresa opera, por exemplo através da disponibilização das redes de transporte e distribuição, da rede de retalho, de apoio logístico, da promoção de programas formativos e de disseminação de conhecimento, do acesso a meios de comunicação, da promoção de parcerias, etc., reforça o impacto social positivo da empresa e a proximidade às comunidades e promove a motivação e a retenção de talento.	Impacto (+)

Satisfação e experiência dos Clientes ESRS S4 [voluntário]		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Atratividade dos CTT perante públicos-alvo mais alargados e satisfação dos clientes em virtude de diversificação e melhoria da oferta e da experiência de cliente	A contínua aposta na melhoria da oferta de produtos e serviços aos clientes, incluindo a diversificação e disponibilização de novos canais de atendimento e atenção ao cliente, permite aos CTT aumentar a satisfação e melhorar a experiência dos seus clientes, alcançar públicos-alvo mais alargados e, consequentemente, obter impactos financeiros positivos na geração de receitas e redução de *churn*.	Oportunidade
Indemnizações e penalidades por falhas operacionais	A ocorrência de falhas operacionais na entrega de objetos, ineficiências operacionais e incumprimentos de qualidade do serviço podem provocar não só danos reputacionais para a empresa, como resultar em processos de indemnização aos clientes e/ou à perda de quota de mercado.	Risco

Conduta empresarial ESRS G1		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Danos reputacionais devido a práticas não éticas por parte de órgãos sociais, colaboradores, fornecedores e parceiros	Práticas de conduta desajustadas e falhas éticas ocorridas por parte de algum stakeholder dos CTT, incluindo membros dos órgãos sociais, colaboradores e parceiros e/ou fornecedores que fazem parta da cadeia de valor do Grupo CTT, podem impactar a imagem e reputação da empresa perante o mercado e os seus *stakeholders*, prejudicando a confiança que os mesmos têm na organização.	Risco

Privacidade de dados e segurança da informação Tópico específico CTT		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Exigências no domínio da cibersegurança e incidentes associados	O enquadramento legal emergente é complexo e exige uma maior controlo e recursos especializados para cumprimento das obrigações de compliance ao nível da cibersegurança, trazendo riscos para a empresa. O incumprimento das obrigações legais e à ocorrência de incidentes de cibersegurança podem causar custos financeiros significativos, incluindo penalizações, resposta a incidentes e indemnização dos clientes afetados, bem como multas, despesas legais, coimas significativas e danos na reputação dos CTT.	Risco

Transformação do negócio Tópico específico CTT		
IRO	**Descrição**	**Categoria**
Investimento em projetos inovadores que permitam fortalecer a oferta dos CTT, melhorar a experiência do cliente e aumentar a sua eficiência operacional	O desenvolvimento de projetos inovadores focados na criação de novos produtos e serviços e na eficiência operacional da organização podem promover uma otimização no uso de recursos e um menor impacto no ambiente e constituem uma oportunidade de gerar poupanças, aumentar o volume de negócios dos CTT e alavancar a vantagem competitiva pela sua diferenciação.	Oportunidade
Aumento da rapidez dos ciclos de inovação e transformação	Os ciclos de inovação estão cada vez mais curtos e o impacto atinge-se cada vez mais rápido, sendo que o aparecimento de concorrentes inovadores com o potencial de disromper os modelos de negócio onde a atividade dos CTT se insere podem resultar em perda de competitividade e receitas.	Risco
Aumento da competitividade e das receitas através do desenvolvimento da oferta e da criação de novas linhas de negócio	A diversificação e criação de novas linhas de negócio com boas coberturas geográficas, incluindo novas referências de produtos CEP, up & cross selling e parcerias com terceiros, aliados a preços atrativos e bons índices de qualidade de serviço, promovem uma maior e mais competitiva oferta e uma melhor experiência do cliente e trazem oportunidades para os CTT melhorarem os seus resultados globais e aumentarem o seu volume de negócios.	Oportunidade
Dependência de serviços e clientes para proteção das receitas	A elevada dependência de uma área específica de atividade e/ou clientes pode resultar em perdas significativas no volume de negócios dos CTT pela mudança nos padrões de consumo.	Risco

Sede

Avenida dos Combatentes, nº 43 - 14º Piso
1643-001 Lisboa
PORTUGAL
Telefone: +351 210 471 826

Site

ctt.pt
Formulário de contacto CTT

Redes Sociais

LinkedIn I Facebook I Instagram

Representante para as Relações com o Mercado

Guy Pacheco

Relações com Investidores

Nuno Vieira
Email: investors@ctt.pt
Telefone: +351 210 471 087

Órgãos de Comunicação Social

Direção de Comunicação e Marca
Assessoria de Imprensa
Cátia Cruz Simões
Email: gabinete.imprensa@ctt.pt