

Relatório Integrado

Inclui o relatório de gestão, as contas individuais e consolidadas, o relatório de governo societário, o relatório de sustentabilidade, e outros documentos de informação societária

2018



Índice

1. INTRODUÇÃO AOS CTT	5
1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CA.....	5
1.2. MENSAGEM DO CEO & VICE-PRESIDENTE DO CA.....	7
1.3. EXPLICAÇÃO DA NATUREZA DO RELATÓRIO INTEGRADO	11
1.4. PRINCIPAIS INDICADORES	12
1.5. PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS EXTERNOS.....	14
2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	17
2.1. ENQUADRAMENTO ECONÓMICO, SETORIAL E REGULATÓRIO.....	17
2.2. LINHAS ESTRATÉGICAS.....	28
2.3. OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	29
2.4. ANÁLISE DE MATERIALIDADE	30
2.5. DIÁLOGO COM AS PARTES RELACIONADAS.....	33
2.6. ÉTICA EMPRESARIAL.....	37
2.7. GESTÃO DE RISCOS.....	39
3. NEGÓCIOS CTT	44
3.1. CORREIO	44
3.2. EXPRESSO E ENCOMENDAS.....	48
3.3. BANCO CTT	48
3.4. SERVIÇOS FINANCEIROS.....	49
3.5. PERSPETIVAS FUTURAS	49
4. DESEMPENHO	51
4.1. CAPITAL FINANCEIRO	51
4.2. CAPITAL HUMANO.....	56
4.3. CAPITAL INTELECTUAL.....	60
4.4. CAPITAL SOCIAL	62
4.5. CAPITAL NATURAL.....	66
5. GOVERNO SOCIETÁRIO	79
6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	145
7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	147
8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE	265
9. RELATÓRIO DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA DE FIABILIDADE	273
10. APOIO AO INVESTIDOR	301
11. SÍTIO DA INTERNET	303
ANEXO I – CURRICULA	305
ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT	321
ANEXO III – COMPROMISSOS SUSTENTABILIDADE	325
ANEXO IV – ÍNDICE E INDICADORES GRI	327

1. INTRODUÇÃO AOS CTT

1.1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CA

Após um ano de 2017 muito difícil, no ano de 2018 atingiram-se os objetivos que assumimos perante o mercado, em termos de evolução das receitas e do EBITDA, e também concretizámos as metas que definimos para 2018, primeiro ano de vigência do Plano de Transformação Operacional anunciado no final de 2017 como um elemento decisivo para ajustar a organização, estrutura e processos da empresa de forma a preservar o valor do correio.

Ao longo de 2018, e visando justamente responder com maior eficiência a uma realidade de mercado em que simultaneamente se acentua a queda do correio e se desenvolve a área de expresso e encomendas como uma das duas grandes alavancas de crescimento, aprofundou-se o desenho e lançou-se um ambicioso plano de modernização e investimento. Este plano, envolvendo um investimento de cerca de 40M€ em dois anos, visa incrementar o nível de automatização das operações e racionalizar a rede de distribuição de modo a assegurar uma resposta efetiva à nova realidade dos mercados em que atua.

Em 2018, e não obstante se continuar a verificar uma aceleração da queda do correio endereçado, o regulador entendeu alterar por completo, para aplicar em 2019 e 2020, o quadro de referência de medição da qualidade do Serviço Postal Universal, passando de 11 para 24 indicadores e com subidas até aos 99.9% no valor a cumprir em alguns destes parâmetros. Esta alteração foi totalmente inesperada e sem paralelo nos restantes países europeus, onde generalizadamente se verifica um ajustamento em baixa dos parâmetros que medem a qualidade de serviço de modo a refletir a realidade igualmente generalizada de queda acentuada do correio. Acresce que é igualmente incompreensível tão substancial alteração quando se está a apenas dois anos do final da concessão e face a quase 20 anos de razoável estabilidade do quadro de indicadores de qualidade. Entendeu o Conselho de Administração dos CTT que a deliberação do regulador não revelou sentido de proporcionalidade e equilíbrio face ao contexto do setor, e assim decidiu proceder à contestação da mesma em sede de arbitragem e tribunal.

Neste domínio da qualidade de serviço gostaria de destacar que em 2018 o índice global em vigor atingiu o valor de 150, que representa o melhor resultado dos últimos três anos, evidenciando uma inequívoca melhoria da qualidade do Serviço Postal Universal, já que o indicador não sofreu qualquer alteração na sua composição nestes últimos três anos, e demonstra também o absoluto comprometimento dos CTT com a qualidade de serviço.

Ao longo do ano continuou-se a trabalhar na diversificação do negócio da Empresa em linha com as boas práticas do setor.

Registou-se um crescimento significativo nas áreas de expresso e encomendas, tirando-se partido da aceleração da penetração do *e-commerce*. Neste domínio sublinhe-se a concretização duma parceria para a criação de um *e-marketplace* em Portugal, atualmente em fase de arranque e que tem todas as condições para se transformar no futuro em mais um importante vetor de crescimento para os CTT.

Nos serviços financeiros, onde avulta o banco CTT, este continuou em 2018 a crescer a um ritmo elevado na sua carteira de clientes, nos recursos angariados e no crédito concedido, assumindo já uma presença relevante no mercado e particularmente forte no segmento dos *millennials*, sinal claro de ser uma aposta com futuro. Em 2018 assinou-se o contrato de compra da 321 Crédito, uma empresa de crédito automóvel a particulares, que complementa bem o portfolio de produtos oferecidos pelo banco e, ao mesmo tempo permite a maior rendibilização da capacidade que o banco tem demonstrado na angariação de depósitos de clientes. Prevê-se que a operação de aquisição, que ainda está sujeita à autorização do supervisor, esteja concluída em 2019.

Somos hoje uma empresa em mudança, com as dificuldades naturais de quem precisa e quer evoluir, mas também com o entusiasmo e a determinação de saber honrar os quase 500 anos de uma história de sucesso. Queremos continuar a servir bem a população portuguesa, queremos ser inovadores nos serviços que prestamos e queremos ser uma empresa que sabe construir um futuro para as cerca de 12,000 pessoas que aqui trabalham. Queremos, por último, continuar a ser um símbolo em que os Portugueses confiam e por isso mesmo reafirmo o nosso absoluto compromisso no que respeita à transparência e ao rigor da informação que prestamos a todos os *stakeholders*.

1.2. MENSAGEM DO CEO & VICE-PRESIDENTE DO CA

I. Introdução

O ano de 2018 foi muito importante na consolidação da estratégia dos CTT. No final de 2017 foi anunciado o lançamento do Plano de Transformação Operacional, reforçando o foco da empresa em 2 pilares: a transformação do negócio postal e o desenvolvimento das alavancas de crescimento (Expresso & Encomendas e Banco CTT). Em 2018 trabalhou-se intensivamente em cada uma destas frentes.

O balanço do ano é positivo, dado que objetivos importantes foram alcançados. Atingimos o EBITDA recorrente a que nos propusemos e excedemos o objetivo total de poupança ao nível dos custos operacionais recorrentes. Demonstrámos ser capazes de executar a transformação da Empresa, a qual ainda se encontra em curso. Aumentámos o nível da qualidade de serviço e ambas as alavancas, Expresso & Encomendas e Banco CTT, demonstraram um forte crescimento. Em 2019 continuaremos a nossa missão ambicionando garantir a sustentabilidade e objetivos de crescimento dos CTT no contexto desafiante em que atuam.

II. Resultados de 2018

Na **Área de Negócio de Correio** os CTT aumentaram as receitas em 0,8% para 531,9 M€. Apesar da queda do tráfego de correio ter continuado a acelerar e ter sido mais acentuada do que o esperado (-7,6% em 2018 vs. -5,6% em 2017), o aumento das receitas foi conseguido através de um efeito positivo do mix de produtos, tendo-se vendido mais produtos de valor acrescentado (correio internacional inbound, correio registado e correio azul), e também através da alavanca preço.

Em 2018 os CTT conseguiram também aumentar significativamente o Indicador Global de Qualidade de Serviço, tendo obtido o melhor resultado dos últimos 3 anos. Medido por entidades independentes e com metodologias consistentes com os anos anteriores, os CTT terminaram o ano com um resultado de 150,2, 40,8 pontos acima do valor de 2017 e consideravelmente acima do valor mínimo exigido de 100. Excedeu-se o nível mínimo exigido em nove dos onze indicadores (tendo sido obtido o valor mais elevado dos últimos três anos em cinco deles), e aumentou-se significativamente o valor obtido num dos restantes dois indicadores, embora ainda não atingindo o nível mínimo. Verificou-se claramente uma melhoria significativa na qualidade de serviço.

No contexto regulatório, 2018 foi um ano atípico devido a uma série de decisões disruptivas do regulador. Mais concretamente, uma das decisões foi aumentar o número de indicadores de qualidade de serviço de 11 para 24 definindo um nível de exigência desmesuradamente elevado e inconsistente com a prática observada noutros países da Europa. Dada a natureza desproporcional destes novos critérios, em outubro os CTT contestaram em tribunal esta decisão do regulador. O processo de arbitragem ainda está a decorrer, não se conhecendo ainda o respetivo desfecho.

A performance na **Área de Negócio de Expresso & Encomendas** foi muito positiva, tendo sido reportadas receitas recorrentes de 151,2 M€ em 2018 assentes num crescimento de dois dígitos tanto em receita como nos volumes (+12% vs. 2017 em ambos) e um EBITDA significativamente superior.

Por um lado, crescemos na atividade CEP em Portugal, invertemos a tendência decrescente no negócio de distribuição na rede banca (2 clientes relevantes angariados no final de 2017) e desenvolvemos a oferta de carga e logística. Os CTT cresceram acima do mercado no segmento doméstico, com um crescimento significativo nos clientes ocasionais. A aposta na melhoria da oferta B2C e o desenvolvimento de iniciativas de valor acrescentado estão a contribuir favoravelmente para a empresa. Adicionalmente, em 2018 continuámos a inovar e anunciámos o lançamento do *marketplace* português, o *Dott*, que resulta de uma parceria com um retalhista de referência e está alinhado com o objetivo dos CTT se posicionarem como um dos principais impulsionadores do e-commerce no país (que ainda se encontra significativamente abaixo da média de penetração deste segmento ao nível Europeu).

Por outro lado, em Espanha o crescimento das receitas foi essencialmente impulsionado pelo *e-commerce*. Em setembro, a Tourline mudou de instalações em Madrid tendo aumentado significativamente a sua

capacidade operacional e obtido ferramentas necessárias para capturar crescimento. O objetivo de rentabilidade ainda não foi atingido, mas continuamos a fazer crescer o negócio e a implementar as medidas necessárias para atingir essa meta.

O **Banco CTT** continuou o seu percurso de desenvolvimento no mercado Português de banca de retalho com a expansão do seu franchise e alcançando uma performance operacional muito positiva apenas 3 anos após a sua abertura. Mais concretamente, em 2018 cresceu significativamente no número de clientes para mais de 430 mil e no número de contas para 348 mil. O total de depósitos atingiu os 884 M€ (+42,8% vs. 2017) e a carteira de crédito à habitação cresceu mais de 260% para 238 M€. Adicionalmente, começaram a ser comercializadas ofertas fora de balanço para complementar, agora na vertente das poupanças, o portfolio oferecido às famílias Portuguesas. Estas novas realidades permitiram ao Banco CTT atingir receitas recorrentes de 23,6 M€ que representam um aumento de 27% face a 2017, impulsionadas pelo crescimento da margem financeira.

A aceitação positiva por parte da população e a boa qualidade do serviço prestado pelo Banco CTT foram reconhecidas com diversos prémios, incluindo o prémio de Empresa Líder pelo ECSI Portugal (um índice independente de medição da satisfação do consumidor), a Escolha Acertada para Conta à Ordem pela DECO Pro Test e recentemente, no início de 2019, com o prémio 5 estrelas no crédito à habitação.

2018 foi também um ano importante no que respeita à expansão do *footprint* do Banco CTT. Como planeado, transferiu-se a Payshop para o Banco CTT, com o objetivo de centralizar a gestão da atividade de pagamentos. Adicionalmente, em julho foi anunciada (aguardando ainda aprovação do supervisor) a aquisição da 321 Crédito, instituição de elevada performance especializada em crédito automóvel para viaturas utilizadas que permitirá ao Banco CTT diversificar o seu portfolio de crédito e acelerar a sua performance.

As receitas recorrentes nos **Serviços Financeiros** totalizaram 42,3 M€, que representam uma queda de 23,4% face a 2017, justificada não só pela forte queda da colocação de soluções de poupança e seguros após a baixa de remuneração para o aforrador verificada em finais de 2017, mas também pela queda nas transferências e pagamentos. A tendência de queda na captação de poupanças e seguros inverteu no último trimestre, à medida que os Certificados do Tesouro Poupança Mais emitidos a partir de 2013 com 5 anos de maturidade começaram a vencer.

Os resultados ao nível da receita mostram uma menor dependência do correio (69% da receita total em 2018 vs. 71% em 2017), consistente com a estratégia de diversificação adotada pelos CTT, mas ainda consideravelmente acima da média observada no setor postal.

A implementação do **Plano de Transformação Operacional** durante 2018 incluiu diversas medidas de eficiência. Adaptámos a rede de retalho, aumentando o número total de pontos CTT, o que garantiu o aumento da capilaridade e proximidade da empresa à população, mesmo que reduzindo o número de lojas próprias onde a baixa procura assim o justificava. Prosseguiu-se também com o programa de otimização de recursos humanos, o que permitiu uma redução dos respetivos custos em 2,1% vs. 2017, mesmo tendo em conta aumentos salariais e implementação de outras iniciativas de desenvolvimento dos nossos colaboradores. Globalmente foram captadas poupanças de c. 15 M€ em custos operacionais recorrentes, excedendo-se o objetivo do ano de 13,8 M€.

À luz destes factos foi possível concretizar um **EBITDA** recorrente de 90,4 M€ (+0,6% vs. 2017).

Em termos de ganhos de capital, os CTT conseguiram encaixar um montante superior ao estimado no Plano de Transformação Operacional (9,3 M€ vs. objetivo de 5,2 M€). Por outro lado, os custos operacionais não recorrentes foram ligeiramente superiores ao objetivo (21,6 M€ vs. 20 M€), essencialmente devido à maior adesão do que a projetada no programa de otimização de recursos humanos. Os CTT reportaram, assim, um resultado líquido de 19,6 M€ (-28% vs. 2017).

III. Estratégia

A estratégia dos CTT assenta na transformação do negócio postal e no desenvolvimento das alavancas de crescimento. A transformação é um mote geral da empresa, mas mais fundamental na Área de Negócio do Correio.

Correio tradicional

A aceleração na queda dos volumes de correio é uma realidade global e inevitável. Um dos principais objetivos dos CTT é, assim, a preservação do valor do nosso negócio core capturando oportunidades em segmentos específicos (e.g. correio internacional e correio registado) para contrariar o impacto ao nível da receita, assim como continuar a implementar medidas de eficiência para reduzir custos. Um dos focos em 2019 será a implementação do Plano de Modernização e Investimento, anunciado em 2018. Este plano consiste num investimento de c. 40 M€, essencialmente em 2019 e 2020, e representa um dos maiores investimentos alguma vez efetuados na nossa atividade principal, nomeadamente nas nossas redes de distribuição, plataformas e pessoas. Estamos altamente comprometidos com esta transformação e pretendemos com este Plano modernizar e melhorar processos, ferramentas, máquinas, capacidade de produção e logística, frota, condições de trabalho e qualidade de serviço, tendo como objetivo último a adaptação da empresa a uma realidade com menos cartas e mais encomendas.

Expresso & Encomendas

Pretendemos consolidar o posicionamento dos CTT como operador ibérico no mercado CEP através da capitalização no crescimento do e-commerce, entre outras alavancas de crescimento. No mercado Português, em 2019 pretendemos consolidar o nosso posicionamento no segmento B2C e melhorar a oferta B2B. No mercado Espanhol prosseguiremos com o processo de *turnaround* da Tourline, focando-nos no crescimento de volumes, contenção de custos e melhoria dos processos e ferramentas da empresa. Ambicionamos aumentar os fluxos ibéricos através da capitalização da nossa posição de liderança no mercado Português, o que consideramos também importante para a expansão em termos de fluxos internacionais (i.e. extra Ibéria).

Adicionalmente, queremos desempenhar um papel ativo no ecossistema do e-commerce em Portugal como um dos principais impulsionadores do seu crescimento. Continuaremos a inovar no setor e a desenvolver iniciativas incrementais que facilitem e impulsionem as transações de comércio online, como por exemplo o lançamento da plataforma de *e-fulfilment* que estamos a desenvolver.

Banco CTT e Serviços Financeiros

A estratégia do Banco CTT passa por prosseguir com iniciativas que permitam alcançar o *breakeven* do negócio, consolidando o seu posicionamento como um operador inovador na banca comercial através da sua oferta simples e transparente. Pretendemos alcançar esse feito com a expansão da carteira de crédito à habitação e crescimento dos produtos de poupança, monetizando a crescente base de clientes com essas e outras soluções complementares. Queremos também reforçar a presença e experiência digital em todos os serviços prestados por forma a assegurar a prestação dos serviços oferecidos em linha com as melhores práticas de mercado e satisfazer as necessidades dos nossos clientes.

Em 2019 focar-nos-emos também na integração da 321 Crédito, após a necessária aprovação da sua aquisição e consequente conclusão, o que esperamos ocorra no primeiro semestre do ano. No segmento dos pagamentos será crucial reposicionar o negócio por forma a adaptá-lo às atuais necessidades e hábitos digitais do consumidor, alavancando também nas oportunidades que surjam de novas iniciativas regulatórias.

Complementarmente à estratégia para cada negócio queremos tornar a transformação transversal a toda a empresa, modernizando as áreas de apoio e serviços centralizados e tornando-os mais ágeis.

Continuaremos a melhorar a experiência de cliente na rede de retalho dos CTT ao nível de eficiência e satisfação, sendo a digitalização e a modernização drivers fundamentais nessa transformação. Também está a ser implementada a nova estratégia para a abordagem ao digital, que passará por assegurar uma experiência única no ecossistema digital dos CTT. A digitalização será implementada em diversas frentes por forma a corresponder às realidades do mercado e às necessidades dos nossos clientes, nomeadamente nos canais digitais como websites e apps, que serão reorganizados.

Pretendemos também provar a nossa liderança em termos de sustentabilidade ambiental. Gerimos atualmente a maior frota elétrica de transportes e distribuição do país e atingimos já diversos objetivos neste âmbito, como por exemplo a redução do impacto ambiental das nossas ofertas. Esta é uma preocupação contínua da Empresa e pretendemos continuar a responder aos respetivos desafios no futuro.

Por fim, mas fundamental, continuaremos a implementar medidas que garantam o progresso e qualidade dos nossos recursos humanos, como programas de formação dinâmicos e inovadores também destinados a aumentar a segurança e controlo de acidentes de trabalho e a reduzir o absentismo.

IV. Observações finais

A digitalização é um fenómeno inevitável e em crescente aceleração que terá consequências profundas para o setor postal. A transformação dos CTT por forma a garantir resposta a esta nova realidade e garantir a sua sustentabilidade está em curso há alguns anos e a agilidade será fundamental num contexto em constante mudança. Acredito que estamos altamente empenhados e dedicados para gerir este processo com sucesso sendo que os resultados de 2018 constituem um bom alicerce para o futuro.

Confio na capacidade da equipa CTT para implementar a transformação e alcançar o sucesso. Quero agradecer a cada um dos colaboradores da empresa pelo empenho e compromisso durante este período desafiante, por todos os obstáculos ultrapassados e pela resiliência que demonstraram.

Agradeço também a todos os *stakeholders* da empresa, nomeadamente aos acionistas e clientes dos CTT, que, direta ou indiretamente, contribuíram para a excelência inerente à nossa empresa e que nos motivam para melhorar a cada dia que passa.

1.3. EXPLICAÇÃO DA NATUREZA DO RELATÓRIO INTEGRADO

Natureza do relatório integrado

Âmbito e limite

Os CTT publicam pela primeira vez o seu relatório integrado. Este relatório contém informação financeira e não financeira dos CTT, cumprindo as exigências do relatório de gestão individual e consolidado, designadamente as previstas nos artigos 65º, 66º, 66º-A, 66º - B e 508º a 508º - G do Código das Sociedades Comerciais, direcionando o reporte sobre o negócio dos CTT e o seu desempenho a todas as partes interessadas.

O Relatório Integrado contém informação sobre estratégia, gestão e desempenho dos principais vetores de negócio do Grupo, numa ótica de criação de valor sustentável. São também analisados os riscos inerentes à atividade e é abordada a forma como os CTT incorporam os vários capitais (financeiro, humano, intelectual, social e natural), de acordo com os *guidelines* propostos pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Adicionalmente, este Relatório contém informação sobre o Governo da Sociedade, sobre as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas dos CTT e sobre o desempenho das principais dimensões da Sustentabilidade.

O relatório integrado de 2018 divulga a visão estratégica e o empenho dos CTT em gerar valor ao longo do tempo e em promover a proteção ambiental e a integração social. Inclui informação sobre os assuntos que afetam, de forma significativa, a capacidade dos CTT em gerar valor a curto, médio e longo prazo.

O presente relatório divulga os resultados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

No âmbito da estrutura operacional, os CTT formalizaram a fusão das sociedades Escrita Inteligente, S.A. e Mailtec Comunicação, S.A. nos CTT - Correios de Portugal, S.A. - Sociedade Aberta, no período de reporte. No entanto, esta transação não altera o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração (CA) é composto por treze Administradores, executivos e não executivos e os órgãos sociais foram eleitos em Assembleia Geral para o triénio 2017-2019.

Compromisso

Os CTT dão cumprimento às obrigações previstas no artigo 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, na redação introduzida pelo Decreto-Lei nº 89/2017, de 28 de julho, divulgando de forma integrada a informação de gestão e as informações não financeiras, que os CTT publicam anualmente, relativas às áreas ambientais, sociais, aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, bem como informação de governo societário

Este constitui o décimo quarto relato anual de Sustentabilidade dos CTT. A estrutura e conteúdo do relato respeitam as Diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) enquanto referencial de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. Este relato adotou a quarta geração de diretrizes para relatórios de sustentabilidade, tendo obtido a validação CORE, atribuída pela entidade verificadora KPMG & Associados. Para aceder à Tabela GRI com a localização de cada indicador, [consulte aqui](#).

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

Em 2018 e à semelhança dos anos anteriores, tendo por referência o modelo de relatório constante do Regulamento CMVM e as recomendações do Código IPCG (em vigor a partir de 1 de janeiro de 2018), os CTT continuam a dar cumprimento a um conjunto significativo de recomendações relativamente ao governo societário.

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

Contactos

Sede

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

Órgãos de Comunicação Social

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

1.4. PRINCIPAIS INDICADORES

1.4.1. Indicadores económico-financeiros

mil euros ou %, exceto indicação adicional	2016	2017	2018	Δ%18/17
Rendimentos operacionais recorrentes ⁽¹⁾	695 060	697 932	708 034	1,4
Gastos operacionais excluindo imparidades, provisões, depreciações e gastos não recorrentes	575 561	608 025	617 605	1,6
EBITDA recorrente ⁽²⁾	119 499	89 906	90 429	0,6
EBIT recorrente ⁽²⁾	94 687	60 205	57 044	-5,2
Resultado antes de gastos de financiamento e impostos	90 883	47 093	38 656	-17,9
EBT	85 245	42 093	32 398	-23,0
Resultado antes de interesses não controlados	61 897	27 115	19 642	-27,6
Resultado líquido do período atribuível a detentores de capital dos CTT	62 160	27 263	19 621	-28,0
Resultado líquido por ação ⁽³⁾	0,42	0,18	0,13	-28,1
Margem EBITDA recorrente	17,2%	12,9%	12,8%	-0,1 p.p.
Margem EBIT recorrente	13,6%	8,6%	8,1%	-0,5 p.p.
Margem líquida	8,9%	3,9%	2,8%	-1,1 p.p.
Investimento	42 160	28 534	30 654	7,4
Cash flow operacional livre ⁽⁴⁾	2 915	38 523	15 327	-60,2

	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018	Δ%18/17
Caixa e equivalentes de caixa	618 811	626 825	422 717	-32,6
Caixa própria	207 003	173 714	152 759	-12,1
Ativo	1 316 697	1 608 765	1 768 814	9,9
Passivo	1 083 370	1 424 774	1 622 062	13,8
Capital próprio	233 327	183 991	146 753	-20,2
Capital social	75 000	75 000	75 000	-
Número de ações	150 000 000	150 000 000	150 000 000	-

(1) Rendimentos operacionais excluindo valores não recorrentes.

(2) Antes de rendimentos e gastos não recorrentes.

(3) Considera-se o número de ações em circulação excluindo 1 ação própria (200 177 adquiridas em 2015, 400 354 adquiridas em 2016 e 600 530 atribuídas em 31 de janeiro de 2017 aos Administradores Executivos da Sociedade a título de remuneração variável a longo prazo relativo ao mandato 2014/2016).

(4) Cash flow excluindo a variação de credores líquidos de serviços financeiros, depósitos de clientes bancários e outros empréstimos, crédito a clientes bancários, outros recebimentos e pagamentos de terceiros relativos ao Banco CTT, ativos financeiros disponíveis para venda, investimentos detidos até à maturidade, depósitos no Banco de Portugal e outros ativos financeiros bancários.

1.4.2. Indicadores operacionais

	2016	2017	2018	Δ%18/17
Correio				
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	780,2	736,6	680,7	-7,6
Correio transaccional	662,8	627,2	585,8	-6,6
Correio editorial	43,3	40,8	37,2	-8,9
Correio publicitário	74,2	68,5	57,8	-15,7
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	497,8	492,1	427,3	-13,2
Expresso e Encomendas				
Portugal (milhões de objetos)	14,6	17,7	19,8	11,7
Espanha (milhões de objetos)	12,3	15,5	17,5	13,1
Serviços Financeiros				
Pagamentos (nº de transações; milhões) ⁽¹⁾	57,6	53,7	50,6	-5,8
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	3 794,0	4 020,9	2 696,8	-32,9
Banco CTT				
Nº de contas à ordem	74 135	226 001	347 941	54,0
Depósitos de clientes (€m)	253 945	619 230	883 951	42,8
Stock líquido de crédito à habitação(€m)	-	66 085	238 435	260,8
Produção de crédito pessoal(€m)	7 638	36 220	41 640	15,0
Nº de balcões	202	208	212	1,9
Pessoal				
Trabalhadores (ETI) ⁽²⁾	12 479	12 787	12 634	-1,2
Rede de Vendas, Transportes e Distribuição				
Pontos CTT	2 339	2 369	2 383	0,6
Rede de lojas	615	608	538	-11,5
Postos de correio	1 724	1 761	1 845	4,8
Agentes Payshop	4 202	4 394	4 600	4,7
Centros de distribuição postal	242	235	230	-2,1
Giros de distribuição postal	4 698	4 702	4 701	0,0
Frota (número de veículos)	3 609	3 626	3 685	1,6

(1) Inclui os pagamentos da Payshop, que em 2018 foi incorporada no Banco CTT.

(2) ETI = Equivalente a Tempo Inteiro.

1.4.3 Indicadores de sustentabilidade dos CTT

	2016	2017	2018	Δ%18/17
Clientes				
Satisfação dos clientes (%)	86,1	84,7	78,9	-5,8 p.p.
Indicador Global de Qualidade de Serviço (em pontos) ⁽¹⁾	122,9	109,4	150,2	40,8
Trabalhadores				
Sinistralidade (nº ocorrências)	979	1072	1017	-5,1
Volume de formação (horas)	311 354	262 480	240 879	-8,2
Mulheres em cargos de chefia (1ª linha) (%)	32,4	31,6	23,3	-8,3 p.p.
Comunidade/Ambiente				
Cadeia de valor - contratos c/ critérios ambientais (%)	99,4	98,7	95,8	-2,9 p.p.
Emissões CO2 totais, scopes 1 e 2 (kton.) ⁽²⁾⁽³⁾	16,5	16,2	16,4	0,8
Consumos energéticos (TJ) ⁽³⁾	384,9	386,6	390,4	1,0
Viaturas ecológicas	326	353	311	-11,9
Peso da gama Eco na linha <i>Direct Mail</i> (%) ⁽⁴⁾	37,1	37,4	39,6	2,2 p.p.
Investimento na comunidade (mil euros)	1 236	1 144	1 190	4,1

(1) O valor do IGQS de 2017 publicado no R&C 2017 (110,1) foi recalculado de acordo com a decisão final da ANACOM de 28 de dezembro de 2018.

(2) Inclui aquisição de energia verde (com zero emissões de carbono associadas).

(3) Valores provisórios. Indicadores não incluem os dados da Correio e não incluem os dados da Transporta até 2017.

(4) Tráfego.

1.5. PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS EXTERNOS

Em 2018 os CTT e os seus dirigentes obtiveram as seguintes distinções e reconhecimentos:

- **PRÉMIO INDUSTRY LEADERSHIP 2018**

Francisco de Lacerda, Presidente Executivo dos CTT, foi o vencedor do prémio *Industry Leadership 2018* no *World Post & Parcel Awards 2018*. O prémio visa distinguir os gestores que mais se destacaram a nível internacional na liderança dos operadores postais e de encomendas. Foi atribuído como reconhecimento do trabalho desenvolvido desde que assumiu as funções de CEO em 2012, nomeadamente a privatização e entrada em bolsa da empresa, a diversificação das áreas de negócio, o lançamento do Banco CTT, o permanente foco na inovação, assim como a contínua procura de modernização das infraestruturas e o reforço da eficiência e da qualidade de serviço.

- **MARCA DE CONFIANÇA**

Os CTT foram pela 15^a vez distinguidos como uma das Marca de Confiança dos portugueses, no estudo realizado pela revista *Seleções Reader's Digest*, tendo ficado em 1^o lugar na categoria "Serviços de Correio e Logística", com 89% dos votos.

- **MARCA SUPERBRANDSE MARCA CENTENÁRIA DE EXCELÊNCIA**

Os CTT, que em 2020 celebram 500 anos, foram distinguidos como "Marca Centenária de Excelência" na 14^a Gala *Superbrands*. Este galardão foi atribuído pela primeira vez e baseia-se em 5 critérios: ser uma marca nacional, ser centenária (longevidade), demonstrar capacidade de se reinventar ao longo do tempo, ter relevância social, ter notoriedade e reconhecimento no mercado e ter relevância do negócio. Além desta distinção, os CTT foram de novo considerados *Marca Superbrands*, um reconhecimento obtido entre milhares de marcas estudadas pela *Superbrands*, uma organização internacional que se dedica à promoção e reconhecimento de Marcas de Excelência.

- **MELHOR AVALIAÇÃO REPUTACIONAL NO PSI 20**

Os CTT são, pelo 4^o ano consecutivo, a empresa do PSI 20 com a melhor avaliação reputacional, com um score global de 74,44%, de acordo com um estudo realizado pela consultora OnStrategy. Uma distinção que advém do reconhecimento da força de atributos emocionais identificados com a marca CTT, como confiança, admiração e recomendação, mas também com o desempenho de atributos racionais, como o contributo para a sociedade e a sustentabilidade financeira.

- **BANCO CTT Nº1 NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

Dois anos após o seu lançamento, o Banco CTT foi eleito o Banco nº1 na satisfação dos clientes em Portugal, de acordo com os resultados de 2018 do Índice Nacional de Satisfação do Cliente - ECSI Portugal. Este estudo é baseado numa metodologia internacional que avalia a qualidade dos bens e serviços disponibilizados, nos vários setores de atividade, em 8 dimensões: imagem, expectativas dos clientes, qualidade apercebida, valor apercebido, satisfação, reclamações, confiança e lealdade.

- **CONTA BANCO CTT, ESCOLHA ACERTADA PELA DECO PROTESTE**

A DECO PROTESTE atribuiu à Conta Banco CTT a distinção de Escolha Acertada, por apresentar a melhor relação entre a qualidade e o preço, entre as contas à ordem analisadas. A atribuição deste selo baseia-se na realização de testes comparativos a produtos e serviços, com o intuito de informar e defender os interesses dos consumidores para que façam escolhas informadas nos momentos de decisão.

- **PRÉMIO INTERNACIONAL DE ARTE FILATÉLICA DE ASIAGO**

A emissão filatélica dedicada à visita de Sua Santidade o Papa Francisco I a Fátima, em maio de 2017, por ocasião do Centenário das Aparições de Nossa Senhora, venceu a edição de 2017 de um dos mais antigos e prestigiados galardões do mundo para o design filatélico, considerado o "Óscar da Filatelia". Esta é a 9^a vez que o trabalho de excelência da Filatelia dos CTT é reconhecido com o Prémio ASIAGO. Este prémio foi criado em 1970 e é organizado pelos Círculo Filatélico e Numismático Sette Comuni, Ministério de Turismo de Itália e autarquia de Asiago, contando com o patrocínio da Presidência da República Italiana.

- **MELHOR SELO DO MUNDO**

O Bloco “Indústria têxtil” dos CTT ganhou a classificação de Melhor Selo do Mundo no âmbito do Grande Prémio da NEXOFIL na categoria “Novas Tecnologias de Impressão”. Ganharam ainda três terceiros prémios: categoria “Design” com Árvores do Mediterrâneo, categoria “série Base” com Pastel de Belém e categoria “Prova” com Eng. António Guterres.

- **PRÉMIOS MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO**

Os CTT, através da CTT Expresso, venceram os prémios Masters da Distribuição 2018, na categoria de Masters Operação Logística. Trata-se de um dos mais prestigiados prémios da Distribuição e Produção, cuja eleição é feita pelos leitores da revista Distribuição Hoje.

- **PRÉMIO “VALOR POR TEMPO” PARA OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Os CTT e um dos seus parceiros tecnológicos, a ASK Blue, ganharam o Prémio “Valor por Tempo” pelo desenvolvimento e implementação da nova ferramenta de desalfandegamento da empresa, o portal do Processo Aduaneiro. O Prémio foi atribuído pela OutSystems, a multinacional do setor da informática, fundada em Portugal, que é a proprietária da plataforma eletrónica utilizada para o desenvolvimento desta nova ferramenta. Este novo portal está disponível no *website* institucional dos CTT e permitiu reduzir o tempo de processamento dos pedidos de desalfandegamento de uma média de 4 semanas para apenas 2 dias úteis.

- **PRÉMIOS HUMAN RESOURCES PORTUGAL**

Os CTT foram galardoados com os prémios *Human Resources Portugal 2017* na categoria “Igualdade do Género”, pela 3ª vez consecutiva, por promoverem e defenderem a igualdade de género.

- **THE INNOVATION FARMER 2017**

Os CTT ganharam o prémio “*The Innovation Farmer 2017*” dos *Exago Innovation Gurus Awards*. O galardão distingue o cliente que continuamente procura semear uma cultura de inovação dentro da sua empresa, contribuindo para o aumento de um espírito inovador e colaborativo, de forma sustentada.

- **DISTINÇÃO APCE**

Os CTT foram vencedores da categoria Campanha Interna de âmbito nacional, distinção atribuída pela APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa e pelo júri do Grande Prémio APCE 2018, com a campanha de comunicação “INOV+by CTT. Inove sem desculpas”. Os CTT foram ainda agraciados com 6 Menções Honrosas.

- **PRÉMIOS FUNDACOM**

A CTT TV conquistou novamente o 1º lugar dos Prémios Internacionais Fundacom, na categoria “Rádio e Televisão Corporativas”, premiado também conquistado em 2017. Os Prémios Fundacom reconhecem a excelência e as boas práticas de comunicação estratégica e organizacional em todos os seus aspetos, externos, internos e integrados, premiando os melhores projetos de comunicação produzidos e divulgados em espanhol e português.

- **LINHAS CTT E CTT EXPRESSO CONQUISTAM SELO DE QUALIDADE APCC**

Os CTT conquistaram o Selo de Qualidade APCC – Associação Portuguesa de *Contact Centers* – para as operações de *Contact Center* CTT e CTT Expresso, com um excelente resultado: 95% e 94% respetivamente. O Selo de Qualidade APCC, instituído em 2010, destaca os melhores serviços de *Contact Center* a operar em Portugal e pretende incentivar as empresas do setor a exercer boas práticas de gestão nos seus *Contact Centers*, contribuindo assim para a melhoria da imagem e da credibilidade do setor e promovendo a sua autorregulação.

- **LINHAS CTT E CTT EXPRESSO PREMIADAS NO APCC BEST AWARDS 2018**

As Linhas CTT e CTT Expresso foram premiadas no APCC *Best Awards* 2018 da Associação Portuguesa de *Contact Centers*, com as medalhas de prata e bronze, respetivamente, na categoria de Transporte e Distribuição.

- **DRIVERS' CHALLENGE**

Os CTT foram os grandes vencedores do *Drivers' Challenge* IPC, a competição internacional de eco condução do setor postal, expresso e encomendas promovida de dois em dois anos pelo *International Post Corporation* (IPC).

- **PRAISE AWARD DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA**

Os CTT foram distinguidos com o *PRAISE Award for Best Performing Large Company* na edição de 2018 dos prémios promovidos pelo ETSC – *European Transport Safety Council*, que visam reconhecer os projetos que mais se destacam na Europa a nível da segurança rodoviária. Os CTT ganharam este prémio com o Programa de Segurança Rodoviária, que desenvolve desde 2015, e que tem permitido ganhos significativos, destacando-se a menor sinistralidade laboral com causa rodoviária e acentuada redução do absentismo.

- **NÍVEL LIDERANÇA A- NO CARBON DISCLOSURE PROJECT 2018**

Os CTT obtiveram a pontuação de *Leadership A-*, no *rating* CDP – *Carbon Disclosure Project* de 2018, o mais importante *rating* bolsista carbónica internacional. Este resultado é um importante reconhecimento do trabalho que os CTT têm vindo a desenvolver em matéria de gestão carbónica e de combate às alterações climáticas.

2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

2.1. ENQUADRAMENTO ECONÓMICO, SETORIAL E REGULATÓRIO

2.1.1. Enquadramento económico

Internacional

Em 2018 a economia mundial continuou a expandir-se a um bom ritmo, num quadro de manutenção de condições favoráveis nos mercados financeiros e de trabalho e de níveis elevados da confiança dos agentes económicos das principais economias avançadas. Ao longo do ano, assistiu-se, contudo, a um aumento do protecionismo comercial e alguns focos de turbulência financeira em economias emergentes mais vulneráveis, num quadro de normalização da política monetária nos EUA e de um menor apetite ao risco pelos investidores internacionais.

As previsões do FMI para a economia mundial apontam para uma ligeira desaceleração do crescimento em 2018 (3,7%, que compara com 3,8% em 2017). Esta evolução resultou do efeito conjunto da desaceleração do crescimento tanto nas economias avançadas (2,3% em 2018, comparativamente a 2,4% em 2017) como nas economias de mercado emergentes e em desenvolvimento (4,6% em 2018, 4,7% em 2017). Na área do euro, a atividade deverá ter registado um abrandamento mais acentuado em 2018 (de 2,4% para 1,8%), refletindo a evolução nas quatro maiores economias da área: Alemanha (de 2,5% para 1,5%), França (de 2,3% para 1,5%), Itália (de 1,6% para 1,0%) e Espanha (de 3,0% para 2,5%).

O comércio mundial desacelerou de forma mais pronunciada do que a atividade económica (de 5,3% para 4,0%). Esta evolução reflete a moderação da atividade económica nas economias avançadas, nomeadamente, no que concerne ao investimento e às exportações. O aumento das tarifas sobre as importações dos EUA, em particular sobre as oriundas da China, e respetivas medidas de retaliação, afetaram os fluxos de comércio entre estes países. Neste contexto, a procura externa dirigida à economia portuguesa deverá ter desacelerado de forma pronunciada em 2018 (de 4,6% para 3,4%), refletindo o forte abrandamento das importações dentro da área do euro.

As pressões inflacionistas mantiveram-se em geral contidas nas economias avançadas, tendo subido ligeiramente nos Estados Unidos de América. Nas economias emergentes as pressões inflacionistas foram atenuadas pela descida do preço do petróleo.

A evolução das taxas de câmbio do euro em 2018 pautou-se essencialmente por uma tendência de apreciação das moedas das economias avançadas, especialmente do dólar norte-americano, e de depreciação das moedas das economias de mercado emergentes, com exceção da moeda chinesa.

As condições monetárias e financeiras na área do euro mantiveram-se acomodáticas. A nível global, nos mercados financeiros registaram-se diversos picos de volatilidade, associados ao anúncio e aplicação de medidas protecionistas pelos EUA, à revisão das perspetivas para o crescimento global e ao ciclo de normalização da política monetária nos EUA.

O preço do petróleo apresentou alguma volatilidade ao longo de 2018. Nos primeiros nove meses do ano apresentou uma tendência ascendente, tendo atingido 81,03 USD/barril em outubro. Esta evolução ocorreu num contexto de crescimento continuado da procura e de algumas restrições do lado da oferta, tais como o colapso da produção na Venezuela e as expectativas de redução das exportações do Irão associadas à reintrodução de sanções sobre este país. O crescimento significativo da produção nos EUA, o maior nível de existências e a revisão em baixa das perspetivas de crescimento da economia mundial, traduziram-se numa queda do preço do petróleo nos últimos meses do ano, tendo atingido 57,36 USD/barril em dezembro.

Nacional

Segundo as Contas Nacionais Trimestrais e Anuais Preliminares de 2018 do INE, o PIB registou um crescimento de 2,1% em 2018 (2,8% em 2017). Esta evolução resultou do contributo mais negativo da procura externa líquida (-0,7 face a -0,3 p.p. em 2017), verificando-se uma desaceleração das exportações de bens e serviços (de 7,8% em 2017 para 3,7%), mais acentuada que a das importações de bens e serviços (de 8,1% para 4,9% em 2018). Resultou também do contributo positivo menos intenso da procura interna (de 3,1% para 2,8% em 2018), refletindo o crescimento menos acentuado do investimento (de 9,2% para 5,6% em 2018). O consumo privado acelerou de 2,3% para 2,5%.

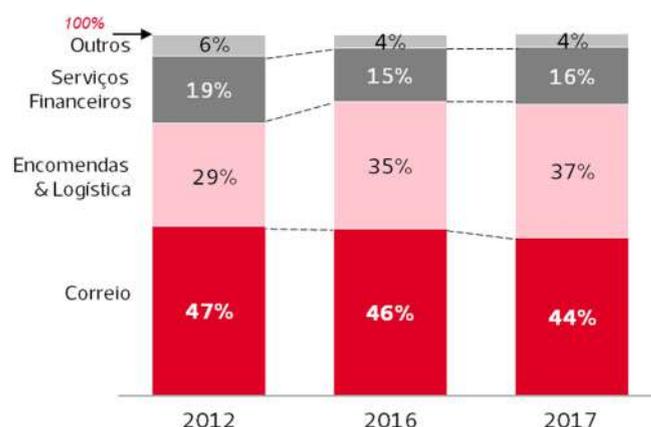
A inflação, medida pela taxa de variação do Índice Harmonizado dos Preços no Consumidor (IHPC), situou-se em 1,2% em 2018 (1,6% em 2017). A diminuição da taxa entre 2017 e 2018 foi influenciada pelo comportamento da inflação subjacente e pela evolução negativa dos preços dos produtos alimentares não transformados. O aumento dos preços dos produtos energéticos não foi suficiente para evitar a diminuição da taxa em 2018. Verificou-se, tal como ocorrido nos anos anteriores, um crescimento médio anual mais elevado dos preços dos serviços que o observado para os preços dos bens.

Em 2018 a situação no mercado de trabalho melhorou. Embora o aumento do emprego total tenha sido inferior ao verificado no ano anterior (2,3% em 2018 contra 3,3% em 2017), mesmo assim superior ao crescimento do PIB, a taxa de desemprego situou-se em 7,0%, o valor mais baixo desde 2004 e menos 1,9 pontos percentuais do que em 2017.

2.1.2. Enquadramento setorial

Na linha do que vem acontecendo nos últimos anos, a diversificação cada vez maior no setor postal continua a ser uma tendência, com o peso do negócio postal a diminuir no total das receitas. Em contrapartida, o segmento de Encomendas & Logística continua a ser a principal alavanca de crescimento e os Serviços Financeiros têm também contribuído para a diversificação da receita (fonte: “Global Postal Industry Report 2018” International Post Corporation).

Rendimentos por área de negócio no setor postal



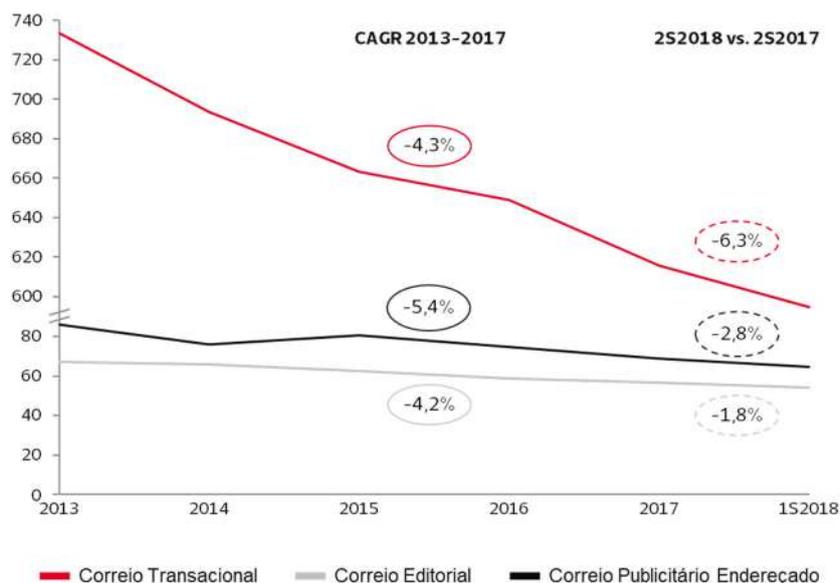
Fonte: IPC “Global Postal Industry Report 2018”, relatório desenvolvido pela International Post Corporation (IPC), que reúne informação sobre 50 operadores postais a nível internacional.

Nota: A metodologia utilizada pelo IPC foi alterada no relatório de 2018, inclui-se por isso a informação referente a 2016 com base na nova metodologia, a qual altera a informação constante no Relatório de Gestão 2017 dos CTT.

Correio

No segmento de correio, continua a fazer-se sentir o efeito de substituição eletrónica, tendo o tráfego postal caído 4,6% em 2017 a nível internacional, uma queda mais acentuada do que a média verificada na última década, CAGR 2007-2017 de 3,6% (fonte: IPC).

No mercado nacional a tendência é a mesma, verificando-se uma queda de tráfego mais acentuada no correio editorial e tendo acelerado significativamente no correio transacional.



Fonte: ANACOM, "Serviços Postais – Informação Estatística – 1º Semestre de 2018".

De forma a atenuar o efeito da queda generalizada do tráfego na receita, os operadores postais continuam a adotar estratégias de aumento dos preços, tendo o preço do correio doméstico aumentado cerca de 7% anualmente entre 2012 e 2018 (CAGR) (fonte: IPC).

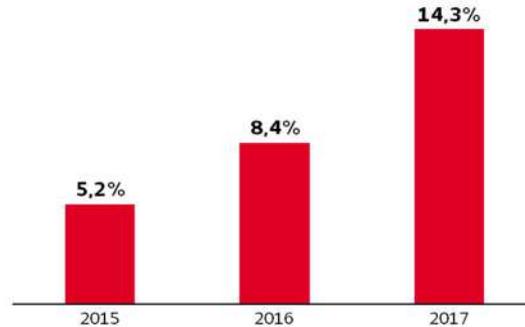
Perante este cenário, o contexto regulatório tem vindo a tornar-se mais flexível, especialmente na Europa. Diversas medidas têm sido adotadas no âmbito do Serviço Postal Universal como a redução da velocidade de entrega (e.g. em 6 países, entre os quais Noruega, Dinamarca e Suécia, o D+1 não está incluído no Serviço Universal), redução da frequência de entrega e menor exigência ao nível de indicadores de qualidade. Adicionalmente, muitos governos têm definidas medidas de compensação aos operadores postais devido ao impacto das obrigações contratuais na estrutura de custos dos mesmos (fonte: "Main developments in the Postal Sector 2013-2016", Copenhagen Economics).

Perante este contexto tornou-se notória a necessidade de transformação. Por um lado, tem-se verificado o foco dos operadores postais na eficiência, tendo sido comunicados e estando a ser implementados diversos programas neste contexto que incluem muitas vezes entre outras iniciativas a redução de redes de retalho e a otimização de recursos. Por outro lado, o investimento no setor aumentou consideravelmente nos últimos anos, os operadores têm investido na modernização das operações de correio, mas também na adaptação das mesmas às necessidades e aumento da capacidade exigido por outros negócios como o expresso & encomendas e em aquisições de *startups* inovadoras.

Expresso e Encomendas

O mercado de expresso e encomendas continua a demonstrar um forte crescimento tendo crescido continuamente desde 2009. Nos últimos anos observou-se uma aceleração desta tendência, tendo-se verificado um aumento dos volumes em 2017 de cerca de 14%, tornando evidente o potencial deste segmento (fonte: IPC). Embora ainda não existam dados disponíveis para 2018, o sentimento é de que a tendência se manteve.

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



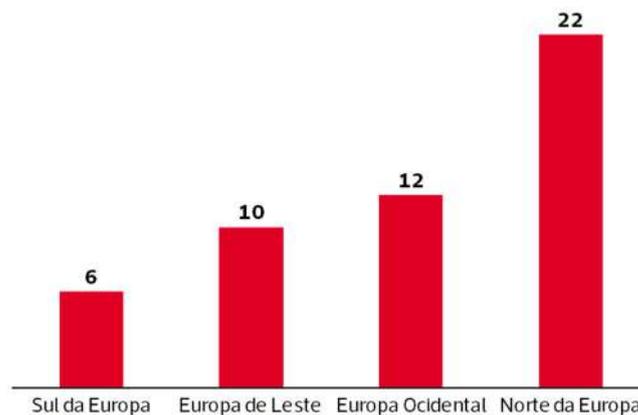
Fonte: IPC "Global Postal Industry Report 2018", relatório desenvolvido pela *International Post Corporation* (IPC), que reúne informação sobre 50 operadores postais a nível internacional.

Esta performance deve-se essencialmente às encomendas B2C, sendo expectável que este crescimento se mantenha nos próximos anos uma vez que se prevê que o comércio eletrónico tenha um peso cada vez maior no retalho.

Especificamente na ibéria tem-se sentido uma forte evolução do volume de encomendas, tendo-se observado um crescimento de cerca de 11% em Portugal no 1S2018 e cerca de 16% em Espanha em 2017 (fontes: Anacom e *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia* respetivamente). No entanto, porque o grau de penetração *e-commerce* é ainda inferior ao verificado internacionalmente (peso das vendas online no total de vendas a retalho de 4% em Portugal e 5% em Espanha versus 10% a nível mundial – 2017, fontes: Eurostat e IPC) e porque o segmento B2B tem ainda um peso relevante, o número de encomendas per capita no sul da europa é ainda significativamente inferior ao verificado noutras partes do continente, fazendo-nos por isso acreditar que existe um relevante potencial de crescimento nos mercados onde os CTT atuam.

Encomendas domésticas de Expresso e Encomendas per capita

(Itens *per capita* por ano)



Fonte: *Copenhagen Economics, main developments in the Postal Sector 2013-2016*.

O desenvolvimento do retalho online irá criar oportunidades de crescimento para os operadores de expresso e encomendas sendo as perspetivas do mercado ibérico neste contexto muito positivas.

Em Portugal, cada vez mais portugueses têm acesso à internet, prevendo-se que em 2025 este grupo represente mais de 90% da população, versus c. 75% em 2017, e que o número de portugueses que realiza compras online aumente para cerca de 70% da população (versus 34% em 2017) (fonte: "Economia Digital em Portugal", ACEPI / IDC, outubro de 2018).

Quanto a Espanha, durante o ano de 2017 perto de 57% dos seus habitantes realizou compras online, estando este número longe do observado em mercados europeus mais maduros como a Dinamarca, a Suécia ou o Reino Unido em que esta percentagem está entre 80% e 81% (fonte: "European Ecommerce Report 2018 Edition"), sendo por isso expectável que a % de *e-shoppers* nesta geografia continue a crescer. As vendas provenientes do *e-commerce* cresceram 15% em 2017 (fonte: "European Ecommerce Report 2018 Edition") e espera-se que até 2022 se verifique um CAGR de 9% (fonte: "Digital Market Outlook: retail e-commerce sales CAGR in selected markets 2018-2022" Statista).

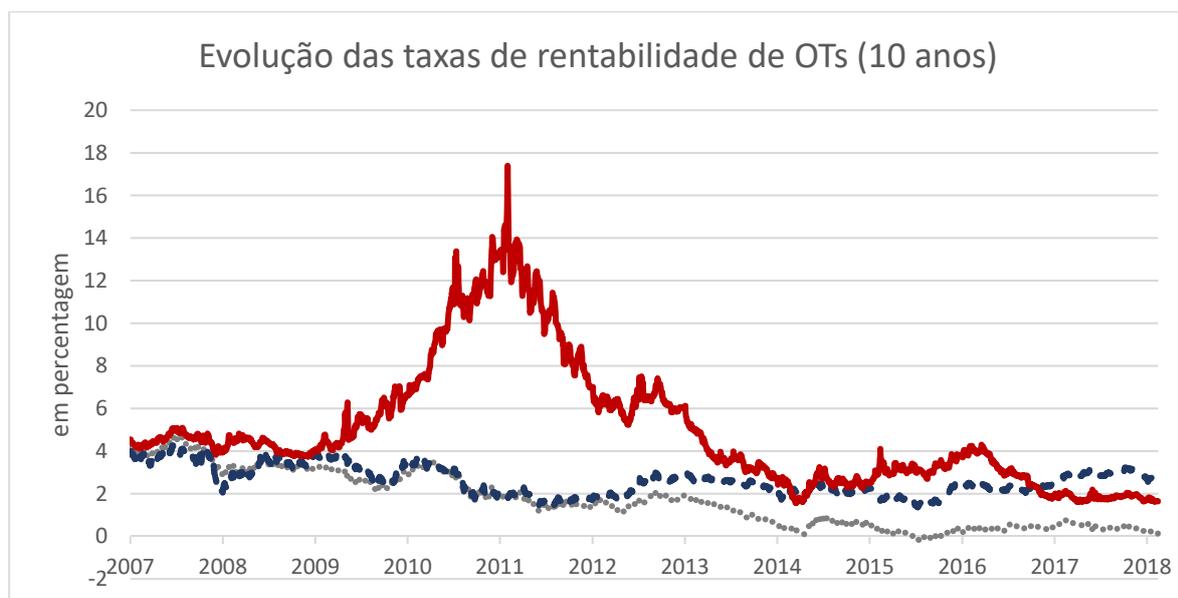
No que respeita à rentabilidade neste segmento, a tendência de pressão nos preços continua a verificar-se, consequente da pressão concorrencial, do crescente poder negocial de *e-sellers* relevantes e das expectativas dos *e-buyers* de entregas sem custo. Adicionalmente, os operadores têm aumentado a sua base de custos para se adaptarem à nova realidade e necessidades, nomeadamente aos desafios na distribuição das encomendas B2C (e.g. conveniência para o destinatário, flexibilidade para alterar local, data e hora de entrega, *tracking* em tempo real, etc.).

Mercados Financeiros

Os mercados financeiros viveram um ano de 2018 de forma intensa, com correções bolsistas, um aumento gradual dos prémios de risco da dívida das empresas, subidas e descidas dos prémios de risco soberano na periferia da área do euro, bem como uma forte volatilidade do preço do petróleo. Tudo isto ocorreu dentro de um contexto de maiores tensões geopolíticas e comerciais e de retirada de incentivos em matéria de política monetária.

É esperado que as condições financeiras sejam um pouco menos favoráveis, assim como um abrandamento do crescimento do emprego e um enfraquecimento do crescimento do investimento empresarial, consequência de um contexto de crescimento da procura global mais baixo, restrições de financiamento e cessação dos incentivos fiscais. Fatores demográficos irão influenciar negativamente o crescimento do investimento em habitação, de acordo com os especialistas do eurosistema do Banco Central Europeu (BCE).

O BCE estima que as taxas de curto prazo, aferidas pela EURIBOR a 3 meses, deverão situar-se no nível médio de -0,3% em 2018 e 2019, 0,0% em 2020 e 0,3% em 2021. As expectativas do mercado quanto às taxas de rentabilidade nominais das obrigações de dívida pública a dez anos na área euro implicam um nível médio de 1,1% em 2018, 1,4% em 2019, 1,7% em 2020 e 1,9% em 2021.



Fonte: Bloomberg

As perspetivas de normalização da política monetária pelo BCE, com a redução do montante de compras líquidas de ativos a partir do final de 2018 e a possibilidade de aumento das taxas de juro de referência a partir de meados de 2019, apontam para uma subida muito gradual das taxas de juro de mercado.

As taxas de juro permanecem inalteradas para 2018, situando-se a taxa de facilidade permanente de depósitos em -0,40%, a taxa das operações principais de refinanciamento em 0% e a taxa da facilidade permanente de cedência de liquidez em 0,25%.

No campo das matérias-primas, prevê-se que o preço do barril de petróleo bruto Brent diminua de USD 71,8 em 2018 para USD 67,5 em 2019 e para USD 65,9 em 2021. A taxa de câmbio média deverá apresentar valores de USD 1,18 por euro em 2018 e de USD 1,14 por euro entre 2019 e 2021.

Com base nos atuais preços dos futuros do petróleo, é expectável uma descida da inflação global nos próximos meses. As medidas de inflação subjacente permanecem, em geral, fracas, mas as pressões internas sobre os custos continuaram a intensificar-se e a expandir-se num contexto de níveis elevados de utilização da capacidade produtiva e da crescente restritividade dos mercados de trabalho, o que está a impulsionar a subida dos salários.

	Dezembro			
	2018	2019	2020	2021
EURIBOR a 3 meses (em percentagem por ano)	(0,3)	(0,3)	-	0,3
Taxas de rendibilidade das obrigações de dívida pública a dez anos (em percentagem por ano)	1,1	1,4	1,7	1,9
Preço do Petróleo (USD/barril)	71,8	67,5	66,8	65,9
Preços das matérias-primas não energéticas, em dólares dos Estados Unidos (variação anual, em percentagem)	3,0	-1,4	4,4	4,3
Taxa de câmbio USD/EUR	1,18	1,14	1,14	1,14
Taxa de câmbio efetiva nominal do euro (TCE 38) (variação anual, em percentagem)	5,2	-	-	-

Fonte: BCE, Projeções macroeconómicas para a área do euro elaboradas por especialistas do Eurosistema – dezembro 2018.

Em termos prospetivos, prevê-se que a atividade económica mundial desacelere em 2019 e se mantenha estável nos dois anos seguintes, à medida que as medidas de apoio de política se desvanecem gradualmente e a China entra numa trajetória de menor crescimento. Prevê-se que as pressões inflacionistas mundiais aumentem lentamente à medida que a capacidade produtiva disponível diminui. Os riscos para a atividade mundial encontram-se enviesados em sentido descendente.

O forte crescimento económico observado nos EUA, a apreciação do dólar e o aumento das taxas de juro pelo FED contribuíram também para a deterioração das condições de financiamento em algumas economias de mercado emergentes (EME), em particular das que apresentam maiores desequilíbrios macrofinanceiros e financiamento externo em dólares (e.g. Turquia, Argentina e África do Sul).

Na área euro, especialmente em Itália com a instauração de um procedimento dos défices excessivos pela Comissão Europeia, poderá ocorrer uma reavaliação adicional do prémio de risco, levando ao reaparecimento de riscos de redenominação e de fragmentação financeira e económica na área do euro. O tema *Brexit* continua em cima da mesa, a possibilidade de a saída do Reino Unido da União Europeia ser efetivada sem um acordo (*Hard Brexit*) constitui outro fator que poderá desencadear turbulência nos mercados financeiros internacionais e uma reavaliação do prémio de risco a nível global.

Sistema Bancário Português

O ano de 2018 começou com uma recuperação da rendibilidade do sistema bancário, justificada pelo contexto de um menor registo de perdas por imparidade para crédito e de um aumento da eficiência operacional. Os empréstimos *non-performing* (NPL) continuaram a diminuir e em contrapartida os rácios de cobertura por imparidade continuaram a aumentar. Realça-se o facto de a liquidez se manter em níveis confortáveis. Relativamente ao rácio de fundos próprios totais, notou-se um reforço justificado pela emissão de instrumentos de dívida elegíveis para fundos próprios.

Embora exista um enquadramento macroeconómico e financeiro favorável e de valorização dos ativos imobiliários, o sistema bancário português continua, no curto/médio prazo, condicionado pelas baixas taxas

de juro na zona euro, pelo elevado *stock* de NPL, pelos desafios da digitalização nos serviços financeiros, pela crescente concorrência das *Fintech*, pela necessidade de reestruturação dos custos operacionais e de cumprimento dos requisitos de MREL.

Com um cenário de melhoria da rendibilidade, o sistema bancário português depara-se com desafios que carecem da adoção de políticas prudentes de aplicação dos resultados gerados, nomeadamente na distribuição de dividendos. Embora os esforços para reduzir os custos operacionais continuem a ser cruciais, não deverão comprometer o controlo de riscos inerentes à atividade bancária.

A 1 de janeiro de 2018, foi implementada a IFRS9 que se traduziu na adoção de um modelo de perdas esperadas, deixando para trás o modelo de perdas incorridas. Esta transição teve impacto nas imparidades reconhecidas e nos fundos próprios dos bancos, levando ao reconhecimento mais rápido das perdas por imparidade, em linha com o risco de crédito dos ativos financeiros.

Em abril, o Banco Central Europeu implementou uma adenda sobre o provisionamento de novos NPL, um incentivo importante para o reconhecimento atempado das perdas por imparidade nos contratos de crédito que entram neste estado. Em sequência, as principais instituições do sistema bancário português estão a atravessar uma fase de reestruturação e a apostar na redução dos seus ativos *non-performing*, com o objetivo de aumentar a sua rendibilidade futura e resiliência a adversidades, mas também de melhorar as condições de exercício da sua função de intermediação financeira.

A recuperação da atividade económica em Portugal, justificada pela redução do incumprimento no crédito por parte dos mutuários e pela valorização do colateral associado, fomentou um aumento significativo da rendibilidade dos ativos (ROA), no primeiro semestre de 2018, para 0,7% (0,3% no período homólogo). Relativamente à rendibilidade do capital próprio (ROE), verificou-se igualmente um aumento significativo para 7,7% no primeiro semestre de 2018 (3,9% no mesmo período em 2017). No entanto, embora se verifique uma relação positiva entre o crescimento económico e a rendibilidade dos bancos devido à pró-ciclicidade do registo de imparidades, esta dinâmica poderá entrar em estagnação ou inversão, no caso de um abrandamento da economia. Uma vez que o *stock* de NPL continua em valores elevados, espera-se que o reconhecimento das respetivas perdas por imparidade prossiga nos próximos anos, acompanhando os planos reportados às autoridades de supervisão. Este ambiente positivo nos sistemas bancários tem influência na saúde do sistema financeiro, uma vez que a retenção de resultados permite reforçar a solvabilidade das instituições.

Os planos de melhoria da qualidade dos ativos no sistema bancário português têm contribuído para uma melhoria do nível da qualidade média da carteira de crédito, seja por vendas e abatimentos do ativo ou por mudança para estado *performing*. Porém, o nível do NPL em Portugal continua bastante abaixo do contexto europeu, sendo as instituições financeiras obrigadas a promover a retenção de resultados de forma a aumentar os níveis de capital e permitir o reconhecimento de perdas nos ativos com menor probabilidade de recuperação, indo de encontro aos planos de redução de ativos não produtivos. Os efeitos desta política de reconhecimento já se verificaram em 2018, com a redução de 4,6 mil milhões de euros no *stock* de NPL que apresenta agora valores de 32,5 mil milhões de euros (dos quais 63% são ativos vencidos). O rácio de NPL apresentou valores de 11,7%, em junho, quando no final de 2017 situava-se em 13,3%.

A nível dos empréstimos particulares, os rácios de NPL apresentam valores de 12,6% para o consumo e de 4,9% para o crédito para habitação. O *stock* de NPL de particulares a junho de 2018 apresentou menos 1,1 mil M€ face a dezembro de 2017, onde a melhoria da qualidade dos créditos concedidos foi a principal responsável.

A carteira de crédito a clientes apresentou valores mais baixos e o aumento dos depósitos de clientes contribuíram para que o rácio de transformação prossiga uma trajetória decrescente. Assim, o passivo do sistema bancário aumentou 1,5% face a dezembro de 2017, demonstrando um aumento dos depósitos de clientes e de outras instituições de crédito e também uma diminuição do financiamento junto de bancos centrais e das responsabilidades representadas por títulos.

Os níveis de solvabilidade apresentaram um crescimento sustentado com o rácio de fundos próprios *Common Equity Tier 1* (CET 1) do setor bancário português a situar-se em 13,4%. Este crescimento deveu-se, sobretudo, à redução CET 1, uma vez que os ativos ponderados pelo risco diminuíram marginalmente. A

evolução dos fundos próprios foi influenciada pela aplicação da IFRS 9, que conduziu à reclassificação entre categorias de ativos financeiros e ao aumento das imparidades sobre esses ativos, consequência do aumento da perda esperada.

O rácio de fundos próprios apresentou valores de 15,2% em junho de 2018, mais 0,1 pp face a 2017. Esta evolução justifica-se em parte pelo aumento dos fundos próprios totais. No entanto, o sistema bancário português encontra-se nos valores mais baixos da área do euro.

2.1.3. Enquadramento regulatório

Setor Postal

A nível da União Europeia

No entendimento da Comissão Europeia (CE), os serviços de entrega de encomendas transfronteiras constituem um elemento essencial para impulsionar o comércio eletrónico em toda a UE. No âmbito do pacote de medidas a desenvolver que visam melhorar o acesso dos consumidores e empresas aos bens e serviços digitais, apresentadas em 2016 pela CE, em 18.04.2018 o Parlamento Europeu e o Conselho aprovaram o Regulamento UE 2018/644, relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, que pretende aumentar a transparência dos preços e a supervisão regulamentar destes serviços. O referido Regulamento, que entrou em vigor em 22.05.2018, pressupõe a publicação por parte da Comissão Europeia, num *site* específico para o efeito, das tarifas públicas dos prestadores de serviços de entrega transfronteiriça e atribui aos reguladores mais poderes para monitorizar o mercado de entrega de encomendas. Em 20.09.2018, o Regulamento de Execução UE 2018/1263 estabeleceu os formulários para a prestação de informações pelos prestadores de serviços de entrega de encomendas neste âmbito.

Neste enquadramento, os operadores postais europeus implementaram em conjunto o projeto *Interconnect*, que compreende essencialmente cinco compromissos: opções de entrega flexíveis; soluções de devolução; expansão do sistema de *track and trace*; aumento da qualidade do serviço ao cliente; e harmonização de etiquetas. O objetivo deste projeto é, assim, remover os obstáculos que impedem os consumidores de comprar *online* fora do país, dotando os comerciantes de mais soluções de entrega flexível, eficiente e com padrão único para o cliente e, como tal, maximizar o potencial de crescimento do comércio eletrónico transfronteiriço para os operadores postais e contribuir para o desenvolvimento do Mercado Único Digital.

A nível nacional

Enquadrada nos critérios de formação de preços definidos por deliberação da ANACOM de 21.11.2014¹, a proposta de **preços do serviço universal** apresentada pelos CTT em 15.02.2018, foi aprovada pela ANACOM, por deliberação de 23.03.2018. Os preços subjacentes à referida proposta, que cumpria os princípios e critérios de formação de preços definidos, entraram em vigor em 02.04.2018.

Esta atualização correspondeu a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas de 4,5%, não incluindo a oferta do serviço universal a remetentes de envios em quantidade, aos quais se aplica o regime de preços especiais.

No que se refere ao regime de **preços especiais dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal**², aplicável a remetentes de envios em quantidade, estes foram também atualizados em 02.04.2018, na sequência de proposta comunicada ao Regulador em 22.03.2018.

Enquadradas na política tarifária da empresa para o ano 2018, as atualizações referidas correspondem a uma variação média anual dos preços de 4,1%, refletindo também o efeito da atualização dos preços dos serviços reservados (serviços de citações e notificações postais) e dos preços especiais do correio em quantidade.

¹ Ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

² Com a redação introduzida pelo artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

Na sequência do sentido provável de decisão aprovado em 11.01.2018, a ANACOM divulgou, em 18.07.2018, a **decisão final sobre os critérios de qualidade de serviço aplicáveis à prestação do serviço postal universal** para 2019 e 2020. Face ao sentido provável de decisão (SPD), mantêm-se os 24 indicadores de qualidade de serviço, tendo, contudo, sido revistos em baixa os indicadores relativos a fiabilidade das demoras de encaminhamento do correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, fixando-se estes indicadores em 99,7%, em vez dos 99,9% previstos no projeto de decisão. Contrariamente ao proposto no SPD, os novos indicadores não se aplicaram a partir de 01.07.2018, mas antes a partir de 01.01.2019.

O novo conjunto de indicadores de qualidade de serviço, que compara com os 11 anteriores, bem como a fixação de objetivos mais exigentes para alguns indicadores, revela que o mesmo vai muito além das práticas atuais e tendências europeias nesta matéria.

Em 18.10.2018, os CTT requereram, por via de ação arbitral e administrativa, a declaração de invalidade da Decisão da ANACOM relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis à prestação do serviço postal universal, divulgada em 18.07.2018, com fundamento no seu caráter desproporcional e desadequado, tendo em conta o contexto atual de queda de tráfego postal como consequência da digitalização de serviços e considerando os erros inevitáveis dos processos manuais e automatizados de qualquer atividade, que prejudicam a exequibilidade de tais objetivos.

Em 18.07.2018, a ANACOM divulgou ainda a **decisão sobre os critérios de formação dos preços do serviço postal universal**, para o triénio 2018-2020, na sequência do sentido provável de decisão aprovado em 11.01.2018. Em 2018 são aplicadas as regras atualmente em vigor, que foram definidas pela ANACOM em 2014. As novas regras serão aplicadas aos preços a vigorar em 2019 e 2020 e estabelecem uma variação anual máxima do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas (serviços não reservados), indexada à taxa de inflação (IPC), incluindo fatores de correção para a inflação (FCIPC) e para o tráfego (FCQ), os quais devem ter em consideração os desvios que se venham a verificar entre os valores reais e os valores previstos para estas variáveis.

De acordo com esta decisão, em 2019 e 2020, a variação média ponderada dos preços daqueles serviços, em cada um destes anos, não pode ser superior, em termos médios nominais, a $IPC + FCIPC - 1,33\% + FCQ$. No entanto, atendendo à alteração verificada no sentido provável de decisão no que se refere à metodologia de previsão do tráfego destes serviços no triénio 2018-2020, esta modificação foi sujeita a consulta pública, tendo a decisão final de 05.11.2018 sobre esta matéria, definido que variação anual máxima do preço do cabaz dos serviços não reservados da seguinte forma: $IPC + FCIPC - 0,25\% + FCQ$, em 2019 e 2020.

No que respeita aos serviços de citações e notificações postais (serviços reservados³ aos CTT), é também estabelecida uma variação anual máxima dos seus preços, indexada aos mesmos fatores considerados no cabaz dos serviços não reservados. Em 2019 e 2020, a variação média ponderada dos preços destes serviços, em cada um destes anos, não pode ser superior, em termos médios nominais, a $IPC + FCIPC - 4,4\% + FCQ$ ⁴.

Na qualidade de prestador do serviço postal universal, por forma a prestar um serviço padronizado e não discriminatório aos operadores que pretendam utilizar a rede do serviço universal, a partir de fevereiro de 2016 os CTT disponibilizaram aos operadores postais detentores de uma licença individual uma oferta de acesso à sua rede, considerada competitiva e que não coloca em causa a segurança da rede, nem a eficiência da prestação do serviço universal. Esta oferta consistiu, até final de 2018, num serviço base de aceitação, transporte, tratamento e distribuição de correspondências não prioritárias e com peso máximo de 2 Kg, que permite envios com destino no território nacional ou internacional e tem como pontos de acesso os balcões de Correio Empresarial de Lisboa, de Taveiro (Coimbra) e da Maia (Porto).

No âmbito de compromissos assumidos com a Autoridade da Concorrência (AdC) relativamente ao acesso à rede, foi desenvolvido em 2018 um **alargamento da oferta de acesso disponibilizada aos operadores postais concorrentes** a partir no início de 2019 e que consiste em:

³ Estes serviços representavam em 2017 cerca de 0,5 % do total do tráfego do serviço postal universal.

⁴ Em vez de $IPC + FCIPC - 11,6\% + FCQ$, conforme previsto no sentido provável de decisão.

- (i) alargamento dos serviços de correio abrangidos na oferta de acesso, nomeadamente ao Correio Prioritário, Editorial e Registado, do serviço nacional;
- (ii) introdução de novos pontos de acesso à rede postal, mais a jusante na cadeia de distribuição postal, nomeadamente Centros de Produção e Logística de Destino e cerca de 200 Lojas CTT de Destino (com exceção do Serviço Base Nacional com peso até 50 g), cujo correio é diretamente encaminhado para os Centros de Distribuição Postal, para entrega pelos carteiros;
- (iii) introdução de prazo de entrega mais rápido no caso do acesso através das Lojas de Destino para o Serviço Base Nacional com peso superior a 50 g e Serviço Editorial Nacional;
- (iv) possibilidade de um operador concorrente poder realizar tarefas de tratamento adicionais, nomeadamente a separação do correio por zona de distribuição do Centro de Distribuição Postal e por artéria;
- (v) tarifário de acesso à rede inferior ao praticado aos clientes finais, com preços diferenciados consoante o ponto de acesso, serviço de correio e tarefas de tratamento realizadas pelo operador concorrente.

Setor Financeiro

O ritmo e o âmbito das alterações regulamentares continuam a um ritmo acelerado, estando em curso um trabalho contínuo de adaptação e implementação de iniciativas regulatórias que tiveram a sua génese na crise financeira, apesar de terem já decorrido dez anos do início da mesma. Em paralelo, permanecem algumas incertezas quanto ao contexto regulatório futuro, designadamente em áreas como a ciber segurança, o Brexit e o *Open Banking*.

O Ano 2018 foi marcado pela implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) da UE, representando uma das maiores alterações dos últimos 20 anos à legislação em matéria de proteção de dados. Com este Regulamento as autoridades responsáveis pela sua supervisão passaram a ter poderes reforçados para aplicar sanções e estas podem ascender a 4% das receitas anuais ou 20 milhões de euros. A implementação deste Regulamento implica alterações significativas na forma como as organizações gerem os dados e asseguram a privacidade e o acesso dos titulares a esses dados.

Dez anos após a crise financeira, os bancos estão agora mais bem capitalizados e com maior liquidez, no entanto a agenda vai estar cada vez mais preenchida com a implementação de reformas organizacionais, com um foco nos desafios das novas tecnologias, mercados emergentes e riscos operacionais.

O ano de 2019 será o ano em que muitas das implementações regulatórias de 2018 produzirão os seus efeitos e em que as entidades reguladoras irão querer verificar que tudo foi implementado como planeado. A Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros II (MiFID II, em inglês), a PSD2 (*Payment Services Directive 2*) e o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento ao terrorismo são alguns dos exemplos mais marcantes.

A MiFID II veio aprofundar muitos dos aspetos da diretiva original, com o objetivo de aumentar a transparência dos mercados, regular novas plataformas de negociação, melhorar a qualidade da execução das transações (*best execution*) e tornar os custos de investimento e negociação mais transparentes. O propósito da revisão desta diretiva foi corrigir e melhorar muitos dos aspetos da diretiva original, tornando o mercado de capitais europeu mais eficiente, resiliente e harmonizado. A diretiva foi acompanhada de um regulamento, o Regulamento dos Mercados de Instrumentos Financeiros (MiFIR, em inglês), dedicado especificamente a requisitos de reporte de operações que passaram a abranger, para além das ações, outros tipos de ativos como sejam, por exemplo, produtos estruturados. A MiFID II e o MiFIR constituem um enorme desafio não só para bancos, mas também para seguradoras e entidades gestoras de ativos, regulando inclusive novas formas de negociação como sejam o *high-frequency trading*.

A diretiva dos serviços de pagamento revista (PSD2) atualiza e complementa as regras estabelecidas pela PSD1, procurando tornar o mercado de pagamentos europeu mais integrado e eficiente, tornar os pagamentos mais seguros, aumentar a concorrência entre prestadores de serviços de pagamento e promover a adoção de serviços de pagamento inovadores. Esta diretiva foi transposta em Portugal pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, o qual veio aprovar o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica atualmente em vigor. Neste contexto, dois novos serviços passam a ser regulados: o serviço de iniciação de pagamentos e o serviço de informação sobre contas. O primeiro vem

permitir que os consumidores iniciem operações de pagamento online (por exemplo, quando efetuam uma compra no website de um comerciante), sem que tenham de interagir diretamente com o banco onde têm a sua conta aberta, domiciliada. O segundo, permite que os consumidores agreguem numa única aplicação, ou website, informação sobre as contas detidas junto de um ou mais bancos, desde que tenham acesso online a essas contas. Para tornar exequíveis estes novos serviços, de acordo com os *Regulatory Technical Standards* (RTS), a 14 de março de 2019 todas as instituições financeiras devem ter APIs disponíveis para os *Third Party Providers* (TPPs) iniciarem testes, sendo que a 14 de setembro de 2019 os sistemas devem estar disponíveis em produção. Também nesta data entram em vigor os novos requisitos de autenticação forte do cliente, passando a ser exigidos, na realização da maioria das operações de pagamento (seja através de cartão ou via online, por exemplo), a utilização de dois ou mais elementos de autenticação independentes entre si e que respeitem os critérios de conhecimento (algo que só o cliente conhece, como uma palavra-passe); posse (algo que só o cliente possui, como um telemóvel); e inerência (algo inerente ao cliente e que o identifica, geralmente dados biométricos como uma impressão digital).

No que respeita ao combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento ao terrorismo, a transposição da quarta diretiva (*Anti-Money Laundering Directive IV* ou AMLD IV, em inglês) ocorreu a 18 de agosto de 2017 com a publicação da Lei 83/2017, produzindo grande parte dos seus efeitos práticos ao longo de 2018. No que respeita ao setor financeiro, uma vez que se aguardava pela regulamentação setorial que apenas veio a ser publicada a 26 de setembro de 2018 (Aviso do Banco de Portugal n.º 2 /2018), muitos dos impactos de adaptação à nova regulamentação continuarão a fazer-se sentir durante 2019. Este pacote normativo tem um impacto considerável nas políticas, procedimentos e controlos das entidades obrigadas, preconizando uma abordagem holística ao risco de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. Entretanto, a 14 de maio de 2018, foi aprovada a quinta diretiva de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, fazendo parte de um plano de ação lançado na sequência de uma vaga de atentados terroristas na Europa em 2016. A AMLD V vem alargar o acesso à informação sobre os beneficiários efetivos, aumentando a transparência no que diz respeito à propriedade efetiva de empresas e fundos fiduciários, regular os riscos associados aos cartões pré-pagos e às moedas virtuais e aumentar o controlo sobre as transações que envolvem países terceiros de alto risco.

A Diretiva de Requerimentos de Capital (CRD V, em inglês) irá ter desenvolvimentos em 2019, esclarecendo a implementação de iniciativas prudenciais, no entanto não se espera que seja proposta antes de 2020. As Novas orientações do BCE relativas ao *internal capital and liquidity adequacy assessment processes* (ICAAPs and ILAAPs), sublinhará a necessidade de incorporar e integrar os dois processos de forma mais ampla na gestão de risco dos bancos, incentivando revisões na estrutura de governação das entidades financeiras.

Apesar dos progressos realizados pela Comissão Europeia em 2018 na introdução no processo legislativo de medidas sobre provisionamento mínimo e requisitos para novos NPL (*non performance loans*), o mesmo só deverá ser publicado após as eleições para o Parlamento Europeu de 2019. No entanto os Bancos terão de se ajustar ECB novo modelo de provisionamento de NPL definido ao nível do Pilar 2, mantendo o foco dos Bancos europeus nos programas de redução de NPL.

Destaca-se ainda a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, a 1 de janeiro de 2018, que transpõe parcialmente para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/17/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados a habitação, diretiva esta que visa garantir um enquadramento coerente no domínio do crédito, contendo disposições que são objeto de harmonização imperativa, nomeadamente no que respeita à prestação de informação pré-contratual através do formato normalizado da Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE), e ao cálculo da taxa anual de encargos efetiva global (TAEG), o que potencia o desenvolvimento de um mercado de crédito mais transparente, eficiente e competitivo.

Durante o ano de 2019 é esperado que algumas entidades reguladoras nacionais na área euro comecem a dar os primeiros passos em direção à proteção contra a ameaça de ataques informáticos com recurso a uma nova estrutura do Banco Central Europeu (TIBER-EU, *Threat Intelligence-based Ethical Red Teaming*). No entanto, como é opcional para as autoridades nacionais, o âmbito ainda não é claro e as instituições financeiras deverão estar atentas a novos desenvolvimentos.

2.2. LINHAS ESTRATÉGICAS



G-2 G-4 G-17 GRI-EC7 GRI-EC8

Principais objetivos por negócio

✉ CORREIO	📦 EXPRESSO & ENCOMENDAS	💰 BANCO CTT & SERVIÇOS FINANCEIROS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Otimizar a Rede de Lojas mantendo a proximidade com os cidadãos ✓ Implementar Plano de Modernização e Investimento com vista melhorar qualidade de serviço e eficiência ✓ Reforçar o programa de otimização de RH e aumentar o esforço de redução dos gastos com FSE ✓ Racionalizar ativos não estratégicos <p style="text-align: center; font-size: small;">PLANO DE TRANSFORMAÇÃO OPERACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerir e dar resposta aos desafios que surgem no âmbito da concessão para potenciar a sustentabilidade do Serviço Público 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Foco no crescimento rentável, reforçando a oferta dos CTT nos mercados B2B e B2C, alavancando no e-commerce ✓ Plano de turnaround da Tourline e reforço da posição em Espanha ✓ Consolidação do posicionamento dos CTT como operador ibérico de referência e captação dos fluxos internacionais ✓ Exploração de oportunidades em mercados adjacentes com potencial sinérgico como o e-commerce, logística e carga de última milha 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consolidar o negócio de retalho bancário, lançando novos produtos e reforçando competências e capacidades ✓ Rentabilizar o franchise através de uma maior dinâmica e eficácia na comercialização de produtos ✓ Acelerar negócio de crédito especializado através da 321 Crédito, capturando sinergias <i>fundings</i> ✓ Integração da Payshop e renovação da proposta de valor no contexto da era digital

C-8

2.3. OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Os objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas são uma ferramenta de trabalho de extrema utilidade para as empresas. À semelhança dos princípios do *Global Compact* e dos anteriores objetivos do Milénio. Lançados pelas Nações Unidas, os ODS funcionam de forma ainda mais completa e aprofundada como guias ou diretrizes para apoiar as empresas na definição, implementação, comunicação e reporte de todas as suas estratégias, objetivos e atividades. São 17 os temas prioritários identificados e validados por 190 países, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano.

O IPC – *International Post Corporation*, desenvolveu um estudo junto dos operadores postais e de *stakeholders* externos, para priorização dos ODS relacionados com a atividade do sector, no âmbito do programa EMMS – *Environmental Measurement and Monitoring System*. Deste estudo foram identificados três ODS (11, 12 e 13) de atuação prioritária para o sector postal e emitida a recomendação, pelo *board* do IPC, para apoio dos operadores postais na resposta aos mesmos.

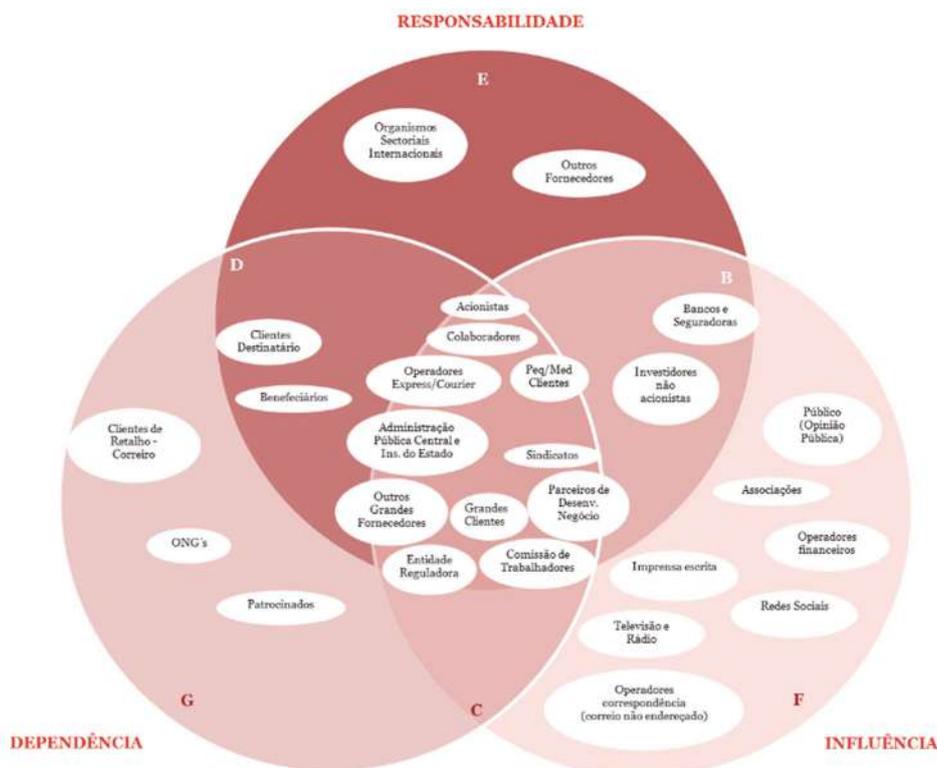
Os CTT, para além de também alinharem a sua estratégia de gestão ambiental com os ODS prioritários para o sector, mapearam e priorizaram os ODS para a sua cadeia de valor⁵, utilizando a metodologia *SDG Compass*, desenvolvida pelo *WBCSD*, *UN Global Compact* e *GRI*. Identificaram as metas ODS que podem contribuir para promover impactes positivos ou minimizar/evitar impactes negativos, alocando-as a cada fase da cadeia de valor, tendo em conta os riscos e as oportunidades. A maioria das metas já integra as atividades e programas da Empresa, sob diversos aspetos, e consta do quadro de Compromissos de Sustentabilidade (Anexo III). A consulta aos indicadores empresariais *SDG Compass* apoiou na identificação e seleção dos indicadores e metas específicas dos CTT, listados abaixo, a título exemplificativo.

⁵ Os CTT identificam diversas cadeias de valor e de fornecimento para as suas atividades de negócio que são distintas entre si. Neste exercício adotou-se a cadeia de valor do negócio postal, expresso e encomendas, por ser uma das mais significativas.

<p>Com foco nas metas da sinistralidade rodoviária</p> <p>Reduzir a sinistralidade em 5%</p> <p>Acidentes mortais 0</p>	<p>3 SAÚDE E BEM-ESTAR</p> 	<p>Com foco nas metas de formação</p> <p>Volume de formação de 255 mil horas</p> <p>Taxa de esforço de formação de 1,2%</p>	<p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p> 
<p>Com foco nas metas de Energia renovável e Eficiência energética</p> <p>Adquirir 100% de eletricidade de origem renovável;</p> <p>Melhorar a eficiência da frota própria em 5% no período 2018 – 2020</p>	<p>7 ENERGIA ACESSÍVEL E LIMPA</p> 	<p>Com foco nas metas das condições de trabalho e acesso aos serviços financeiros</p> <p>Aumentar a satisfação com as condições de trabalho</p> <p>Expandir o negócio bancário</p>	<p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO</p> 
<p>Com foco na Mobilidade elétrica</p> <p>Expandir a frota elétrica</p> <p>Testar soluções de frota mais ecológica (elétrica e gás natural)</p>	<p>11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</p> 	<p>Com foco no portefólio Eco</p> <p>Oferta de Correio Verde</p> <p>Oferta Expresso, neutra em carbono</p>	<p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p> 
<p>Com foco na Gestão carbónica na Adesão a normativos internacionais e na Educação Ambiental</p> <p>Reduzir as emissões por objeto postal em 20% entre 2013 e 2025</p> <p>Aderir à iniciativa RE100</p> <p>Formar 29 trabalhadores em condução ecoeficiente</p>	<p>13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA</p> 	<p>Com foco na Anticorrupção e suborno, Governance e ética e Envolvimento com stakeholders</p> <p>Alargar a formação do Código de Conduta e do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho a mais trabalhadores</p> <p>Reunir periodicamente o Comité de Sustentabilidade</p> <p>Promover a comunicação direcionada por <i>stakeholders</i></p>	<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p> 

2.4. ANÁLISE DE MATERIALIDADE

A análise de materialidade, incorpora *inputs* decorrentes de um exercício de envolvimento com as Partes Interessadas (PI), realizado pelos CTT em conformidade com as diretrizes da Norma AA1000SES. Este exercício permitiu a atualização do mapeamento, identificação dos temas relevantes e das PI críticas da empresa e consequentemente a atualização da estratégia de envolvimento com as mesmas.



Fonte: Auscultação de stakeholders - PWC

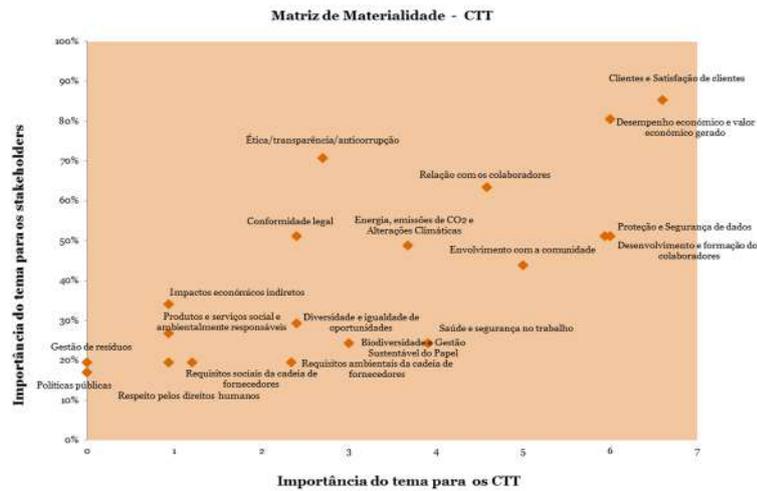
Figura 1 – Mapeamento das Partes Interessadas

O envolvimento regular com os seus stakeholders é determinante para permitir o posicionamento adequado de cada empresa face às necessidades e perceções destes que, por sua vez, são permanentemente influenciadas pelas condições do mercado e pela situação socioeconómica do país. É nossa convicção e prática integrar o conceito de sustentabilidade na gestão corrente da empresa, numa atitude contínua de envolvimento, transparência e compromisso.

A matriz de materialidade e os temas materiais

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

A hierarquização dos temas teve em conta os critérios de relevância indicados pela AA1000SES - Stakeholder Engagement Standard (relacionamento com compromissos ou políticas, efeitos financeiros na organização e conformidade legal e análise de benchmarks), complementados com uma avaliação de impacto versus probabilidade de ocorrência. Do ponto de vista externo, foram considerados os pontos de vista das partes interessadas, que, cruzados com a visão da gestão, deu origem à matriz de materialidade.



Os resultados apontaram para 6 temas materiais, 5 temas potencialmente materiais e 8 temas emergentes, que impactam a sustentabilidade dos CTT.

Fonte: Auscultação de stakeholders - PWC

Figura 2 – Matriz de Materialidade

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



G-19
G-20

As PI foram solicitadas a pronunciar-se, para lá da relevância dos temas, sobre o respetivo desempenho. Os resultados do exercício, na linha de outras sondagens, estudos e inquéritos a clientes e à população em geral, revelaram que os CTT têm uma presença forte no mercado e que a perceção das PI face às respostas da empresa e às medidas adotadas é, em geral, bastante favorável. A maioria considera que os CTT apresentam uma visão clara das suas responsabilidades nos três pilares, sendo o pilar económico o que revela melhores resultados com 77,3%, seguido dos pilares ambiental e social com 63,6% e 59,1%, respetivamente.

Nos temas mais importantes, a avaliação resultante desta auscultação é globalmente positiva, existindo maiores oportunidades de melhoria nos domínios da formação e desenvolvimento de trabalhadores e na gestão energética e carbónica, matérias a que continuaremos a dar a maior atenção. Como oportunidades de melhoria resulta o reforço da comunicação sobre as atividades de sustentabilidade realizadas e a aposta na comunicação segmentada, em particular ao mercado de capitais e a clientes.

2.5. DIÁLOGO COM AS PARTES RELACIONADAS

As diversas formas e meios de envolvimento utilizados traduzem-se no terreno em ações regulares de consulta, diálogo e também de monitorização das necessidades e satisfação das PI, como é o caso dos inquéritos, das respostas por escrito a investidores institucionais, analistas de *research*, outros investidores e público em geral, reuniões internas com clientes, analistas de mercado e investidores, acionistas, acolhimento de visitas, conferências, grupos de trabalho, painéis, *newsletters*, comunicados de informação privilegiada, relatos, participações qualificadas referentes a transações e aquisições e outro tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

A auscultação de *stakeholders* permitiu-nos ajustar a estratégia de envolvimento, identificar as PI que beneficiariam de um reforço de comunicação e os canais a ativar.

A seguir são listados os canais de comunicação, as abordagens mais comuns e algumas medidas implementadas este ano para responder às expectativas das PI. O objetivo dos CTT é estabelecer um diálogo eficaz, permanente e transparente com as mesmas, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

Tabela 1 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Acionistas e Investidores	<ul style="list-style-type: none"> • Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas • Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e de governo da Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reporting</i> trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios & contas semestrais e anuais, divulgados através do <i>site</i> da Empresa e da CMVM • Reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado • Esclarecimento de acionistas e outros investidores, através de linha telefónica e e-mail disponibilizados para o efeito 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de dividendos • Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social • Comunicação permanente com analistas de mercado, procurando aumentar o número de analistas que fazem a cobertura da ação • Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através de reuniões, teleconferências e <i>webcasts</i> de divulgação de resultados e comunicação de <i>guidance</i> da gestão relativamente à estratégia empresarial • Participação em <i>ratings</i> empresariais de ambiente e sustentabilidade

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade de serviço do Serviço Postal Universal • Preços do Serviço Postal Universal • Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços • Cumprimento das regras de concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre serviços • Informações e esclarecimentos pontuais • Participação em audiências e/ou consultas públicas de projetos de decisão • <i>Reporting</i> regular 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento dos níveis de qualidade definidos e gestão do sistema de reclamações e pedidos de informação • Aplicação dos critérios de formação dos preços definidos • Cumprimento de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços • Aplicação da metodologia de cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU) e do conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do CLSU • Monitorização da aplicação dos princípios e das regras comunitárias e nacionais de concorrência
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., melhor relação qualidade/preço • Fiabilidade e confiança • Conveniência • Satisfação • Flexibilidade e customização • Segurança dos objetos postais (responsabilidade) • Segurança das operações bancárias • Cobertura geográfica e acessibilidade • Responsabilidade e imagem ambiental • Relacionamento mais próximo e frequente (newsletters, portais, <i>focus groups</i>, estudos de avaliação de satisfação, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Campanhas de informação • Comunicação personalizada e permanente • Ações de pós-venda • Publicidade e acessibilidade da informação • Gestão proactiva das falhas • <i>Call center</i> /linhas de atendimento • <i>Key Account Managers</i>, gestores de grandes contas e gestores de clientes • Estudos de mercado • Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento • Encontros descentralizados da Administração com clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da satisfação dos clientes • Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente • 212 lojas Banco CTT • Modelo operacional ambientalmente mais responsável (frota e edifícios) • Estudos sobre a adequação da oferta de produtos e serviços • Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços)
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em iniciativas de interesse comum • <i>Benchmarking</i> setorial • Disponibilizar acesso à rede 	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em fóruns • Participação em exercícios de <i>benchmarking</i> • Representação em organismos do setor postal 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das regras de mercado • Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) • Remunerações adequadas • Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional • Boas condições de trabalho • Reconhecimento de mérito • Gestão participativa • Manutenção das medidas de apoio social • Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade • Maior conciliação trabalho-família • Condições de aposentação 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação atempada • Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo • Reuniões de equipa • Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet) • Formação • Fóruns • Sistemas de sugestões • Inquéritos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampla divulgação de informação laboral • Continuidade de Programa de H&S • Avaliação das condições de trabalho • Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos • Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica • 90% dos trabalhadores abrangidos por formação • Participação no Programa INOV+ • Empresas para a Igualdade de Género • Programas de trainees • Integração de trainees em projetos de voluntariado
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo • Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário • Comunicação de gestão relevante 	<ul style="list-style-type: none"> • Assinada revisão da componente salarial do Acordo de Empresa • 89,9% dos trabalhadores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva • Aumento das remunerações entre 1,1% e 1,3% com aumento mínimo de 12€ • Harmonização do horário de trabalho
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras) • Cumprimento de prazos nos pagamentos • Aumento do volume de novos fornecimentos • Estreitamento de relações • Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação e comunicação dos projetos da empresa • Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais • Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria • Mailbox para receção de apresentações de empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais • Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos • Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes • Convite a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a informação fiável e relevante • Comunicação ao mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria de Imprensa (contacto direto com <i>media</i>) • <i>Press Releases</i> • Conferências de imprensa • Presença nas redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público • Proximidade/presença no terreno • Dinamização da economia local • Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais • Acessibilidade aos serviços • Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação direta/personalizada • <i>Website</i> dos CTT • Presença na imprensa local e nacional e nos <i>social media</i> • Contacto direto com o carteiro e atendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio à inclusão social: <ul style="list-style-type: none"> - 95% de acessibilidade às lojas para pessoas com mobilidade reduzida; - recolha de donativos através dos agentes da Payshop - 15 ações de voluntariado empresarial • Renovação das instalações das lojas CTT • Programa ambiental – redução de consumos energéticos e emissões

Adesões e participações significativas

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem atividades conjuntamente com o BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, a APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade, a APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, a APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial e a APVE - Associação Portuguesa do Veículo Elétrico.

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

Na qualidade de membros fundadores da União Postal Universal (UPU) marcam presença num conjunto de outras organizações afiliadas, como a PostEurop - Associação dos Operadores Postais Europeus, a UPAEP - União Postal das Américas, Espanha e Portugal, a Euromed - União Postal do Mediterrâneo e a AICEP - Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa. A presidência da AICEP é exercida pelos CTT desde 2009.

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

2.6. ÉTICA EMPRESARIAL

Na sequência da aprovação do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, documento de aplicação ao universo CTT e que define um conjunto de obrigações relativamente a condutas qualificáveis como assédio no trabalho, iniciou-se o percurso formativo através de ação em formato *e-learning*. Durante este ano a formação sobre Códigos de Conduta ("CTT e Subsidiárias" e "CTT e Banco") e sobre o "Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio" foi concluída com sucesso respetivamente por parte de 1 265 e 1 093 trabalhadores.

A atividade da Comissão de Ética, para além do acompanhamento sobre as comunicações rececionadas nos canais existentes ao nível de eventuais situações de violação do Código de Conduta, bem como remetidas pela Comissão de Auditoria (CAUD), no âmbito dos procedimentos instituídos para a comunicação de irregularidades (*whistleblowing*), centrou-se no acompanhamento dos índices de formação ao Código de Conduta CTT e Subsidiárias, bem como ao Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, tendo sido assegurada a atualização do Regulamento Interno da Comissão de Ética.

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

Estão definidos procedimentos para a comunicação de irregularidades relacionadas com o incumprimento das normas de conduta, as quais são apreciadas e decididas pela Comissão de Ética, que assegura, igualmente, o tratamento de irregularidades que, no âmbito do RPCI (Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades), sejam veiculadas pela Comissão de Auditoria, para análise e confirmação de fundamentos suficientes para proceder a investigação. No decurso de 2018 passou a integrar o elenco das matérias objeto do RPCI a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

Este ano, a Comissão de Ética recebeu doze comunicações que foram apreciadas e decididas, visando aferir eventuais irregularidades relacionadas com o incumprimento das normas de conduta e de combate ao assédio. Seis foram arquivadas por não se enquadrarem em matéria de ética/conduta e as restantes seis foram analisadas pelo serviço competente. No âmbito do RPCI, não foi veiculado qualquer caso para tratamento.

De destacar ainda a atividade desenvolvida pelo *Compliance* que, no âmbito da prestação de serviços financeiros e na sequência da aplicação dos procedimentos vigentes quanto à identificação e comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, reportou 135 comunicações às entidades previstas na legislação em vigor (DCIAP – Departamento Central de Investigação e Ação Penal e UIF/PJ – Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária), abrangendo operações de serviços financeiros que ascenderam a cerca de 11 M€.

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

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção foram auditadas 154 lojas CTT, 64 postos de correio e 87 centros de distribuição, representando, respetivamente, 29, 25 e 39% do universo elegível, o qual no caso dos postos de correio correspondem a unidades de atendimento com transações cuja remuneração média é igual ou superior a €200/mês. Na sequência das investigações prévias a processos disciplinares ocorreram 9 rescisões unilaterais de contratos de trabalho.

No âmbito da formação em políticas e práticas de anticorrupção, formaram-se 656 participantes, com um volume de 3 284 horas, correspondendo a 5% dos trabalhadores⁶.

⁶ A nível nacional, incluindo o Banco CTT e sem a Transporta.

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

GRI S03

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

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

No final de 2018 os CTT aprovaram e implementaram a Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo para o Grupo CTT.

GRI S04

Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT foram alvo de multas no âmbito de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços no valor de 50 006,6€. Em Portugal, os CTT não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas *antitrust*, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais ou societários.

GRI S07 GRI PR9

Em 2018, em Espanha, a Tourline Express Mensajería, SLU, foi objeto de aplicação pela Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de uma multa no valor de € 3.148.845,00, fundamentada em alegada prática restritiva da concorrência, tendo os CTT enquanto detentores do capital social da Tourline sido considerados solidariamente responsáveis. A Tourline e os CTT consideraram esta sanção infundada e desproporcionada e apresentaram recurso judicial da mesma, o qual se encontra em curso.

GRI S08 GRI S07

Registaram-se 457 ocorrências/processos relativos ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais, tendo sido resolvidos 61 e mais 343 de anos anteriores. No âmbito da contratação a termo entraram 9 processos de que resultou a reintegração de duas pessoas.

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

GRI S08 GRI EN29

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

G-16 GRILA16

Compete à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, a regulação e supervisão do setor postal. Assim e no âmbito do Contrato de Concessão celebrado, a ANACOM efetua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações e de pedidos de informação dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. Concluíram-se em 2018 as auditorias referentes aos anos de 2016 e 2017, tendo os relatórios dos auditores expresso que os resultados se encontravam em conformidade, em todos os aspetos materialmente relevantes, com as disposições legais e

G-35

regulamentares aplicáveis e a ANACOM definido alguns ajustamentos a implementar no âmbito do sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço.

- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. A declaração emitida no início de 2018 sobre a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referente ao exercício de 2015 indica que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Neste âmbito foram também desenvolvidos ao longo do ano trabalhos no domínio da auditoria aos resultados dos exercícios de 2016 e 2017. Nesta sequência, em 15.02.2019 a ANACOM aprovou um sentido provável de decisão relativo aos resultados do exercício de 2016, segundo o qual aquela entidade considera que devem ser identificados novos critérios para a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária da Empresa, determinando a reformulação da contabilidade analítica relativa aos exercícios de 2016 e 2017 neste aspeto. Os CTT vão analisar detalhadamente o sentido provável de decisão e transmitir a sua posição oficial em sede própria.

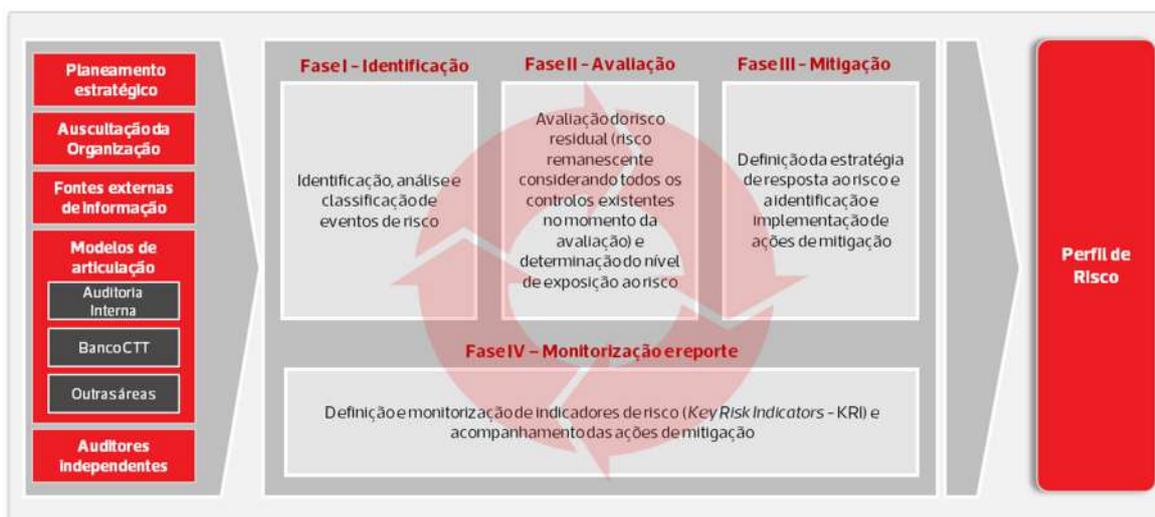
2.7. GESTÃO DE RISCOS

2.7.1. Descrição do processo de gestão de risco

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

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

O **Perfil de Risco** apresenta-se como o *output* principal do processo, traduzindo a visão num dado momento sobre os eventos que, a ocorrer, poderão afetar de modo adverso a consecução dos objetivos estratégicos, comprometendo a sustentabilidade dos CTT. A revisão e atualização contínua do Perfil de Risco é, pois, fundamental, e assenta num processo dinâmico constituído por quatro fases sequenciais e inter-relacionadas e alimentado por um conjunto de inputs tal como ilustrado na figura seguinte:



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

O **nível de exposição ao risco** resulta da combinação da sua probabilidade e do seu impacto. Durante a Fase III, verificando-se que o nível de exposição a um determinado risco não é aceitável, são definidas e implementadas ações corretivas ou de mitigação com o objetivo de reduzir a exposição, através da diminuição da probabilidade e/ou do impacto.

A evolução dos principais riscos dos CTT (aqueles com maior nível de exposição) é monitorizada na Fase IV através de **Key Risk Indicators (KRI)**. Os KRI funcionam como barómetro do nível de exposição atual dos CTT aos riscos, alertando, tempestivamente, para eventuais alterações da probabilidade de ocorrência e/ou do impacto do evento de risco. Cada KRI tem definido um **objetivo** e um **nível de tolerância**. A ultrapassagem deste nível de tolerância poderá significar que a Empresa incorre em perdas financeiras superiores ao esperado (*value-at-risk*), requerendo, portanto, a adoção de medidas de resposta imediata. Em alguns casos, de forma a maximizar a eficácia do KRI, são definidos *a priori* planos de atuação programada com medidas de mitigação específicas cuja implementação fica condicionada à ultrapassagem dos níveis de tolerância definidos para os KRI.

Modelo de Governo

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



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

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

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

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

G-45 G-47

G-46

A **direção de Finanças e Risco**, diretamente dependente da Comissão Executiva (reportando hierarquicamente ao *Chief Financial Officer* (“CFO”)), é responsável pela coordenação centralizada do Sistema de Gestão do Risco dos CTT e o planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos suportados no Regulamento do Sistema de Gestão do Risco da Empresa.

A **direção de Auditoria e Qualidade** avalia a qualidade e eficácia do sistema de Gestão do Risco e identifica e caracteriza eventos de risco no âmbito das atividades de auditoria realizadas.

As restantes **Direções Corporativas e Unidades de Negócio** operacionalizam as políticas e procedimentos de Gestão do Risco aprovados e propõem ações de mitigação para os principais riscos identificados.

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

Os principais riscos enfrentados pelos CTT no decurso da execução da sua estratégia e dos seus processos de negócio são descritos na tabela seguinte. Para cada risco é apresentado o seu racional, a sua classificação de acordo com a taxonomia aplicada, os segmentos de negócio impactados, uma breve descrição das estratégias de mitigação implementadas, a tendência de evolução face ao ano anterior e o nível de exposição a dezembro de 2018:

Racional do risco	Negócios impactados	Mitigação	Evolução e nível de exposição
<p>Concorrência Categoria: Estratégico Sub-Categoria: Competitividade</p> <p>Os negócios de Correio e Expresso & Encomendas dos CTT têm vindo a sofrer um aumento da pressão competitiva nos últimos anos. Durante 2017 e 2018 surgiram novos <i>players</i> no negócio de Correio. Já no negócio de Expresso & Encomendas, o <i>e-commerce</i> tem permitido o forte crescimento do mercado, tornando-o mais competitivo e globalizado. Neste contexto, o risco dos CTT está associado à incapacidade ou falta de agilidade na resposta às ofertas concorrentes, podendo assim perder Clientes, ou serem obrigados a descer preços.</p>	 	<p>Como empresa moderna e atenta ao mercado e às necessidades dos Clientes, os CTT continuam a apostar no desenvolvimento de produtos que integram as competências e ativos existentes, inovando continuamente o leque de ofertas, adequando o seu <i>pricing</i> e procurando abranger todos os nichos de mercado emergentes. Com a aquisição da Transporta, os CTT procuram explorar oportunidades de crescimento em mercados adjacentes como a Logística e Carga de última milha, com potencial sinérgico com operações existentes.</p>	
<p>Desafio CEP (Courier Express and Parcels) Ibérico Categoria: Estratégico Sub-Categoria: Competitividade</p> <p>Tem-se assistido a um aumento significativo do volume de Expresso & Encomendas na Ibéria com tendência a manter-se (ou acelerar) dada a ainda reduzida penetração do <i>e-commerce</i>. Os CTT são líderes no mercado CEP em Portugal mas em Espanha ainda têm uma presença pouco significativa, com espaço para crescimento nos vários segmentos desta geografia. Se os CTT não conseguirem consolidar a sua posição como Operador Ibérico de referência no mercado CEP, e sendo esta uma alavanca de crescimento fundamental para responder ao declínio do correio físico, os efeitos nos seus resultados serão bastante adversos.</p>	 	<p>A estratégia dos CTT para o negócio Expresso & Encomendas ambiciona o desenvolvimento e consolidação do seu posicionamento como operador Ibérico forte e de referência, com operação integrada em Portugal e Espanha. Neste sentido, está em curso o projeto Operador Ibérico que engloba várias iniciativas com vista à captação de fluxos ibéricos, alavancando na posição de liderança em Portugal, e de fluxos internacionais provenientes do crescimento do <i>e-commerce</i> e aumento do comércio <i>cross-border</i>. Adicionalmente, para acelerar o crescimento dos CTT em Espanha, estão ainda a ser exploradas oportunidades inorgânicas.</p>	
<p>Plano de Transformação Operacional Categoria: Estratégico Sub-Categoria: Competitividade</p> <p>No final de 2017 os CTT apresentaram ao mercado um plano trianual de Transformação Operacional ambicioso focado no negócio postal, de forma a melhorar a rentabilidade, reforçar a qualidade de serviço e dar suporte à transformação a médio prazo da Empresa. O risco advém da possibilidade de não serem atingidos os objetivos apresentados no Plano, nomeadamente o impacto no EBITDA.</p>	 	<p>De forma a reforçar o enfoque na execução do Plano de Transformação Operacional, foi implementado um modelo de execução e <i>governance</i> com envolvimento contínuo da Comissão Executiva e <i>follow-up</i> ao nível do Conselho de Administração (“CA”), através do Comité de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional liderado pelo Presidente do CA e integrando Administradores Não-Executivos, incluindo o Administrador Não-Executivo representante dos acionistas.</p>	
<p>Imagem pública Categoria: Estratégico Sub-Categoria: Marca/Reputação</p> <p>A imagem e reputação dos CTT e a confiança dos Clientes, investidores e restantes <i>stakeholders</i> na marca são fatores chave para o sucesso. Por esse motivo, a ocorrência de eventos desencadeadores de pressão mediática negativa sobre a imagem dos CTT pode resultar em efeitos materialmente adversos sobre os negócios e resultados da empresa.</p>	 	<p>Cientes dos desafios de comunicação atuais bem como da necessidade imperiosa de defender e preservar a imagem junto dos seus principais <i>stakeholders</i>, os CTT têm mantido a aposta numa comunicação focada na proatividade, antecipação, clareza e positivismo.</p>	

G-2 G-14

G-4

GRI-EC7 GRI-EC8

G-26

<p>Desempenho do Banco CTT Categoria: Estratégico Sub-Categoria: Competitividade</p> <p>O Banco CTT é um Banco recente a operar num ambiente muito competitivo. Neste contexto, a adoção de estratégia adequadas e a agilidade em adaptar as mesmas consoante a evolução da envolvente e a identificação de novas oportunidades são vitais. O risco advém da possibilidade de desvios ao Plano de Negócios impactarem negativamente o resultado líquido do Grupo.</p>	 	<p>O Banco CTT gere ativamente o seu risco estratégico através de revisões contínuas do seu Plano de Negócios em função da evolução do próprio negócio, das mudanças económicas e concorrenciais e das condições de mercado, em comunicação e alinhamento com o seu acionista e tendo preocupação constante com o seu nível de capital e os riscos tomados nas suas decisões estratégicas e o plano de capitalização previsto.</p>		GRI-EC8
<p>Segurança de Informação Categoria: Operacional Sub-Categoria: Sistemas de Informação</p> <p>Atendendo à cada vez maior dependência das tecnologias de informação nos negócios dos CTT, a segurança e proteção de informação é um tema bastante crítico. Falhas comportamentais, deliberadas ou não, por parte de colaboradores dos CTT ou terceiros, o acesso não autorizado a instalações ou a ocorrência de ataques cibernéticos que, tendencialmente, continuarão a crescer em volume e sofisticação, podem comprometer a confidencialidade e/ou integridade da informação. Se tal suceder, os CTT poderão ter de enfrentar perturbações na sua atividade, custos não previstos, perda de dados sensíveis, aplicação de sanções e/ou danos reputacionais elevados.</p>	 	<p>Os CTT têm investido nas suas soluções de segurança de informação reforçando o padrão de robustez e qualidade e implementando procedimentos e ferramentas de controlo para a identificação de vulnerabilidades e ameaças. Regularmente são realizadas ações de formação com o objetivo de incrementar uma cultura e postura acrescidas de proteção da informação em toda a empresa. O Banco CTT desenvolveu um programa de segurança para garantir a privacidade dos dados sensíveis dos seus clientes e para defender as infraestruturas, sistemas e outros ativos críticos face às ameaças de fraude, cibercrime, roubo ou perda de informação. No caso do negócio de <i>Printing & Finishing</i>, os CTT detêm a certificação ISO 27001 para Sistemas de Gestão de Segurança de Informação.</p>		G-27
<p>Continuidade das Operações Postais Categoria: Operacional Sub-Categoria: Continuidade do negócio</p> <p>A ocorrência de determinados eventos adversos, imprevisíveis e inevitáveis, alheios à vontade e controlo dos CTT, pode afetar sistemas informáticos, instalações e pessoas, conduzindo, no limite, à paralisação da atividade postal. A falta de uma reação pronta e coordenada, poderá prolongar a interrupção no tempo causando perdas financeiras consideráveis além de danos irreparáveis na reputação e imagem da empresa.</p>	 	<p>Regularmente são revistos os processos de continuidade de negócio existentes de forma a preparar os CTT para a ocorrência de eventos disruptivos nas operações e, assim, garantir recursos suficientes e capacidade operativa para assegurar a reposição da normalidade na atividade postal no mais breve espaço de tempo possível.</p>		
<p>Proteção de Dados Pessoais (RGPD) Categoria: Operacional Sub-Categoria: Legal/Conformidade</p> <p>A introdução do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados ("RGPD") tornou-se efetiva a 25 de maio de 2018. O RGPD coloca o ónus da proteção da privacidade dos cidadãos nas entidades que recolhem, armazenam, analisam e gerem os seus dados pessoais. Neste sentido, o risco para os CTT advém da falha na proteção desses dados e da consequente aplicação das elevadas penalizações previstas, além da perda de confiança dos seus <i>stakeholders</i>.</p>	 	<p>Conscientes da importância do tema da privacidade de dados na empresa e modelos de negócio, os CTT desenvolveram ao longo de 2018 um esforço de adaptação às novas regras do RGPD. O diagnóstico realizado permitiu identificar os processos críticos, aferir o nível de maturidade dos CTT nesta matéria e identificar pontos de melhoria que se materializaram em diversas iniciativas de carácter transversal à organização. De um modo geral, este esforço veio reforçar o nível de controlo sobre a proteção de dados pessoais nos CTT. Não foram ainda registados incidentes de privacidade que pelo seu grau de gravidade obrigassem à notificação da Comissão Nacional de Protecção de Dados ("CNPD").</p>		G-27
<p>Substituição eletrónica Categoria: Externo Sub-Categoria: Macrotendências</p> <p>A intensificação do fenómeno de digitalização e substituição do correio físico por outras formas de comunicação digital tem conduzido a uma queda contínua do tráfego postal desde 2001, observando-se uma aceleração significativa desta tendência nos últimos 2 anos. Estima-se que continue a decrescer ao ritmo médio de 5% por ano até 2021 pressionando, desta forma, os rendimentos operacionais dos CTT.</p>	 	<p>O Plano de Transformação Operacional apresenta como objetivo principal a reestruturação do negócio postal, procurando ajustar a estrutura de custos fixos às necessidades de médio prazo, mantendo elevados padrões operacionais. Espera-se que o Plano de Transformação Operacional venha a ter uma contribuição positiva de até 45M€ para o EBITDA recorrente a partir de 2020, ajudando, assim, a contrariar a contínua queda estrutural do negócio de Correio. Em simultâneo, os CTT têm vindo a apostar na diversificação do negócio, particularmente através das alavancas de Expresso & Encomendas e Banco CTT.</p>		GRI-EC7 GRI-EC8
<p>Alterações regulatórias Categoria: Externo Sub-Categoria: Político</p> <p>Enquanto prestador do Serviço Postal Universal (SPU), os CTT operam num ambiente intensamente regulado e estão sujeitos a um número significativo de requisitos legais e regulatórios relativos a regime de preços, parâmetros da prestação do SPU e qualidade dos serviços. A alteração destes requisitos, da sua aplicação ou da sua interpretação pode determinar um aumento significativo dos custos associados ao seu cumprimento e o consequente efeito adverso nos resultados dos CTT.</p>	 	<p>Os CTT praticam uma gestão regulatória ativa de modo a potenciar a sustentabilidade do SPU. Considerando que a aprovação dos novos parâmetros de qualidade e objetivos de desempenho do SPU aprovados pelo Regulador (ANACOM) apresenta um carácter desproporcional e desadequado, indo muito além das práticas atuais e tendências europeias nesta matéria, os CTT requereram a declaração de invalidade da decisão, por via de ação arbitral e administrativa.</p>		

<p>Fenómenos climáticos extremos Categoria: Externo Sub-Categoria: Catástrofes</p> <p>O aumento da frequência e da severidade de fenómenos extremos associados às alterações climáticas, como secas, cheias, ondas de frio ou ondas de calor, tornou-se uma preocupação das sociedades à escala global. O risco para os CTT advém dos efeitos potencialmente devastadores provocados pela ocorrência deste tipo de fenómenos e dos prejuízos económicos diretos daí resultantes.</p>	  	<p>Os danos (humanos e materiais) em edifícios e frota causados por fenómenos meteorológicos extremos estão cobertos por seguros. Em caso de ocorrência destes fenómenos, os CTT têm estabelecidos canais de comunicação com as autoridades, nomeadamente com a Proteção Civil, com vista a garantir a proteção das instalações e dos seus trabalhadores.</p>	
<p>Danos ambientais Categoria: Estratégico Sub-Categoria: Marca/Reputação</p> <p>A atividade dos CTT acarreta impactos ambientais diretos e indiretos nomeadamente a depleção de recursos energéticos de origem fóssil, a emissão de poluentes atmosféricos, em particular de gases de efeito de estufa, o consumo de recursos naturais (e.g. papel e água), a potencial contaminação de solos e efluentes por resíduos produzidos pelos CTT e a emissão de ruído. O risco advém de danos reputacionais decorrentes de uma perceção dos CTT como empresa pouco amiga do ambiente.</p>	  	<p>Com o objetivo de minimizar a sua pegada ecológica, os CTT têm implementados programas e sistemas de gestão ambiental certificados. A eficiência energética e carbónica é assegurada com medidas de racionalização de eletricidade, com a aquisição de energia verde e com a promoção de produtos e serviços ecológicos e/ou carbonicamente neutros. A mobilidade sustentável é também alvo de promoção pelos CTT através da gestão e racionalização dos consumos da frota, da expansão da frota elétrica e da procura de soluções de mobilidade suave. Complementadas com ações de formação, estas iniciativas reforçam o envolvimento com os trabalhadores e <i>stakeholders</i>.</p>	

GRI-SO2 GRI-EC2 GRI-EN30

3. NEGÓCIOS CTT

3.1. CORREIO

Os **rendimentos operacionais recorrentes de Correio** atingiram 531,9 M€ em 2018, um crescimento de 0,8% (+4,4 M€) relativamente a 2017. O total do negócio (excluindo clientes internos) atingiu os 495,1 M€, +1,3% (+6,1 M€) do que no ano anterior.

Tráfego de correio				milhões de objetos		
	4T18	4T17	Δ	2018	2017	Δ
Transacional	140,6	151,9	-7,4%	585,8	627,2	-6,6%
Publicitário	14,7	19,1	-23,2%	57,8	68,5	-15,7%
Editorial	9,7	10,1	-4,1%	37,2	40,8	-8,9%
Total endereçado	165,0	181,1	-8,9%	680,7	736,6	-7,6%
Publicitário não endereçado	110,5	123,9	-10,8%	427,3	492,1	-13,2%

O tráfego de correio endereçado em 2018 observou uma queda superior ao intervalo esperado [-5% a -6%], com o decréscimo do tráfego de **correio transacional** em 6,6%, justificado em grande parte pela diminuição do tráfego no **correio normal** em 8,5% sobretudo devido a setores como a banca e seguros.

Acresce ainda, a queda de -13,5% do tráfego do **correio publicitário** (-15,7% endereçado e -13,2% não endereçado), que se traduziu em -4,2 M€ de rendimentos, influenciada pelo novo regulamento de proteção de dados.

A Empresa beneficiou de um comportamento particularmente positivo: (i) no **correio internacional de chegada (inbound)** os rendimentos cresceram 11,1 M€ (+42,4%) em resultado do aumento das remunerações terminais ocorrido em 2018 (+20,8%), do crescimento do número de objetos, sendo o restante explicado por uma alteração favorável do peso médio e *mix* do tráfego; (ii) no **correio registado** com um aumento do tráfego de 1,0% a que correspondeu um aumento dos rendimentos de 4,8 M€, especialmente em resultado de diversos envios por parte de entidades do setor Estado e do setor da banca e seguros, relacionados com o novo regulamento de proteção de dados; (iii) no **correio internacional de saída** que, apesar de ter tido um decréscimo do tráfego de 1,7%, registou um crescimento de rendimentos de 1,1 M€ (+2,7%); (iv) no **correio prioritário** com o tráfego a crescer 1,4% resultando num aumento de 1,0 M€ nos rendimentos; (v) nos produtos e serviços de retalho, onde o negócio da **lotaria** (parcialmente suspenso no 1º semestre de 2017) contribuiu com um aumento de 1,4 M€ face a 2017.

Acessibilidade

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

Com cerca de 87 mil clientes/dia nas lojas CTT e uma média diária de um objeto postal endereçado distribuído por agregado familiar, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final de 2018 a rede de contacto com o público era composta por 2 383 pontos de acesso, integrando 538 lojas CTT e 1 845 postos de correio, e ainda 4 701 percursos de carteiros, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço

Complementarmente, a rede dispunha de 1 932 postos de vendas de selos e de 123 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas

postais era constituída por 10 751 equipamentos, localizados em 9 639 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existem ainda 4 600 agentes Payshop.

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

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

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

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

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

Tabela 2 - Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km² por estabelecimento postal				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Média UE	4 487	4 389	4 605	5 167	n.d.	39	38	40	45	n.d.
Portugal	4 485	4 444	4 413	4 350	4 320	40	40	39	39	39

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos;

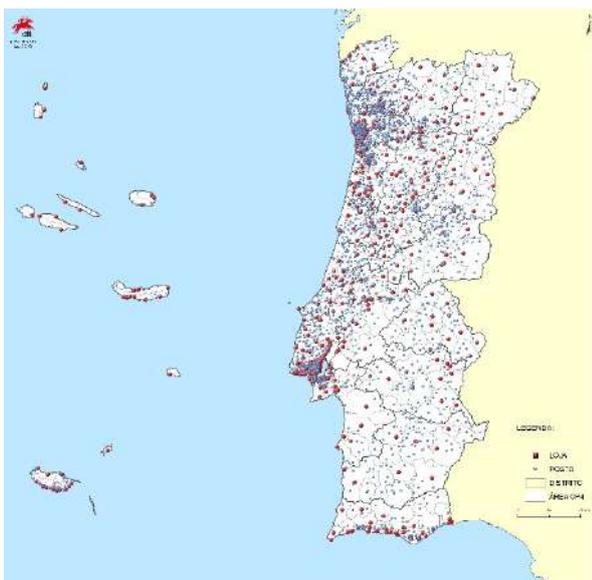


Figura 4 - Rede de lojas e postos de correio



Figura 5 - Rede de centros de distribuição postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação, no valor de 38 442 €. As tipologias de acessibilidades que têm vindo a ser construídas incluem rampas de acesso, interiores ou exteriores, plataformas elevatórias, rampas amovíveis,

rampeamento em espaço público junto à entrada da loja, alteração de fachadas com abertura de porta em alçados laterais, ou outras. Assim, cerca de 95,5% do total das lojas apresentam atualmente condições de acessibilidade melhorada.

Portefólio eco

Os CTT têm vindo a constatar uma adesão continuada por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio amigos do ambiente, que são muitas vezes também um elemento de comunicação, dada a sensibilidade dos clientes a estes argumentos, contribuindo assim para a melhoria da imagem da empresa junto do público. Desde o seu lançamento em 2010, a gama de produtos eco CTT apresentou pela primeira vez uma quebra de receitas, não obstante, as vendas totais representem uma receita aproximada de 94 milhões de euros, em grande medida impulsionadas pela visibilidade dos seus atributos ambientais e carbónicos.

O correio verde é uma oferta 100% ecológica, que aposta na componente ambiental e garante a neutralidade carbónica dos seus produtos, sem custos adicionais para os clientes. Apesar da quebra em termos absolutos, a gama eco do correio verde contabilizou cerca de 4,3 milhões de objetos vendidos. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 74,0 gramas de CO₂.

A gama de serviços de marketing direto eco fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental, mediante o cumprimento de vários critérios ecológicos. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2018, a gama Eco manteve seu peso relativo (40%) no tráfego global do *direct mail*, com cerca de 22,8 milhões de objetos.

Em 2018, os CTT voltaram a colocar a seleção dos projetos para compensação carbónica do correio verde à votação do público, através do website CTT (www.ctt.pt). O projeto nacional mais votado, Criar Bosques, promove a plantação de espécies autóctones, árvores e arbustos originais da flora portuguesa. O projeto internacional escolhido promove a utilização de biomassa renovável através de uma unidade para a produção de tijolos e de outros materiais de construção, no nordeste do Brasil. Esta iniciativa dá resposta a expectativas dos nossos *stakeholders* e permite-lhes participar ativamente no processo de decisão.

Filatelia

Em 2018 a Filatelia gerou 8,2 M€ de receita, 2,3% abaixo do registado em 2017. O desvio negativo da receita foi influenciado pelos acontecimentos de relevo irrepetíveis que foi possível traduzir em produtos filatélicos no ano transato, sublinhando-se o centenário das Aparições de Fátima e a venda dos livros “Caminho-de-ferro, Gentes e Memórias”.

A comercialização de produtos filatélicos de acontecimentos como o Jubileu de Diamante de S.A. O Aga Khan e os 90 anos do Mickey Mouse tiveram um grande contributo para as receitas de 2018.

Em 2018 os CTT obtiveram quatro prémios de “design” para os seus selos, no âmbito do Grande Prémio da NEXOFIL: i) O bloco filatélico “Indústria têxtil” ganhou a classificação de **Melhor Selo do Mundo** na categoria “Novas Tecnologias de Impressão” ii) o bloco “Árvores do Mediterrâneo”, na categoria “Design”, iii) o bloco “Pastel de Belém” na categoria “Série Base” e iv) o bloco “Nomeação para Secretário-geral da ONU – Eng.º António Guterres” na categoria “Prova”.

GRIEN7

GRIEN27

GRIEN19

G-26

G-27

Emissões e Edições 2018	
Emissões Comemorativas	
<ul style="list-style-type: none"> • Jubileu Diamante S.A.O Aga Khan • Olimpíadas da Física • Armistício WWI • Património UNESCO • 130 Anos de Os Maias • ComicCon em Portugal (MeuSelo) • 90 Anos Mickey Mouse • 50 anos da Comunidade Islâmica de Lisboa • 100 Anos da batalha de La Lys • 30 Anos Museu Oriente • 100 Anos do Peter Café (Açores) • 600 anos da descoberta de Porto Santo • Vultos da História e da Cultura (Domingos Sequeira; Bernardino António Gomes; Tomás da Anunciação; José Vianna da Mota; Padre Himalaya; António Sommer Champalimaud; Vitorino Magalhães Godinho) • 500 anos dos Correios • 250 anos da Imprensa Régia 	Acontecimentos Nacionais e Internacionais 2018
<ul style="list-style-type: none"> • Raças Autóctones de Portugal • O Rio Tejo • A Eletricidade em Portugal • 150 Anos da Fundação da Companhia das Águas de Lisboa • 250 Anos da Fundação do Jardim Botânico da Ajuda • Ano Europeu do Património Cultural • Casas do Mediterrâneo – EuromedPostal • Património UNESCO • Roteiro Pré-Histórico de Portugal 	Ambiente e Sustentabilidade
<ul style="list-style-type: none"> • 90 Anos Mickey Mouse • Doces de Portugal • Booklets MADEIRA 	Autoadesivos

Edições
<ul style="list-style-type: none"> • Do Cacau ao Chocolate • História da Navegação à Vela • O Rio Tejo • Eletricidade em Portugal • Portugal em Selos 2018 • Meu Álbum de Selos 2018

3.2. EXPRESSO E ENCOMENDAS

Os **rendimentos operacionais recorrentes de Expresso e Encomendas** atingiram 151,2 M€ em 2018, um crescimento de 12,3% (+16,6 M€) face ao ano anterior.

Os **rendimentos em Portugal** (excluindo os clientes internos e outros rendimentos) situaram-se em 90,6 M€, +14,8% do que no ano anterior. A Transporta contribuiu para estes rendimentos com 13,8 M€ (+5,0 M€). Tendo sido adquirido o total do capital social desta empresa em maio 2017, o período comparável do ano anterior é de 8 meses, pelo que excluindo o efeito dos rendimentos da Transporta o negócio em Portugal teria crescido 9,6% (+6,7 M€).

A boa performance do negócio em Portugal resultou do CEP - *Courier, Express & Parcels* - (+4,9 M€; +7,8%), da banca (+1,1 M€; +22,2%) e da carga e logística (+5,5 M€; +53,6%).

O **tráfego em Portugal** totalizou 19,8 milhões de objetos, +11,7% face a 2017 (+10,3% excluindo os 2,5 milhões de objetos da Transporta). Esta evolução resultou fundamentalmente do crescimento do negócio CEP (+1,6 milhões de objetos), consequência do aumento da atividade no segmento B2B e B2C e *e-commerce*. O negócio da banca manteve a tendência de crescimento iniciada no último trimestre de 2017, aquando da angariação de dois clientes relevantes do setor.

Os **rendimentos em Espanha** (excluindo os clientes internos e outros rendimentos) situaram-se em 55,3 M€, +8,1% do que em 2017, com um crescimento do **tráfego** de 13,1% muito influenciado pelo negócio de *e-commerce*. A performance do negócio em Espanha no ano de 2018 resultou do CEP (+5,2 M€; +11,5%), tendo a carga registado um decréscimo (-1,0 M€; -30,7%), em linha com a estratégia da empresa.

No 4T18 a Tourline teve uma ligeira redução nos rendimentos face ao período homólogo (-0,5%), que resultou de: (i) evolução de preço médio mais negativa do que a evolução do tráfego (+5,2%), em resultado do *mix* de clientes (mais *e-commerce*) e da diminuição do peso médio, e (ii) foco na qualidade, potenciado pela inauguração, em setembro de 2018, da nova plataforma de Madrid, que aumentou significativamente a capacidade de tratamento de objetos, essencial para prosseguir a estratégia da empresa.

Os **rendimentos em Moçambique** (não inclui outros rendimentos) situaram-se em 1,8 M€, +18,4% do que em 2017. Estes resultados estão suportados em novos negócios, tendo por base a recolha, transporte e distribuição de amostras clínicas no setor da saúde, e no crescimento do negócio da banca.

Portefólio eco

Os CTT procedem à neutralização carbónica integral da oferta de Expresso e do Correio Verde, oferta este que representa 12,3% da receita total da empresa. As emissões produzidas ao longo da cadeia de valor, que não são possíveis evitar, são integralmente compensadas através do apoio de dois projetos nacionais e dois internacionais, com benefícios ambientais (combate às alterações climáticas e da conservação da biodiversidade) e sociais (apoio à geração de emprego e à melhoria da qualidade de vida das comunidades locais).

3.3. BANCO CTT

Os **rendimentos operacionais recorrentes do Banco CTT** atingiram 23,6 M€ no ano de 2018, com um crescimento de 27,0% (+5,0 M€) face a 2017, sobretudo alavancado pelo crescimento da margem financeira (+4,5 M€).

De destacar na performance operacional o total de contas abertas de 348 mil contas (+122 mil do que em 2017), o robusto crescimento dos depósitos de clientes para cerca de 884 M€ (+42,8%) e o crescimento da carteira de crédito habitação para 238,4M€ (+172,4 M€ do que em 2017 de carteira líquida de imparidades) e de produção de crédito ao consumo de 41,6 M€ (+15,0%).

G-4

G-6 G-8

G-26

G-4

O quarto trimestre fica também marcado pelo reforço da presença do Banco CTT no segmento da poupança, lançando o PPR Poupança Banco CTT, trazendo mais uma vez soluções diferentes e apelativas para a generalidade das famílias portuguesas.

A integração da Payshop⁷ nesta área de negócio, em janeiro de 2018, contribuiu com 6,8 M€ de rendimentos nas soluções de pagamento, +0,2 M€ (+3,7%) face a 2017.

A 24 de julho de 2018 o Banco CTT deu continuidade à sua estratégia de desenvolvimento com o acordo para a compra da 321 Crédito, uma empresa de referência no financiamento de automóveis usados em Portugal. A 321 Crédito irá permitir a diversificação do portefólio de produtos do Banco CTT com um negócio de crédito ao consumo, e otimizar o balanço do Banco CTT, melhorando o seu rácio de transformação. A conclusão da operação é esperada para o segundo trimestre de 2019 e está dependente da não oposição do Banco de Portugal/Banco Central Europeu. A Autoridade da Concorrência deliberou em 11 de outubro a não oposição à presente operação de concentração.

3.4. SERVIÇOS FINANCEIROS

Os **rendimentos operacionais recorrentes de Serviços Financeiros** situaram-se em 42,3 M€ em 2018, registando um decréscimo de 12,9 M€ (-23,4%) face a 2017. Verificou-se uma forte recuperação no 4T18, tendo os rendimentos decrescido apenas 2,8%, devido à recuperação da colocação de produtos de poupança do Estado.

O negócio sofreu o efeito da diminuição da colocação dos Certificados do Tesouro, cujo produto anterior foi substituído em outubro de 2017 por outro de rendimento inferior⁸ pelo que a sua subscrição caiu 38,4% (-1 335,5 M€). A tendência decrescente inverteu-se no 4T18 com um aumento de 48,2% de subscrição face ao mesmo período do ano anterior.

No negócio dos vales e transferências foram realizadas 16,0 milhões de transações (-8,5%), que se traduziram em rendimentos de 8,2 M€ (-11,7%) com uma evolução menos negativa no 4T18 (-8,4%). No negócio de pagamentos foram processadas 27,0 milhões de transações (-5,5% em 2018 e -6,1% no 4T18), a que correspondeu uma receita de 13,0 M€ (-8,1%).

3.5. PERSPETIVAS FUTURAS

O ano 2019 será focado na melhoria dos níveis de rentabilidade, eficiência e qualidade do negócio postal, mantendo sempre a proximidade com os portugueses e o cumprimento de todas as obrigações regulamentares.

Perspetiva-se o aumento dos rendimentos operacionais, sustentado por impactos orgânicos e inorgânicos nas alavancas de crescimento - Expresso & Encomendas e Banca. O comércio eletrónico continuará a ser o principal motor de crescimento do negócio de Expresso & Encomendas. Para o Banco CTT, 2019 deverá ser o ano de consolidação do negócio de retalho bancário, intensificando-se a atividade comercial no crédito à habitação, a captação e diversificação das poupanças dos clientes e rentabilizando-se a respetiva base. Este será também o ano de reposicionamento do negócio de pagamentos da Payshop e de integração da 321 Crédito, estando a conclusão da operação prevista para o segundo trimestre de 2019, após a necessária não oposição do Banco de Portugal/Banco Central Europeu.

Em termos de tráfego, o correio endereçado continuará a ser afetado sobretudo pela tendência estrutural de substituição eletrónica, mas também por fatores macroeconómicos, prevendo-se uma queda entre -6% e -8%.

⁷ Em 2018 e no período homólogo (proforma) considera-se a incorporação da Payshop no Banco CTT, que de igual forma é excluída dos Serviços Financeiros.

⁸ 2,25% vs. 1,38% - taxas médias anuais respetivamente dos CTPM - Certificados do Tesouro Poupança Mais - a 5 anos e dos CTPC - Certificados do Tesouro Poupança Crescimento - a 7 anos.

Em 2019 e em consequência de decisões da ANACOM com efeitos até ao final de 2020, serão aplicadas as novas regras para os preços do cabaz de serviços não reservados do Serviço Postal Universal, exceto correio em quantidade, que estabelecem a respetiva atualização em função do valor da inflação deduzido de 0,25 p.p. com fatores de correção para a inflação e para o tráfego. Será também implementado o novo e mais exigente conjunto de 24 indicadores de qualidade de serviço, que vieram substituir os anteriores 11, o que vai muito além das práticas atuais e tendências europeias nesta matéria.

Este será o segundo ano de implementação do Plano de Transformação Operacional (PTO), no âmbito do qual foram estabelecidos objetivos de poupança adicional de gastos operacionais recorrentes de c. 15 M€, refletindo melhorias contínuas de eficiência conducentes ao aumento do EBITDA recorrente orgânico, prevendo-se igualmente o contributo incremental da 321 Crédito. Perspetiva-se ainda que os gastos não recorrentes líquidos de rendimentos operacionais não recorrentes associados ao PTO serão de c. 15 M€. O investimento planeado para 2019 é de 55 M€, dos quais 25 M€ relacionados com medidas de modernização e automatização no âmbito do PTO.

O Conselho de Administração irá propor na Assembleia Geral de 23 de abril de 2019 o pagamento de um dividendo relativo ao exercício de 2018 de 0,10€ por ação.

4. DESEMPENHO

4.1. CAPITAL FINANCEIRO

RENDIMENTOS OPERACIONAIS

Os **rendimentos operacionais recorrentes** totalizaram 708,0 M€ em 2018, representando um crescimento de 1,4% face a 2017. Esta evolução foi suportada pelo crescimento dos rendimentos nas áreas de negócio Expresso e Encomendas (+12,3%), Banco CTT (+27,0%) e Correio (+0,8%), que permitiu compensar o decréscimo dos rendimentos dos Serviços Financeiros (-23,4%).

Rendimentos operacionais

	Milhões €								Peso %	
	Reportados				Recorrentes				2018	2017
	2018	2017	Valor	Δ	2018	2017	Valor	Δ		
Rendimentos operacionais	717,5	714,3	3,2	0,4%	708,0	697,9	10,1	1,4%		
Correio	531,9	527,5	4,4	0,8%	531,9	527,5	4,4	0,8%	75%	76%
Expresso e Encomendas	151,2	134,6	16,6	12,3%	151,2	134,6	16,6	12,3%	21%	19%
Banco CTT ⁽¹⁾	23,6	18,5	5,0	27,0%	23,6	18,5	5,0	27,0%	3%	3%
Serviços Financeiros ⁽¹⁾	42,3	55,2	-12,9	-23,4%	42,3	55,2	-12,9	-23,4%	6%	8%
Estrutura central CTT	101,8	109,0	-7,1	-6,5%	92,7	102,4	-9,7	-9,5%	13%	15%
Eliminações intragrupo	-133,4	-130,5	-2,8	-2,2%	-133,6	-140,3	6,7	4,7%	-19%	-20%

⁽¹⁾ Em 2018 e no período homólogo (proforma) considera-se a incorporação da Payshop no Banco CTT, que de igual forma é excluída dos Serviços Financeiros.

GASTOS OPERACIONAIS⁹

Os **gastos operacionais recorrentes** totalizaram 617,6 M€, +9,6 M€ (+1,6%) face ao ano anterior, sobretudo em resultado do aumento dos gastos variáveis associados ao crescimento da atividade não terem sido totalmente compensados pela poupança resultante do Plano de Transformação Operacional em curso.

Os gastos operacionais recorrentes são impactados pelo efeito inorgânico da Transporta (+5,8 M€) que não são totalmente comparáveis, uma vez que a sua integração ocorreu em maio de 2017. Sem o efeito da incorporação da Transporta, os gastos operacionais recorrentes crescem 0,6%.

Gastos operacionais

	Milhões €					
	Reportados			Recorrentes		
	2018	2017	Δ	2018	2017	Δ
Gastos operacionais ^(*)	643,1	633,1	1,6%	617,6	608,0	1,6%
FSE	261,8	251,5	4,1%	257,6	241,6	6,6%
Gastos com pessoal	353,6	354,7	-0,3%	332,9	340,1	-2,1%
Outros gastos	27,7	26,9	3,0%	27,1	26,4	2,6%

(*) Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações.

Os **gastos com fornecimentos e serviços externos recorrentes** aumentaram 16,1 M€ (+6,6%) em relação ao ano anterior, destacando-se: (i) +15,0 M€ (+12,6%) nos FSEs diretos associados, maioritariamente, ao crescimento da atividade do negócio Expresso e Encomendas em Portugal e Espanha; (ii) +0,6 M€ (+2,7%) nos gastos com a frota, refletindo os impactos negativos do crescimento do preço dos combustíveis e o acréscimo dos gastos de conservação da frota operacional; (iii) -1,8 M€ (-4,0%) de gastos com edifícios; e (iv) -1,6 M€ (-5,9%) de gastos com sistemas de informação, em especial -2,2 M€ (-24,4%) no *outsourcing*.

Os **gastos com pessoal recorrentes** diminuíram 7,2 M€ (-2,1%) em relação a 2017, refletindo essencialmente o resultado do programa de otimização de recursos humanos, que teve um impacto positivo

⁹ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações.

nas remunerações recorrentes, superior ao valor dos aumentos salariais (+2,6 M€), dinâmicas de carreiras, diuturnidades e crescimento do pessoal contratado na rede de retalho pelo aumento da atividade, e também devido à redução da responsabilidade associada aos outros benefícios de longo prazo (-3,5 M€).

Os **outros gastos recorrentes** aumentaram 0,7 M€ (+2,6%) devido essencialmente a: (i) +1,1 M€ no custo das mercadorias vendidas, o qual acompanhou a evolução das vendas de lotaria; (ii) +1,3 M€ nas comissões interbancárias pagas, resultante da maior transacionalidade dos clientes do Banco CTT; e (iii) -2,0 M€ nas diferenças de câmbio desfavoráveis acompanhando a valorização do DTS (*Droits de Tirage Spéciaux*) face ao euro.

EBITDA RECORRENTE

A atividade operacional gerou um EBITDA recorrente¹⁰ de 90,4 M€, +0,6% superior ao obtido em 2017, com uma margem de 12,8% (12,9% em 2017).

A evolução do EBITDA recorrente deveu-se ao aumento do EBITDA do Correio (+8,4 M€) e do E&E (+1,9 M€) que compensaram a redução verificada no EBITDA dos Serviços Financeiros (-7,5 M€) e do BCTT (-2,4 M€).

EBITDA por área de negócio

	Milhões C					
	Reportado			Recorrente		
	2018	2017	Δ	2018	2017	Δ
EBITDA	74,4	81,1	-8,4%	90,4	89,9	0,6%
Correio	73,2	75,4	-2,9%	86,9	78,4	10,8%
Expresso e Encomendas	2,1	-0,5	513,0%	3,3	1,3	144,1%
Serviços Financeiros ⁽¹⁾	17,2	24,9	-31,1%	17,5	25,0	-29,9%
Banco CTT ⁽¹⁾	-18,1	-18,7	3,1%	-17,3	-14,9	-15,8%

⁽¹⁾ Inclui em 2018 e no período homólogo (proforma) a incorporação da PayShop no Banco CTT, que de igual forma é excluída dos Serviços Financeiros.

EBIT RECORRENTE E RESULTADO LÍQUIDO

O EBIT recorrente situou-se em 57,0 M€, -3,2 M€ (-5,2%) face ao ano de 2017, com uma margem de 8,1% (8,6% em 2017).

O resultado financeiro consolidado atingiu -6,3 M€, refletindo um decréscimo de -1,3 M€ (-25,2%) face ao ano anterior, em especial pelo registo da perda de 0,9 M€ pela participação em 50% na empresa "MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A.", empresa criada em junho passado entre a Sonae e os CTT para a exploração de oportunidades de negócio no sector do comércio eletrónico e que ainda está em fase de preparação e investimento.

Os juros e rendimentos financeiros recuaram 0,3 M€ (-87,2%) devido às baixas taxas de remuneração dos depósitos a prazo, a menores níveis de liquidez e à manutenção de uma política conservadora de aplicação de fundos por parte dos CTT. Os gastos financeiros incorridos ascenderam a 5,5 M€ incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados no montante de 5,3 M€ e também, com pouco significado, os juros associados a instrumentos financeiros e de empréstimos bancários (0,2 M€).

Os CTT obtiveram em 2018 um resultado líquido consolidado atribuível aos acionistas de 19,6 M€ (-7,6 M€; -28,0%), influenciado pela evolução dos itens não recorrentes que ascenderam em 2018 a -18,4 M€ (5,3 M€ superior a 2017).

¹⁰ Resultado antes de depreciações/amortizações, imparidades e provisões, resultados não recorrentes, resultados financeiros e impostos.

RESULTADOS NÃO RECORRENTES

Os CTT registaram em 2018 itens não recorrentes, líquidos de rendimentos com alienações, de 18,4 M€, dos quais 16,1 M€ afetaram o EBITDA e 2,3 M€ respeitam a depreciações/amortizações, imparidades e provisões líquidas.

Resultados não recorrentes

	Milhões €	
	2018	2017
Total	-18,4	-13,1
Com impacto no EBITDA reportado	-16,1	-8,8
. Gastos com pessoal	-20,7	-14,7
. FSE	-4,1	-9,9
. Outros gastos	-0,7	-0,6
. Outros rend. e ganhos	9,4	16,3
Sem impacto no EBITDA reportado	-2,3	-4,3
. Provisões (aumentos/reversões)	-2,2	-1,3
. Imparidades, depreciações e amortizações (perdas/reversões)	-0,1	-3,0

Os gastos com pessoal resultaram, principalmente, do programa de otimização de recursos humanos e os FSE são relativos a consultoria para projetos estratégicos no âmbito do apoio ao Plano de Transformação Operacional, ao projeto excelência comercial e apoio a novas aquisições. As provisões incluem um valor relativo à constituição de provisão na Tourline para fazer face à notificação emitida pela *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia* (1,4 M€) e a provisão para reestruturação no âmbito do Plano de Transformação Operacional (1,4 M€). Os outros rendimentos e ganhos refletem as mais-valias pela venda de edifícios em ambos os períodos.

INVESTIMENTO

O investimento do Grupo situou-se em 30,7 M€, +7,4% (+2,1 M€) do que o realizado em 2017.

O investimento em sistemas de informação atingiu os 22,8 M€ (+8,8%) relacionado com sistemas informáticos *core* e de apoio ao negócio do Banco CTT e da área Expresso e Encomendas, e ainda com projetos estratégicos de sistemas de informação. O investimento em obras de renovação de edifícios e segurança totalizou 5,2 M€ (+70,9%), para suportar a concentração de espaços e o esforço de libertação de edifícios.

CASH FLOW

A variação de caixa ajustada (exclui *float* dos Serviços Financeiros e depósitos, créditos e investimentos do Banco CTT) em 2018 foi de -21,0 M€, sobretudo devido aos investimentos (-28,4 M€), aos recebimentos resultantes da venda de edifícios (12,9 M€) e ao **cash flow operacional ajustado** que ascendeu a 31,8 M€. Esta variação inclui os **itens não recorrentes** pelo pagamento de indemnizações por rescisões por mútuo acordo no montante de 31,2 M€, dos quais 11,6 M€ relacionados com provisões registadas em 2017 e pagas em 2018.

Cash flow

	Milhões €					
	Reportado			Ajustado (*)		
	2018	2017	Δ ABS 18/17	2018	2017	Δ ABS 18/17
Cash flow das atividades operacionais	59,1	291,1	-231,9	31,8	44,3	-12,6
Cash flow sem Banco CTT	-	-	-	35,7	63,2	-27,5
Cash flow Banco CTT	-	-	-	-3,9	-18,9	15,0
Cash flow das atividades de investimento	-200,7	-240,4	39,7	-16,4	-5,8	-10,6
Investimento	-28,4	-31,2	2,8	-28,4	-31,2	2,8
Investimento sem Banco CTT	-22,2	-25,3	3,1	-22,2	-25,3	3,1
Investimento Banco CTT	-6,2	-5,9	-0,3	-6,2	-5,9	-0,3
Ativos Financeiros Banco CTT (**)	-184,3	-234,6	50,4			0,0
Outros	12,0	25,4	-13,4	12,0	25,4	-13,4
Free Cash flow operacional	-141,5	50,6	-192,2	15,3	38,5	-23,2
Cash flow das atividades de financiamento	-36,3	-71,9	35,7	-36,3	-71,9	35,7
Do qual dividendos	-57,0	-72,0	15,0	-57,0	-72,0	15,0
Outros (***)	-26,3	29,3	-55,6	0,0	0,1	-0,1
Varição de caixa	-204,1	8,0	-212,1	-21,0	-33,3	12,3

(*) Cash flow excluindo a variação de credores líquidos de serviços financeiros, depósitos de clientes bancários e outros empréstimos, crédito a clientes bancários, outros recebimentos e pagamentos de terceiros relativos ao Banco CTT, investimentos em títulos, depósitos no Banco de Portugal e outros ativos financeiros bancários.

(**) Inclui investimentos em títulos e outros ativos financeiros bancários do Banco CTT.

(***) Nas contas estes valores não foram considerados na Caixa e equivalentes de caixa na Demonstração dos Fluxos de Caixa, no entanto fazem parte da Caixa e equivalentes de caixa do Balanço. Estes valores correspondem à variação dos depósitos à ordem no Banco de Portugal, dos cheques a cobrar do Banco CTT / Compensação de cheques do Banco CTT e das imparidade de depósitos e aplicações bancárias.

POSIÇÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA

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

Posição financeira consolidada excluindo Banco CTT

	Milhões €		
	31.12.2018	31.12.2017 proforma	Δ
Ativo não corrente	405,8	413,4	-1,8%
Ativo corrente	456,9	557,3	-18,0%
Total do ativo	862,7	970,7	-11,1%
Capital próprio	146,8	184,0	-20,2%
Total do passivo	715,9	786,8	-9,0%
Passivo não corrente	288,2	282,7	2,0%
Passivo corrente	427,7	504,1	-15,2%
Total capital próprio e passivo consolidado	862,7	970,7	-11,1%

Posição financeira consolidada

	Milhões €		
	31.12.2018	31.12.2017	Δ
Ativo não corrente	1 026,4	678,5	51,3%
Ativo corrente	742,4	930,3	-20,2%
Total do ativo	1 768,8	1 608,8	9,9%
Capital próprio	146,8	184,0	-20,2%
Total do passivo	1 622,1	1 424,8	13,8%
Passivo não corrente	288,3	282,7	2,0%
Passivo corrente	1 333,8	1 142,0	16,8%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 768,8	1 608,8	9,9%

Na comparação da demonstração da posição financeira consolidada em 31.12.2018 e 31.12.2017, destaca-se:

O total do ativo atingiu 1 768,8 M€ registando um aumento de 160,0 M€, sendo: (i) +368,6 M€ relativos a aplicações, a ativos financeiros e crédito detidos pelo Banco CTT repartidos por: investimentos em títulos (+186,8 M€), crédito a clientes bancários (+168,7 M€) em especial crédito à habitação e crédito ao consumo, e outros ativos financeiros bancários (+13,1 M€), e (ii) -204, 1 M€ de redução das disponibilidades e aplicações de tesouraria.

O capital próprio reduziu 37,2 M€ (-20,2%) em resultado: (i) da distribuição de dividendos do exercício de 2017 (57,0 M€), ocorrida em maio 2018, e (ii) da redução do resultado líquido (-7,6 M€).

O total do passivo aumentou 197,3 M€ (+13,8%), destacando-se: (i) o aumento dos depósitos de clientes do Banco CTT (+264,7 M€, +42,8%), e (ii) a redução dos credores de Serviços Financeiros (-69,3 M€, -25,6%).

As responsabilidades com benefícios aos empregados (benefícios pós-emprego e de longo prazo) ascendiam em 31 de dezembro de 2018 a 261,7 M€, -8,3 M€ do que em dezembro de 2017, discriminadas no quadro abaixo:

Responsabilidades com benefícios aos empregados de longo prazo

	Milhões €		
	31.12.2018	31.12.2017	Δ
Total das responsabilidades	261,7	270,0	-3,1%
Cuidados de saúde	251,8	254,0	-0,9%
Acordos de suspensão	1,6	3,3	-51,9%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	7,9	12,3	-36,3%
Plano de pensões Transporta	0,3	0,4	-3,2%
Outros benefícios	0,1	0,04	126,8%

Refere-se em complemento ao exposto:

- -3,5 M€ na responsabilidade associada aos outros benefícios de longo prazo - Subsídio Mensal Vitalício (decorrente do DL 126-A/2017 de 6 outubro, pelo qual o Subsídio Mensal Vitalício é extinto sendo substituído pela Prestação Social para a Inclusão, passando os participantes para a Segurança Social e existindo um período de convergência até 31 dezembro 2023).
- -2,2 M€ nos cuidados de saúde decorrentes, principalmente, do efeito dos ganhos atuarias como o aumento da taxa de desconto (de 2% para 2,1%).
- -1,7 M€ relativo aos acordos de suspensão, essencialmente pela alteração da população e aumento da taxa de desconto.

VALOR ECONÓMICO

A empresa distribui mais de 354 milhões de euros em salários e benefícios, remunera os seus acionistas, é um importante pagador de impostos e investe na comunidade.

Tabela 3 – Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2017	2018	Δ% 18/17
Valor económico direto gerado	714.659	716.719	0,3%
Receitas	714.659	716.719	0,3%
Valor económico direto distribuído	761.821	756.411	-0,7%
Gastos Operacionais	311.301	324.009	4,1%
Salários e benefícios de Empregados	354.740	353.612	-0,3%
Pagamento a fornecedores de Capital	77.381	62.511	-19,2%
Pagamento ao Estado	17.255	15.090	-12,5%
Investimentos na Comunidade	1.144	1.190	4,0%
Valor económico acumulado	-47.162	-39.692	15,8%

4.2. CAPITAL HUMANO

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

4.2.1. Caracterização do Capital Humano¹¹

O número de trabalhadores (efetivos do quadro e contratados a termo) nos CTT, a 31 de dezembro de 2018, era de 12 097, menos 66 (-0,5%) do que em igual período de 2017. Verificou-se uma diminuição de 238 efetivos e um aumento de 172 contratados a termo. O número de saídas e entradas foi de 2 131 e 2 316 respetivamente, traduzindo-se numa taxa de rotatividade de 17,6%. De salientar que 268 saídas ocorreram no contexto do Programa de Otimização de Recursos Humanos enquadrado no Plano de Transformação Operacional em curso.

A taxa global de ausências manteve-se em 7,2% nos CTT, S.A. e diminuiu para 6,7% nos CTT (-0,1 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (4,2%); sinistralidade (1%); atividade sindical (0,5%); maternidade/paternidade (0,5%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 5,1%, menos 1,1p.p. do que no ano anterior. A taxa de retorno após licença parental foi de 100%.

4.2.2. Remuneração

A 6 de junho concluíram-se as negociações relativas à revisão das remunerações base mensais e valores para progressões salariais, tendo as 11 associações sindicais representativas dos trabalhadores, dado o seu acordo de princípio aos aumentos salariais, com efeitos retroativos a 1 de janeiro de 2018, entre 1,1% e 1,3%, consoante as remunerações, com a garantia de um aumento mínimo de 12€. Idêntico aumento foi aplicado no âmbito das empresas subsidiárias, de forma a assegurar uma equidade global.

Este Acordo tem em conta a valorização de um clima de estabilidade e paz social na Empresa, que constitui objetivo dos CTT, visando a valorização do fator trabalho.

¹¹ Para mais informação consultar Tabela – Trabalhadores, no Anexo IV.

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

Tabela 4 – Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média de vencimentos	Média de vencimentos	Rácio F/M
	Mulheres €	Homens €	
Quadros superiores	2 006,89	2 519,05	0,80
Quadros médios	1 379,20	1 378,13	1,00
Atendimento	1 073,91	1 156,97	0,93
Distribuição	813,28	895,22	0,91
Outros	941,17	964,25	0,98
Global	1 167,04	1 087,09	1,07

4.2.3. Desenvolvimento de Carreira e Gestão de Talento

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

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

Merece especial referência a conceção e lançamento de um programa de desenvolvimento de talento jovem *Young Talent Development*, como parte da Academia CTT. Trata-se de um programa de criação de valor para os jovens e para a Empresa, que pretende desenvolver competências e incrementar o compromisso com a organização. Este programa envolveu 27 quadros e terá continuidade em 2019.

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

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

Neste domínio encontra-se a decorrer a 3ª edição do Programa Trainee 2017/19 – “Move-nos o teu potencial”, visando captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade e posicionar os CTT como *Employer of first choice*. A 2ª edição do Programa Trainee resultou na admissão de 11 trabalhadores.

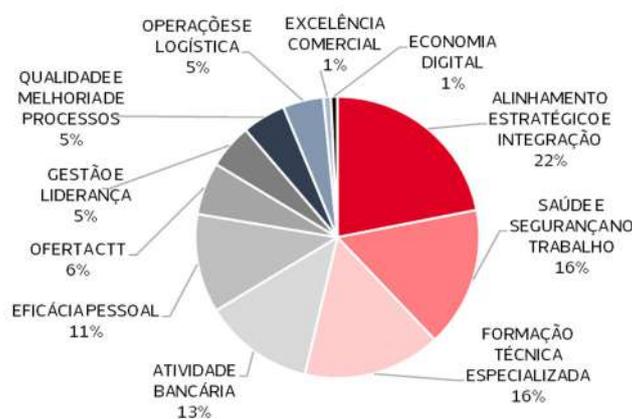
Dando continuidade ao esforço de atração do talento, intensificaram-se relações com Universidades, nomeadamente com a participação regular em feiras de emprego, acolhimento de estudantes finalistas (*Open Day*) e a promoção de estágios de verão.

O processo de avaliação de desempenho realiza-se anualmente, no ano subsequente ao exercício a que respeita e abrange todos os trabalhadores efetivos com seis ou mais meses de vínculo, que não estejam em situação de licença sem retribuição ou de suspensão de contrato. Em 2018 foram envolvidos 10 365 trabalhadores, correspondendo ao total do universo elegível (exceto Corre, Tourline e Banco CTT).

O sistema de gestão de desempenho assenta na avaliação de comportamentos e do cumprimento de objetivos, fixados para os trabalhadores, consoante as várias atividades e grupos funcionais, com vista a reforçar o alinhamento entre os ciclos de negócio e de desempenho, a consolidação da cultura e dos valores empresariais e o reconhecimento e diferenciação dos contributos. O processo envolve a comunicação entre as chefias e os trabalhadores, incluindo o balanço da atividade e a apresentação dos objetivos para o novo ciclo, favorecendo a identificação de ações de formação e desenvolvimento.

4.2.4. Formação¹²

Durante o ano, 90% dos trabalhadores participaram em ações de formação, num total de 219 mil horas, com uma realização média de 19 horas *per capita*, sendo a taxa de formação de 1,1% (horas formação/horas de trabalho). A distribuição de horas de formação pelos 11 programas que estruturam o Plano de Formação consta do gráfico abaixo.



Os programas estratégicos Pegasus (aplicação SAP HANA) e Orion (CRM - Pilar Sales) envolveram a disseminação de formação em cascata a *key e end users* atingindo os 600 participantes.

Realizou-se a 2.ª edição do programa de Gestão para os Quadros, tendo sido abrangidos 9 em formação pós-graduada nos domínios da Gestão, Marketing e Data Science.

Continuou o programa formativo para as equipas das Lojas Banco CTT. Do universo dos trabalhadores que assegura a comercialização de crédito hipotecário, 402 já obtiveram certificação. As equipas das restantes lojas, continuaram a receber formação sobre a oferta CTT, destacando-se a saúde Multicare, o seguro de proteção de transferências e o reforço do conhecimento da oferta de acesso à rede e infraestrutura CTT por outros operadores postais. Todo este esforço traduz-se na promoção de um atendimento de excelência que beneficie toda a população.

No âmbito do novo Regulamento Geral Proteção de Dados, a formação de preparação das equipas já abrangeu mais de 6 000 trabalhadores.

No âmbito operacional, continuou-se a investir no programa de Prevenção Rodoviária nos CTT, que contou com mais de 37 500 participações. Destaca-se ainda o apoio à implementação de um novo modelo de supervisão nos Centros de Distribuição Postal.

Continuou a difundir-se a formação sobre: Direito à Igualdade de Oportunidades e não Discriminação, Códigos de Conduta CTT, Subsidiárias e Banco e iniciou-se a difusão no Código da Boa Conduta para a prevenção e combate ao Assédio no Trabalho.

Pelos ganhos de eficiência que gera, merece ser referido que a formação a distância atingiu mais de 12 mil participações representando 26% do total de horas de formação realizadas. Destaca-se na organização desta atividade o início da difusão de conteúdos junto da Tourline e em Postos de Correio.

¹² Para mais informação consultar Tabela 1 - Trabalhadores do Anexo IV.

4.2.5. Gestão das Relações Laborais

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 111 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente com a CT, através de reuniões mensais, ao mais alto nível, e de reuniões pontuais, sempre que necessário, quer com a CT, quer com cada um dos sindicatos.

A 31 de dezembro 90,7% dos trabalhadores estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 76,0% eram sindicalizados (efetivos e contratados), verificando-se respetivamente, um aumento de 0,8 p.p. e uma redução de 1,5 p.p. face ao ano anterior.

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

4.2.6. Regalias sociais e ação social

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

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

Em dezembro de 2018, o plano de saúde dos CTT tinha 40 467 beneficiários, sendo 20 208 titulares (9 916 no ativo e 10 292 aposentados/reformados); 20 153 familiares (13 889 dos ativos e 6 264 dos aposentados/reformados); 716 rescisões especiais (titulares e familiares).

4.2.7. Saúde e Segurança no Trabalho

No âmbito da Saúde no Trabalho, os serviços foram assegurados pela Medicisforma. Neste período realizaram-se 9 774 exames médicos, mais 11% que em idêntico período do ano anterior.

Foram realizadas 270 intervenções para avaliação das condições de trabalho e de riscos em estabelecimentos dos CTT, incluindo subsidiárias.

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

Ocorreram 1 017 acidentes e incidentes laborais, menos 5,1% que em 2017. Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes nos CTT, foram a sinistralidade rodoviária (45%), em que se incluem acidentes de viação e atropelamentos, escorregamentos/tropeções (35%) e esforço excessivo (15%).

Tabela 5 – Acidentes e lesões nos CTT^{13 14}

	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos	Nº de doenças ocupacionais
Feminino	266	204	3,1	6 094	93,4	3
Masculino	751	569	4,3	22 121	167,4	3
Total	1 017	773	3,9	28 215	142,9	6

4.2.8. Diversidade e igualdade de oportunidades¹⁵

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

Neste sentido, promove valores e práticas de acordo com os princípios orientadores do compromisso de gestão dos CTT (Missão, Visão e Valores, Código de Conduta, Política integrada da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho e disposições no Acordo de Empresa orientadas para a promoção da igualdade de oportunidades, etc.).

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

- Compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional;
- Acolhimento de uma jovem estagiária moçambicana no âmbito do apoio à *Girl Move Foundation*;
- Renovação do acordo de adesão dos CTT ao Fórum Empresas para a Igualdade de Género (IGEN), de que somos membro fundador, promovido pela CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, assumindo novos compromissos em matéria de diferenças salariais;

Manteve-se o protocolo com a CERIC Lisboa – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, que proporciona experiências de integração laboral a jovens com deficiência, no âmbito do qual foram abrangidos 13 jovens adultos.

Incentivámos os trabalhadores a participar em concursos internos sobre valores da empresa e apostámos na conciliação com a vida pessoal e familiar, continuando a dinamizar a Biblioteca Escolar, com o empréstimo de cerca de 350 manuais a 100 trabalhadores. Também oferecemos entradas para a Kidzania, Jardim Zoológico, Corridas, Maratonas, Taça CTT e diversos outros espetáculos e iniciativas desportivas, ambientais e culturais, patrocinadas pela empresa. Demos também aos trabalhadores a possibilidade de participação em leilões de motociclos e continuámos a dinamizar o programa “Sou CTT” de parcerias com entidades diversas, que oferecem preços preferenciais para trabalhadores.

Em matéria de diversidade, O Conselho de Administração integra quatro mulheres (31% do total), uma vogal Executiva e 3 Não Executivas, cumprindo os órgãos de administração e fiscalização dos CTT os limiares legais relativamente à presença de cada sexo até 2018. Relativamente ao peso da gestão feminina de 1ª linha o seu peso desceu 8,3 p.p. para 23,3%.

4.3. CAPITAL INTELECTUAL

As transformações digitais, transversais a todas as organizações, obrigam também os CTT a adaptarem a sua atividade, tanto a nível de novos produtos, serviços e novas oportunidades de negócio, como a novos

¹³ Sem dados da CORRE e da Tourline.

¹⁴ No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 100000, para que este seja mais legível (senão os resultados seriam na ordem dos 0,00).

¹⁵ Para mais informação consultar Tabela 1 - Trabalhadores do Anexo IV.

paradigmas. Assim, as referidas transformações inspiraram, em 2018, várias realizações, em matéria de I&D, da empresa, destacando-se:

- **Dinamização do negócio de Expresso e Encomendas e em particular do comércio eletrónico:**
 - Conclusão do piloto de *parcel lockers* (cacifos automáticos para entrega de encomendas), em 13 locais - CTT24H;
 - Realização do piloto da solução U2D (*Urban Dynamic Delivery*), aplicação móvel e em contexto urbano, para entregas rápidas no âmbito do *e-commerce* (*Same Day & Instant Delivery*);
 - Lançamento da plataforma Dott (e*Marketplace CTT / SONAE);
 - Integração de plataformas nacionais de e*commerce com sistemas de shipping e entrega dos CTT;
 - Expansão do negócio de *e-commerce* na ótica *cross-border*, através de parcerias internacionais;
 - Prossecução do programa Interconnect (eCIP).

- **Reforço do negócio de Correio:**
 - Novas integrações da Recibos Online (ativa em mais de 1 200 lojas e postos CTT);
 - Arranque do projeto de Correio Inteligente para Campanhas Publicitárias, o qual permite acompanhar o estado da entrega do DM;
 - Disponibilização do portal aduaneiro CTT para agilizar o processo de desalfandegamento de objetos;
 - Disponibilização da nova Intranet CTT, adaptada ao novo paradigma empresarial;
 - Introdução de tecnologia RPA, identificada como opção adequada para reformular processos rotineiros, repetitivos e com forte componente humana, de forma a torná-los mais eficientes e eficazes, reduzindo custos e aumentando a produtividade e o nível da oferta CTT, numa ótica de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
 - Início de projeto piloto para gestão mais otimizada dos giros de distribuição de objetos postais.

- **Reforço de aspetos operacionais vários:**
 - Consolidação dos meios operacionais para tratamento de objetos de formato não-normalizado, com recurso a elementos robóticos;
 - Nova Arquitetura da Rede de Produção e Logística (NARPEL);
 - Prossecução da eletrificação da frota com o Projeto VEDUR para distribuição em contexto urbano, através de veículos pequenos e ágeis reforçando a estratégia de distribuição assente em veículos não-poluentes.

- **Na área financeira, sublinha-se o reforço da atividade:**
 - A adoção de tecnologia para desmaterialização completa do processo de abertura de conta e aumento da eficiência do Banco CTT e implementação de diversos *workflows* e de piloto de robotização de alguns processos para certas tarefas recorrentes;
 - Desenvolvimentos para o lançamento do Agente Virtual Payshop (app web e mobile para ajudar utilizadores a gerir e a realizar todos os pagamentos e despesas, à distância de um clique).

- **Em termos de iniciativas de alcance corporativo, realça-se:**
 - O início do 7º ciclo na plataforma INOV + by CTT – com mais de 1800 utilizadores, no âmbito do programa “+INOVAÇÃO by CTT”;
 - Realização da 1ª edição do *Innovation Tank*, que visa um acompanhamento de resultados concretos, resultantes de ideias aprovadas nos ciclos da plataforma INOV + by CTT e de *startups* de interesse para a organização.
 - Realização da 4ª edição do Dia da Inovação CTT durante o qual foi lançado o 1º Relatório de Inovação CTT e o CTT 1520 StartupProgram, para identificação de *startups* alinhadas com os objetivos e estratégia dos CTT.
 - Apuramento dos resultados finais dos CTT, no âmbito do programa SIFIDE (Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial), o que elevou para mais de 7 M€ o crédito fiscal arrecadado desde 2006, sinal claro do esforço / investimento em I&D da empresa.

4.4. CAPITAL SOCIAL

A atividade dos CTT tem um impacto social positivo nas comunidades locais, uma vez que a empresa promove um serviço de proximidade, com qualidade, a todos os cidadãos, em qualquer ponto do território, confirmado pela perceção elevada relativamente a indicadores reputacionais.

A nossa política de mecenato social e ambiental tem dado prioridade aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade, biodiversidade e inovação. Nesse sentido, apoiámos duas dezenas de iniciativas de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, com um investimento total de 1 190 mil euros. Também organizámos ações de voluntariado que procuram marcar a diferença pela presença dos nossos trabalhadores.

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

No contexto da Solidariedade, entregámos cerca de três toneladas de donativos a duas instituições de solidariedade, a “Nasce e Renasce” e o projeto “Semear Sorrisos” no âmbito do programa interno “Somar para Dividir 2017”. Organizámos e recolhemos, junto dos trabalhadores dos CTT, contributos (livros, roupa, brinquedos, artigos de higiene e material escolar) dirigidos ao “Somar Para Dividir 2018” e que irão ser distribuídos por várias IPSS, de acordo com as necessidades especificadas previamente por cada uma. Fornecemos apoio logístico à associação O Dom Maior, transportando tampinhas de plástico destinadas ao projeto “Tampinhas para o Gonçalo” e entregámos cerca de 2 toneladas de livros escolares desatualizados ao Banco Alimentar, no âmbito da Campanha Papel por Alimentos. Doámos veículos às corporações de Bombeiros de Bragança, Cabo Ruivo (Lisboa), Castelo Branco e Oliveira do Hospital e uma carrinha CTT à Organização de Apoio Social RE-Food.

Os CTT, pelo 13º ano consecutivo, apoiaram a angariação de fundos para a Fenacerci com a venda de 15 635 Pirilampos Mágicos nas lojas CTT. Associámo-nos à Campanha de Angariação de Fundos da “Associação de fiéis do Coração Imaculado de Maria” vendendo 3 675 marcadores de livros “Louvor do Silêncio”.

A Payshop deu continuidade aos protocolos de apoio a onze IPSS, tendo angariado donativos para estas no montante de 3 292€. A Tourline patrocinou mais uma vez a organização *Save the Children*.

Promovemos a **Integração Social**, com a oferta de portes e outros donativos ao Refúgio Aboim Ascensão, Associação Terra dos Sonhos, Associação Salvador e Associação Quinta Essência. Promovemos visitas de crianças de ATL ao Jardim Zoológico de Lisboa.

Organizámos a ação Pai Natal Solidário pelo 9º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Recebemos 1 435 cartas de crianças que escreveram ao Pai Natal e que estiveram disponíveis em 20 lojas CTT e no também no site, permitindo a qualquer pessoa poder satisfazer o desejo de uma criança. Encaminhámos gratuitamente presentes para a maioria delas, salvaguardando o anonimato do padrinho e da criança. Além desta iniciativa específica, os CTT respondem anualmente a todas as cartas de crianças dirigidas ao Pai Natal, cujo número atingiu este ano os 157 mil.

No âmbito da **Saúde e Desporto** patrocinámos as provas de Deficientes Motores em Cadeira de Rodas, a corrida Sempre Mulher, a Corrida da Linha Médis, a Corrida da Mulher “Lisboa, a Mulher e a Vida”, a Corrida Solidária da Fundação dos Salesianos. Apoiámos a Associação Portuguesa Contra a Leucemia, a Associação Nacional de Doentes Oncológicos e o Instituto Português do Sangue e da Transplantação (IPST) com duas campanhas internas de colheita de sangue, realizadas na sede dos CTT em Lisboa, em que participaram 127 trabalhadores. Com esta iniciativa passámos a integrar o plano anual do IPST.

Para a preservação do **Ambiente e da Biodiversidade**, continuámos a apadrinhar o Lince Ibérico no Jardim Zoológico de Lisboa e aderimos à Semana Europeia da Mobilidade. Em parceria com a Quercus lançámos a 5ª edição do projeto “Uma Árvore pela Floresta”, apelando uma vez mais à população para a aquisição dos respetivos kits, com vista à reflorestação do território nacional, que estiveram à venda em 400 Lojas CTT e na Loja Online. No âmbito deste projeto foi plantado o número de árvores correspondente aos kits vendidos no ano anterior, na primavera de 2018 com o apoio de centenas de voluntários externos que aderiram à causa. Lançámos este ano um passatempo externo no Instagram dos CTT, apelando à publicação de posts alusivos

à proteção da natureza e biodiversidade, oferecendo a cada um dos vencedores um kit e uma visita a um dos Centros de Recuperação de Animais Selvagens, da Quercus.

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

Na promoção da dinamização da escrita os CTT lançaram o concurso internacional da União Postal Universal “A Melhor Carta” junto dos jovens residentes em Portugal. O tema era “Imagina que és uma carta a viajar através do tempo. Que mensagem gostarias de transmitir aos teus leitores?”. Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU. A carta vencedora, do escalão dos 9-11 anos representou Portugal no concurso internacional e conquistou a medalha de prata, 2º lugar, em competição com 1,2 milhão de jovens.

Continuámos a apostar no **Voluntariado**, com a organização de 15 iniciativas com diversos parceiros de referência, envolvendo 159 voluntários e familiares e perfazendo um total de 1 672 horas. Neste último ano a Bolsa de Voluntários atingiu os 767 elementos, representando 6,6% do efetivo dos CTT. Continuou a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador. No entanto, introduzimos há quatro anos o voluntariado de longa duração, que tem regras próprias, associadas à especificidade de cada projeto.

Este é o caso da EPIS, de quem somos parceiros e com quem iniciámos a 2ª edição do programa de Voluntariado *Mentoring* EPIS/CTT, em que quinze mentores CTT apoiam quinze jovens, em risco de insucesso escolar, em regime de continuidade. O papel do mentor é o de, através de um acompanhamento de proximidade e do estabelecimento de uma boa relação, motivar e estimular cada jovem a desenvolver o seu potencial humano e académico, transmitir-lhe atitudes e valores, reforçar a autoestima e a integração social, capacitando-o para construir um projeto de vida positivo. Em 2018, continuámos a acrescentar valor ao acompanhamento destes mentores com uma equipa de 10 jovens trainees CTT, voluntários, orientados para o apoio pedagógico, dando explicações regulares aos mesmos alunos, sobretudo de matemática, português e Inglês. O êxito da 1ª edição deste projeto trienal refletiu-se nos resultados, que foram gratificantes e impactaram positivamente na vida pessoal e académica dos alunos, tendo 80% completado o 3º ciclo.

Também no âmbito do voluntariado de longa duração e do programa de integração dos *trainees*, temos acompanhado aposentados dos CTT, integrado equipas de rua da Associação Vitae, apoiado a Quercus e a Liga dos Amigos do Hospital de Santa Maria.

A nível ambiental e no seguimento da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta” edição 2017, voluntários CTT em conjunto com a Quercus e com o apoio do Instituto de Conservação da Natureza e da Floresta e das autoridades locais, participaram numa ação de plantação de árvores autóctones em Arganil. Participámos numa ação de limpeza da praia de Santo Amaro de Oeiras.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Comunicação com o cliente

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

São uma poderosa plataforma de conveniência e multisserviços com vocação postal e financeira, em termos de qualidade, eficiência e criação de valor, que visa a satisfação das necessidades dos cidadãos e agentes económicos, constituindo-se como um elemento essencial do desenvolvimento social e económico,

contribuindo para a melhoria dos padrões de vida dos clientes e dos colaboradores, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

Os CTT estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT, que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, desde o correio e soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing* e *finishing*, etc. Desta forma é garantida a cada cliente uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial. São 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e/ou reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais impressos por meios mais facilitadores.

Estão atualmente disponíveis treze mail boxes externas e dez linhas de atendimento diferenciadas, além do sistema Nave, em que a reclamação é efetuada presencialmente nas lojas CTT. Manteve-se a tendência de recurso a entidades de mediação por parte dos clientes, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT.

Os serviços de atendimento ao cliente receberam mais de 2,5 milhões de contactos através de telefone e e-mail, com uma diminuição de 1% em termos globais face ao ano anterior. O canal e-mail cresce 6% e representa 48% da totalidade dos contactos e em sentido inverso o canal telefónico diminui 7%.

Satisfação do cliente

A opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação realizados em base diária, indica que 78,9% dos clientes que responderam percecionam a qualidade global dos CTT como boa ou muito boa e 83,8% consideram os CTT uma empresa de confiança. Manifestam também opinião favorável relativamente à qualidade do atendimento (91,3%), considerando os atendedores competentes (93,2%) e simpáticos (93,2%) e à qualidade da distribuição (81,8%). Relativamente ao prazo de entrega das correspondências os níveis de satisfação situam-se em 75,2% para o correio prioritário e 70,6% para o não prioritário. Para o tempo de fila de espera, o estudo aponta para níveis de satisfação de 70,4%.

Em 2018 o Indicador Global de Qualidade de Serviço (IGQS) ascendeu a 150,2 pontos, resultado que compara com um objetivo de 100, superando os resultados obtidos em 2016 e 2017.

Dos resultados obtidos, salientam-se cinco IQS que alcançam o melhor resultado desde 2016: o correio normal que atinge o valor objetivo (96,3%), o correio registado com 93,7% de entregas até ao dia seguinte, os indicadores de correio normal e de correio azul não entregue até 15 e 10 dias úteis, respetivamente com 0,7‰ e 1,2‰ e o tempo em fila de espera até 10 minutos, que ascende a 91,4%. Os IQS de encomendas (94,7%) e JPP (97,0%) superam também os objetivos. Com resultados entre o valor mínimo e o objetivo, o correio azul CAM (fluxos entre Continente, Açores e Madeira) com entrega até 2 dias (85,9%) e o correio internacional até 5 dias (96,0%), indicador cujo resultado depende da performance dos operadores postais de origem e de destino. Abaixo do mínimo, o IQS de correio internacional até 3 dias (80,5%), também este com performance partilhada e não exclusiva CTT e o correio azul continente até 1 dia que ascende a 92,3%, traduzindo melhoria face aos 91,4% alcançados em 2017.

Em 2018 foi efetuado um estudo de satisfação aos clientes contratuais, incidindo em três componentes Área Comercial, Área de Apoio ao Cliente e Área Operacional/Oferta. A Área Comercial reúne uma maioria de clientes satisfeitos e muito satisfeitos.

Algumas subsidiárias auscultaram os seus clientes: a CTT Expresso obteve uma pontuação de 7,9 (numa escala de 1 a 10) e 55% dos clientes finais da Turline, em Espanha, declararam-se satisfeitos com a marca. O Banco tem 81% de clientes muito satisfeitos.

A metodologia de certificação é uma ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente e tem criado uma forte dinâmica de motivação interna, contribuindo de forma significativa para a consistência e qualidade

dos serviços prestados, otimizar os processos nas várias fases da cadeia de valor, desenvolver e fomentar a participação dos trabalhadores e melhorar a satisfação dos clientes com reforço da imagem dos CTT.

No âmbito dos sistemas de gestão, foram mantidas com sucesso as certificações existentes de acordo com os referenciais Qualidade (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Segurança (OHSAS 18001), na certificação Corporativa dos CTT e nas empresas subsidiárias mais relevantes. Foi também mantida a certificação IPC - *International Post Corporation* no Entrepósito Postal Aéreo de Lisboa e a certificação FSC (custódia da cadeia de valor) e a certificação Segurança da Informação (ISO 27001) na Mailtec.

Em paralelo com este trabalho de manutenção de Certificações, já estamos a preparar a obtenção de novos projetos de reconhecimento para o ano de 2019 (para mais informação consulte: www.ctt.pt).

Reclamações e pedidos de informação

Os processos relativos a pedidos de informação e reclamações de clientes constituem uma forma privilegiada de deteção de anomalias verificadas ao longo do ciclo operativo dos produtos e serviços do portefólio CTT. Nesse sentido, a área de apoio a clientes tem tido por principal objetivo a identificação de situações recorrentes, procurando envolver toda a organização na procura de soluções que permitam eliminar estas ocorrências.

Em 2018, apesar do aumento de 9,2% das reclamações, em sentido estrito, verificou-se uma diminuição de 7,1% face ao ano anterior na entrada de processos sobre serviços e produtos comercializados.

Tabela 6 – Reclamações e pedidos de informação¹⁶

	2017	2018	Δ 18/17
Reclamações e pedidos de informação recebidos¹	271 002	251 763	-7,1%
Reclamações e pedidos de informação recebidos respondidos	271 002	250 806²	-7,5%
Reclamações	179 672	196 204	9,2%
Pedidos de informação	91 330	54 602	-40,2%

¹ Inclui processos de reclamações e pedidos de informação relativos ao Serviço Universal e não Universal.

² Reclamações e pedidos de informação recebidos em 2018 e respondidos até à 1ª semana de fevereiro de 2019.

Tabela 7 – Valor indemnizado¹⁷

	2017	2018	Δ 18/17
Indemnizações (€)	1 282 571	1 691 298	31,9%

Inclui informação referente ao Serviço Universal e não Universal.

Os principais motivos de insatisfação relacionam-se com a perceção de atrasos na entrega, extravio de objetos e demora de tratamento dos objetos postais sujeitos a tratamento aduaneiro/desalfandegamento.

No que diz respeito a incidentes de não-conformidade, registaram-se 43 795 incidentes, que deram lugar a 13 225 indemnizações num universo de 142 321 processos de reclamações respondidos no âmbito do Serviço Universal e relativos ao serviço nacional e internacional.

O Banco CTT teve 522 queixas apresentadas no Livro de reclamações e 175 endereçadas pelo Banco de Portugal.

¹⁶ Não inclui dados da CORRE, da Tourline, dos Serviços Financeiros e do Banco CTT.

¹⁷ Não inclui dados da CORRE, da Transporta, da Tourline e do Banco CTT.

4.5. CAPITAL NATURAL

4.5.1. Política e Sistemas de Gestão Ambiental

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

Quando se compara a intensidade carbónica dos CTT com o seu impacto em termos de criação de valor, verifica-se que a contribuição da empresa para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 2,0‰, muito superior à sua contribuição para as emissões globais de GEE a nível nacional, que foi cerca de 0,3‰ (scopes 1 e 2).

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

Os CTT têm identificados, avaliados e priorizados os riscos corporativos mais significativos, passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar negativamente o seu crescimento sustentável (capítulo 2.6. Gestão de Riscos, acima). A nível ambiental foram avaliados e priorizados três riscos, estratégicos e externos, associados à frequência e severidade de ocorrência de fenómenos climáticos extremos, à perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes stakeholders no que respeita à sua reputação ambiental e à incapacidade de resposta ao surgimento de novos paradigmas no mercado, a exigências por parte do consumidor e a nova regulamentação e legislação. A resposta aos mesmos está assente numa estratégia que visa mitigar os riscos e potenciar as oportunidades, com impacto ao nível operacional, do reforço da marca e reputação, da otimização da cadeia de valor e da fidelização de clientes.

Com vista ao alinhamento das práticas de gestão da organização com as prioridades e metas ambientais, do topo à base, os CTT têm incorporado variáveis de sustentabilidade nos *scorecards* de gestão das unidades operacionais. Esta prática permite colocar a agenda ambiental no radar dos gestores e restantes colaboradores, fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias. Algumas das decisões de negócio recentes e mais relevantes no curto e longo prazo, foram influenciadas por considerações de redução da pegada carbónica e de eficiência energética (identificadas mais abaixo).

4.5.2. Energia

Com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo de energia (custos diretos e indiretos) representa cerca de 1/8 do valor dos fornecimentos e serviços externos totais da empresa, sendo um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética. O aumento da eficiência energética resulta em ganhos ambientais diretos – cada joule de energia poupado reflete-se numa menor produção de emissões de carbono – bem como num balanço consolidado da empresa mais sólido no curto e no longo prazo.

Em 2018, o consumo de energia elétrica correspondeu a cerca de 40% do total de energia consumida. No entanto, toda a energia elétrica consumida provém de fontes 100% renováveis, nomeadamente energia hídrica. O consumo anual de eletricidade dos CTT diminuiu ligeiramente (-0,9%), reflexo da redução verificada essencialmente nas lojas e nos centros de distribuição postal, que compensou a entrada em funcionamento das instalações da Transporta.

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

GRIEN30

GRI502

G-46

G-2

GRIEC2

G-47

GRIEN3

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT¹⁸ (58%). A eficiência global da frota CTT, medida em litros/100 km, apresentou uma quebra de 0,9% face ao ano 2017¹⁹. Esta degradação deveu-se a uma maior exigência ao nível da volumetria e da capacidade de carga transporte de encomendas e expresso, derivada do aumento de tráfego do *e-commerce* e de um maior peso médio por objeto.

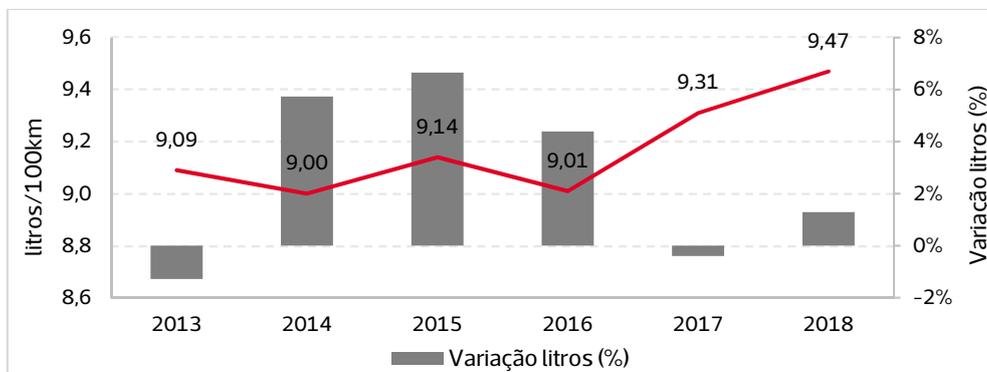


Figura 6 – Evolução do consumo médio da frota CTT, S.A.

Neste sentido, verificou-se um aumento do consumo de combustível em 2018 (2,4%), decorrente das alterações operacionais acima indicadas, bem como de uma maior atividade da frota própria da Tourline para transporte de expresso (anteriormente efetuada por subcontratados) e ao crescimento da atividade Banco CTT.

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

Tabela 8 – Consumo de energia CTT

GJ	2017	2018	Var. %
Consumo total de eletricidade verde 	156.972,8	155.576,8	-0,9%
Consumo de energia proveniente de painéis solares 	127,2	127,2	0,0%
Consumo de energia térmica 	6.507,3	6.575,7	1,1%
Consumo total de combustíveis 	221.020,4	226.421,8	2,4%
Consumo total de gás 	1.941,2	1.651,8	-14,9%
TOTAL	386.568,9	390.353,4	1,0%

Globalmente, embora se tenha verificado uma redução nos consumos de eletricidade e de gás, o aumento registado para o consumo de combustíveis levou a um ligeiro aumento no consumo energético global dos CTT.

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 15,5 M€.

Edifícios

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na emissão de gases de efeitos de estufa (GEE), os CTT implementaram diversas medidas de eficiência energética e de modernização de instalações. As intervenções focaram-se sobretudo nas maiores componentes da fatura energética, respetivamente a climatização e a iluminação.

¹⁸Não inclui veículos subcontratados.

¹⁹Não inclui frota da CORRE.

Centros operacionais e de distribuição

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

Não obstante o esforço de racionalização dos consumos de energia e implementação de medidas de eficiência energética nos CPL, verificou-se um aumento absoluto dos consumos de eletricidade nestes dois maiores centros de produção e logística. O crescimento acentuado do tráfego de pacotes associados ao comércio eletrónico implicou uma maior taxa de ocupação do equipamento “Rest Mail” no centro de produção e logística do Sul (CPLS), específico para tratamento desse tráfego, com efeito direto no consumo deste edifício. Com vista à automação e à melhoria dos processos de operação, foram implementados três robôs AGV (*Automated Guided Vehicles*) e um braço robótico no CPLS. Foram ainda implementadas baterias de condensadores.

O aumento de atividade, operacional e administrativa, verificada no CPLN refletiu um aumento de consumos neste edifício, não obstante ter sido dada continuidade ao plano de implementação do ARCE- Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia (2012-2019).

Os centros de distribuição postal foram igualmente alvo de intervenção, com:

- Instalação de sistemas de gestão remota em 7 edifícios;
- Início de um projeto piloto com implementação de atuadores e alarmística num centro de distribuição, para controlo remoto do consumo instantâneo da instalação;
- Instalação de baterias de condensadores em 6 edifícios, com impacto na faturação da energia reativa;
- Reformulação de sistemas de iluminação, incluindo a instalação de soluções LED em 8 instalações, com uma poupança estimada de 60% em iluminação.

Edifício de serviços administrativos

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

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

Restantes edifícios

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram intervencionadas cerca de 58 lojas, 25 unidades operacionais e 6 edifícios de serviço, conduzindo a uma maior eficiência destes edifícios em termos energéticos e contribuindo também para a redução da pegada energética dos CTT.

Em termos genéricos, destacam-se as seguintes ações:

- Instalação de sistemas de gestão remota de energia e de monitorização de consumos em 3 lojas CTT;
- Implementação de soluções para redução do consumo de energia reativa em 11 lojas;
- Melhorias do ambiente de climatização das instalações com a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada;
- Intervenção em elevadores, melhoramentos nos quadros elétricos e substituição de compressores de ar comprimido.

Os CTT apostam também em soluções mais ecológicas e mais eficientes para o parque edificado, tendo iniciado a instalação de 3 unidades piloto de pequena produção fotovoltaica com uma potência máxima de 419 kW, em 2018. Prevê-se o alargamento da solução a mais de 14 instalações e da consequente potência instalada para mais de 1.000 kW, o que potenciará uma redução da pegada carbónica dos CTT superior a 125 toneladas de CO₂ por ano.

Procedeu-se à instalação de pontos de carregamento de veículos elétricos em vários CDP e no edifício sede, devido à tendência crescente do alargamento da frota elétrica para distribuição de correio.

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

Reduzir o consumo energético é essencial para os CTT, que gastam anualmente cerca de 7 milhões de euros de eletricidade.

Mobilidade

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3.613 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 311 veículos menos poluentes.

Tabela 9 – Veículos dos CTT ²⁰

Nº	2017	2018	Δ%
Veículos totais em exploração	3.540	3.613	2%
Veículos menos poluentes	353	311	-12%

A uma atividade global de 66 milhões de km percorridos pela frota própria dos CTT (mais 1,6% do que a 2017), somam-se ainda 47 milhões de km percorridos pela frota rodoviária subcontratada.

A procura de soluções economicamente eficientes e amigas do ambiente tem levado à aquisição de veículos alternativos, principalmente veículos elétricos, que corresponde atualmente a 9% da frota global dos CTT, com um total de 311 veículos. No mesmo âmbito, a integração de veículos convencionais com soluções tecnológicas cada vez mais recentes permite não só otimizar os custos operacionais, mas também reduzir ao máximo os impactos negativos da sua atividade.

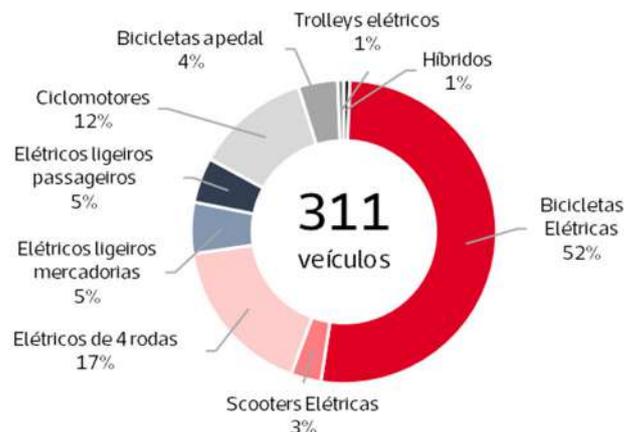


Figura 7 - Tipologia dos veículos alternativos

A frota elétrica foi alvo de intervenção em 2018, com o lançamento do processo de aquisição de 12 VEDUR. Os CTT são a empresa de transporte e distribuição com a maior frota mais ecológica a nível nacional. Sendo estes veículos energeticamente mais eficientes, potenciam a redução dos consumos de combustível e da emissão de gases poluentes.

Derivado do aumento do transporte de objetos expresso pela rede base dos CTT, S.A., a frota foi reforçada com 713 veículos ligeiros de mercadorias em regime de AOV, de forma a aumentar a volumetria requerida para a operação. Foram contratados 250 veículos ligeiros de passageiros em regime de AOV. Adicionalmente,

²⁰ Não inclui CORRE.

foram adquiridos 97 motociclos, 3 ligeiros de mercadorias e 6 reboques. Em 2018, entraram em operação 170 veículos de duas e 4 rodas para transporte e distribuição de correio e encomendas, adquiridos no ano anterior, com impacto positivo ao nível da eficiência da frota.

A idade média global da frota CTT, S.A. reduziu face ao ano anterior, estando agora nos 2,3 anos.

Tabela 10 – Idade média da frota CTT, S.A.

	Idade média 2016-12-31	Idade média 2017-12-31	Idade média 2018-12-31
Idade média global	3,0	3,0	2,3

Os CTT elaboraram um novo PRCE – Plano de Racionalização de Consumos e Energia para a sua frota, para o triénio 2017-2020. Prosseguiu a realização do plano de renovação de frota e a aquisição de veículos elétricos, a otimização de rotas, o controlo de abastecimentos, o controlo de manutenção, a instalação de sistemas GPS nos veículos operacionais e a formação e sensibilização de condutores.

Em 2018, os CTT foram os anfitriões e coorganizadores da 5ª edição do *Drivers' Challenge* do IPC, acolhendo 11 equipas participantes de operadores postais, oriundas de 10 países europeus, no Autódromo do Estoril. Este evento integra o Programa de Sustentabilidade do IPC e visa promover uma condução ecológica e energeticamente mais eficiente, reduzir a sinistralidade rodoviária e aumentar a satisfação do cliente. Esta 5ª edição registou a maior participação de sempre e incluiu, pela primeira vez, uma prova de eco-condução em viatura elétrica. Os CTT sagraram-se vencedores, com o 1.º lugar nesta edição internacional, posicionando-se, de entre um universo de mais de 150 mil condutores de operadores postais europeus avaliados, como a mais eficiente na utilização de combustíveis e na redução de emissões de CO₂.

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT diminuíram a sinistralidade laboral com causa rodoviária em 22%, face a 2017, bem como o número de ocorrências e o absentismo por milhão de km percorridos, que passaram de 224,4 dias, em 2017, para 163,4 dias, em 2018. Foram promovidas ações de formação e sensibilização para a Prevenção Rodoviária junto dos trabalhadores.

Os CTT voltaram a aderir à Semana Europeia da Mobilidade, este ano sob o mote "Combina e move-te", efeméride assinalada há vários anos para reiterar o compromisso com os valores do ambiente e da participação cívica no âmbito da mobilidade suave. O programa CTT contou com um conjunto de ações de sensibilização, como a exposição de veículos elétricos e a realização de *test drives* de veículos elétricos de passageiros de norte a sul do país. Nesta semana, os CTT convidaram todos os trabalhadores a refletir sobre os seus hábitos de mobilidade e a encontrar soluções mais responsáveis, como os transportes alternativos e/ou a partilha de boleias.

Depois do sucesso do projeto piloto, efetuado na cidade de Aveiro, os CTT iniciaram o processo de aquisição de 12 VEDUR (veículo elétrico de distribuição urbana) para incorporar na frota elétrica dos CTT. Esta viatura, desenvolvida em parceria com a *start-up* portuguesa UOU Mobility, é 100% elétrica e está adaptada às necessidades de entrega postal urbana dos CTT, apresentando viabilidade técnica, em termos de uma maior capacidade de carga, autonomia e simplicidade de utilização e condução. Os 12 VEDUR entrarão em circulação em centros urbanos no país. Prevê-se que esta incorporação na frota dos CTT venha a permitir uma redução anual de 10,5 toneladas de CO₂.



A plataforma de *carpooling* dos CTT, lançada com o objetivo de minimizar as emissões geradas pelo *commuting* dos trabalhadores, já permitiu poupar cerca de 12,62 toneladas de CO₂ desde o seu lançamento no final do ano 2015. Em 2018, os CTT promoveram a divulgação desta plataforma no âmbito de uma das conferências inseridas no programa INOV+, dos CTT, neste caso, dedicada à economia da partilha.



Os CTT foram distinguidos pela MUBi – a associação nacional mais representativa do ciclismo urbano – como "Empresa Amiga das Bicicletas". Este prémio reconhece e distingue as empresas que promovam condições de estacionamento seguro de bicicletas nas suas instalações, a trabalhadores e clientes.



4.5.3. Emissões Atmosféricas e Alterações Climáticas

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

Em 2018, verificou-se uma redução (-6,0%) nas emissões totais de CO₂ equivalente (scopes 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, derivada maioritariamente da diminuição da atividade subcontratada para transporte de objetos por via terrestre.

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

O *scope 3*, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 70,0% das emissões globais da atividade da empresa, seguindo-se as emissões do *scope 1* relativas ao consumo de combustíveis pela frota e de gás nos edifícios (29,7%) e as do *scope 2* referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,3%).

Tabela 11 – Emissões carbónicas dos CTT²¹

t CO ₂ e	2017	2018	Δ%
Emissões diretas – Scope 1	16.139,3	16.261,5	0,8%
Emissões indiretas – Scope 2	186,5	188,5	1,1%
Emissões indiretas – Scope 3	41.641,2	38.017,2	-8,7%
Total de Emissões (Scopes 1, 2 e 3)	57.967,0	54.467,2	-6,0%

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

Tabela 12 – Emissões atmosféricas diretas dos CTT (toneladas)^{22 e 23}

Emissões de GEE (t CO ₂ e)		2017	2018	Δ%
Frota ²⁴		16.024,3	16.162,8	0,9%
Gás		115,0	98,7	-14,2%
Total de Emissões diretas (scope1)		16.139,3	16.261,5	0,8%
Outros poluentes (ton.)				
NO _x		173,5	178,3	2,8%
SO _x		44,8	46,0	2,7%

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

A aquisição de eletricidade verde para 100% dos consumos, desde 2015, reduz significativamente as emissões do *scope 2* em aproximadamente 19,5 kt. CO₂ por ano, contribuindo para a redução da pegada

²¹ Não inclui a CORRE.

²² Valor estimado através da metodologia WRI da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.6*, através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e aplicados aos respetivos consumos.

²³ Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O, acordo com o IPCC *Fifth Assessment Report (AR5)*.

²⁴ Não inclui a frota da CORRE.

carbónica global da empresa, bem como para o atingimento das metas de redução de emissões carbónicas, absolutas e específicas, adotadas pelos CTT.

Tabela 13 – Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT

t CO ₂		2017	2018	Δ%
Consumo de eletricidade ²⁵		0	0	0,0%
Consumo de energia térmica ²⁶		186,5	188,5	1,1%
Total de emissões indiretas (scope 2)		186,5	188,5	1,1%

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se um decréscimo de atividade (- 18% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas, como resultado da otimização da rede de transporte e maximização dos meios próprios.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, encomendas e expresso registaram uma diminuição face ao ano anterior, associada a uma redução na carga transportada com origem em Portugal. O aumento verificado nas emissões resultantes do transporte marítimo de encomendas e expresso, utilizado nos percursos inter-ilhas e entre o continente, decorreu do aumento de ligações para transporte de objetos com destino aos Açores, anteriormente efetuada via aérea.

O aumento das emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores reflete a incorporação da Transporta.

Com vista à minimização das emissões de carbono associadas às viagens de serviço ao estrangeiro, foi dada continuidade à prática de realização de reuniões por fono/ videoconferência.

Tabela 14 – Outras emissões atmosféricas indiretas²⁷ CTT

t CO ₂		2017	2018	Δ%
Transporte aéreo		11.703,0	11.272,8	-3,7%
Transporte marítimo		44,3	56,3	27,1%
Transporte rodoviário por frota subcontratada ²⁸		23.100,6	19.812,0	-14,2%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ²⁹		9,4	7,7	-18,3%
Commuting		6.783,8	6.868,4	1,2%
Total transporte subcontratado (scope 3)		41.641,2	38.017,2	-8,7%

Considerando as emissões de carbono diretas (scope 1) e as indiretas (scope 2), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 14,2g de CO₂, o que resultou numa degradação de 10,2% face ao ano anterior. Esta degradação resulta da redução de tráfego global e do aumento do consumo de combustível pela frota própria e respetivas emissões diretas, associado maioritariamente a uma maior capacidade da carga instalada e a uma redução da atividade subcontratada rodoviária. Incorporando as emissões do scope 3, verifica-se uma degradação menos acentuada de 2,8%, embora a redução global das emissões carbónicas não tenha compensado a queda de tráfego global.

²⁵ Não inclui a CORRE nem a Transporta.

²⁶ Estimado através do fator de emissão fornecido pela ADENE no âmbito da certificação energética de edifícios que revê por base o mix energético nacional 2002-2005.

²⁷ Valor estimado através da metodologia WRI da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.6* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*.

²⁸ Não inclui a CORRE nem a Transporta.

²⁹ Apenas inclui as viagens internacionais institucionais dos CTT S.A..

Alterações climáticas

Os CTT subscrevem e participam ativamente em programas de gestão carbónica, nacionais e internacionais, de forma a contribuírem para a resposta ao desafio global, estabelecido pelo Acordo de Paris, de limitar o aumento da temperatura média global abaixo dos 2° C.

Neste sentido, os CTT viram as suas metas carbónicas serem aprovadas pela SBTi – *Science Based Target Initiative*, comprometendo-se a reduzir as emissões absolutas em 30% até 2025, face a 2013, e as emissões por carta ou encomenda em 20%, no mesmo período.

No *rating* setorial de proficiência carbónica *Environmental Measurement and Monitoring System* do IPC-*International Post Corporation*, os CTT conseguiram a terceira melhor classificação, de entre vinte participantes a nível mundial. É destacada a significativa redução das emissões carbónicas resultantes da atividade direta dos CTT desde o início do programa, bem como o desempenho dos CTT em matéria de gestão carbónica.

Os CTT reafirmaram a posição de *Leadership*, desta feita com a pontuação A-, naquele que é considerado o principal *rating* de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial, o CDP – *Carbon Disclosure Project*. Com desempenhos acima da média setorial e nacional, os CTT posicionaram-se no 2.º lugar a nível nacional e no 3º lugar a nível do setor postal mundial.

Os CTT participam num subgrupo de trabalho no âmbito da ENAAC 2020, coordenado pela ANACOM, que tem por objetivo analisar e avaliar o impacto das alterações climáticas no setor das comunicações, de forma a melhorar o conhecimento na matéria e caracterizar as medidas preventivas e de adaptação.

Nestas matérias os CTT adotam a seguinte formulação de princípios:

Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

- Criar valor para o negócio, gerando igualmente valor para a sociedade;
- Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros compromissos que a empresa subscreva;
- Melhorar a eficiência energética de equipamentos, instalações, frota e da conceção de produtos, numa lógica de melhoria contínua de desempenho;
- Disponibilizar informação e recursos, por forma a atingir os objetivos e metas fixados;
- Envolver-se ativamente com parceiros, colaboradores, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, no sentido da divulgação e promoção destes princípios.

4.5.4. Consumos, Resíduos e Biodiversidade

Água

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

Tabela 15 – Consumo de água dos CTT

	2017	2018	Δ%
Consumo (m ³) ³⁰	55.580,0	51.059,3	-8,1%

Verificou-se uma redução nos consumos de água³¹, essencialmente associada ao consumo dos edifícios dos CTT, S.A e em particular em particular no edifício sede dos CTT, decorrente de alterações na atividade corrente

³⁰Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE, nem da Transporta.

³¹Para os CTT, S.A. estão apenas incluídos consumos dos CPL e dos edifícios abastecidos pela EPAL.

deste edifício. Os CTT monitorizam a informação sobre o consumo de água da rede para os edifícios da região de Lisboa em tempo real, com recurso à telemetria, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

O custo total gasto com o consumo de água nos CTT representa 241 mil euros.

Consumo de materiais

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

Em 2018, foram contabilizadas cerca de 3.569,2 toneladas de consumo³² de materiais, dos quais 80,1% são referentes a consumo de papel e 16,1% de plástico. Verificou-se um aumento de 9,3% no consumo global de papel, decorrente maioritariamente de alterações e melhorias na metodologia de contabilização dos consumos e do aumento da atividade logística da CTT Expresso.

A incorporação de materiais reciclados nos produtos consumidos aumentou face ao ano anterior, representando atualmente a incorporação de papel reciclado 5,3% do total de papel consumido.

Proseguiu-se com a implementação de ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis e a desmaterialização de procedimentos, com especial foco nos processos aduaneiros e do entreposto postal aéreo. Foram efetuadas ações de informação e sensibilização para a minimização do consumo de materiais aos trabalhadores, através do circuito de TV interna do edifício sede e de outros meios de comunicação interna.

No âmbito do serviço “Recibos Online” disponibilizado pelos CTT – solução com funcionalidades de marketing digital e avaliação da qualidade do atendimento, assente na desmaterialização da fatura – o número de utilizadores registados duplicou face ao ano anterior e o número de faturas processadas excedeu os 3 milhões, contribuindo para a redução dos consumos e dos custos associados à impressão destes documentos.

Os CTT participam no grupo de trabalho *sustainable finance* do BCSD, sobre oportunidades de financiamento à economia verde e circular. Neste âmbito, foi lançada a publicação “Dever Fiduciário e Investimento Responsável” e realizado o Workshop sobre “*Fiduciary duty and non-financial information: sustainable finance products*”, em Lisboa, com o objetivo de abordar e debater o tema e contribuir para a sua disseminação junto das empresas em geral e do setor financeiro.

Resíduos

Dando continuidade à prática de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, são privilegiadas as soluções de valorização, em detrimento do envio de resíduos para aterro. O aumento na quantidade anual de resíduos produzidos reflete, maioritariamente, alterações administrativas e operacionais na atividade da Tourline. Não obstante, a taxa de valorização global melhorou face ao ano anterior, posicionando-se nos 87,6%, em resultado de um esforço contínuo de melhoria na separação dos resíduos recicláveis.

³² Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático *e-procurement*. A expansão gradual e as melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais têm permitido incluir mais produtos e identificar os seus diferentes tipos de materiais.

Tabela 16 – Resíduos

Toneladas ³³	2017	2018	Δ%	Destino
Papel e cartão	369,4	604,1	63,5%	Valorização
Plástico	165,4	205,3	24,1%	Valorização
Paletes madeira	253,8	205,7	-19,0%	Valorização
Resíduos indiferenciados	238,4	245,4	2,9%	Valorização/ Eliminação
Outros	156,7	299,9	91,4%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	1183,7	1560,6	31,8%	

Tabela 17 – Resíduos por perigosidade e destino

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	3,9	20,2	24,1
Resíduos não perigosos	1363,2	173,2	1536,5
Total	1367,1	193,5	1560,6

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

Biodiversidade

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

Pelo 5º ano consecutivo, foi lançada mais uma edição da iniciativa “Uma árvore pela floresta”, no âmbito da parceria entre os CTT e Quercus. Esta campanha tem como objetivo reflorestar com espécies autóctones algumas zonas do País, nomeadamente áreas protegidas, com alto risco de incêndio ou mais afetadas pelos fogos florestais. O Parque Natural do Tejo Internacional, o Parque Nacional da Peneda-Gerês, o Parque Natural da Serra da Estrela, a Serra do Açor e a Mata Nacional de Leiria são alguns dos locais em que foram plantadas cerca de 65 mil árvores, em 2018, com a colaboração de centenas de voluntários, externos à empresa que se juntaram a esta iniciativa. Pela primeira vez, os kits estiveram também disponíveis na Loja Online dos CTT. Desde o início da campanha, registou-se a venda de cerca de 87 mil kits.



O lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais contou em 2018 com a publicação de 5 emissões e de 2 etiquetas, dedicados aos temas “Raças Autóctones de Portugal”, “O Rio Tejo”, “A Eletricidade em Portugal”, “150 Anos da Fundação da Companhia das Águas de Lisboa”, “250 Anos da Fundação do Jardim Botânico da Ajuda”, “Borboletas de Portugal” e “Nitrogénio”, num total de 2,485 milhões de unidades filatélicas. De referir que todas as emissões filatélicas CTT são produzidas com papel certificados FSC, bem como os produtos personalizados “meuselo”.



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

³³ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta.

Formação e Sensibilização

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

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

Em 2018, os CTT lançaram a sua nova Intranet para todos os trabalhadores. Esta rede de comunicação interna pretende ser um elo de ligação para todos os elementos da empresa, estar acessível aos trabalhadores em todo o país e potenciar o trabalho colaborativo. Através desta, são divulgadas a política e os compromissos de sustentabilidade dos CTT, bem como o respetivo desempenho e as iniciativas desenvolvidas com vista à proteção ambiental e integração social.

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

A nível externo, os CTT partilham regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook – Esfera CTT, que conta atualmente com 39 mil fãs. Os CTT estão também presentes nas redes sociais *LinkedIn* e *Instagram*, contando com mais de 30 mil seguidores. Em 2018, foi lançado um passatempo “Uma Árvore pela Floresta” no Instagram, que teve um alcance superior a 39 mil utilizadores.

Os CTT preparam anualmente um caso de estudo para o Relatório de Sustentabilidade do sector postal, publicado pelo IPC, este ano sobre compensação de emissões de CO₂ e neutralidade carbónica.

Foram publicados artigos na magazine portuguesa “Imagens de Marca”, dedicados a projetos e ações realizadas pelos CTT, nomeadamente sobre o projeto CTT “Somar Para Dividir” e “Pai Natal Solidário”, a campanha “Uma Árvore pela Floresta” e os veículos elétricos Vedur. Também nas revistas *Marketeer* e *Executive Digest*, foram publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT.

Os CTT participaram em conferências com vista à partilha de boas práticas e à sensibilização dos intervenientes. A nível internacional, participaram, enquanto oradores convidados, na conferência *Euromed* e no *Sustainability Workshop* anual do IPC, onde apresentaram o trabalho desenvolvido para contribuir para o alcance dos ODS, das Nações Unidas. Apresentaram o programa de Prevenção Rodoviária CTT no evento de atribuição do PRAISE AWARD, em Bruxelas, no evento WTM 2018, em São Paulo, e no evento da *Supply Chain Magazine*, em Santarém, Portugal. Participaram ainda na conferência *Smart Cities Tour 2018* e no VII Congresso Ibérico Mobilidade e Energia.

Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2018, foi de aproximadamente 2 milhões €. Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetou-se nos CTT SA, havendo uma aposta significativa nas medidas de prevenção, com vista à melhoria do desempenho global dos CTT. Destacam-se os indicados de seguida.

Tabela 18 – Investimentos Ambientais

(1000€)	2017	2018	Δ%
Manutenção, Conservação dos edifícios	971,7	1.030,5	6,1%
Renovação da Frota Convencional	1.980,5	695,9	-64,9%
Reporte Ambiental, Parcerias, Eventos e Patrocínios	96,8	108,9	12,5%
Equipamentos informáticos	86,2	106,0	23,0%
Renovação da Frota Elétrica	301,2	66,4	-77,9%
Certificações e Conformidade legal	37,7	41,4	9,8%
Gestão Energética e Carbónica	21,5	16,9	-21,7%
Total Nacional	3.495,6	2.065,9	-40,9%

5. GOVERNO SOCIETÁRIO

ÍNDICE

PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE83

A. ESTRUTURA ACIONISTA 83

I. ESTRUTURA DE CAPITAL83

1. Estrutura de capital83
2. Restrições à transmissibilidade das ações84
3. Ações próprias85
4. Acordos significativos com cláusulas de mudança de controlo 85
5. Regime a que se encontra sujeita a renovação ou revogação de medidas defensivas, em particular aquelas que prevejam a limitação do número de votos suscetíveis de detenção ou de exercício por um único Acionista, de forma individual ou em concertação com outros Acionistas86
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 voto86

II. PARTICIPAÇÕES SOCIAIS E OBRIGAÇÕES DETIDAS86

7. Titulares de Participações Qualificadas, Percentagem de Capital e de Votos Imputável, Fonte e Causas da Imputação 86
8. Número de ações e obrigações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização87
9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital87
10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a Sociedade88

B. ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES 88

I. ASSEMBLEIA GERAL88

11. Identificação, cargo e mandato (início e fim) dos membros da Mesa da Assembleia Geral88
12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto88
13. Percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único Acionista ou por Acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do artigo 20º do Cód.VM88
14. Deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada para além das legalmente previstas89

II. ADMINISTRAÇÃO E SUPERVISÃO89

15. Identificação do modelo de governo adotado89
16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros do Conselho de Administração89
17. Composição do Conselho de Administração e da Comissão Executiva90
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 independentes90
19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares de cada um dos membros do Conselho de Administração91
20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas dos membros do Conselho de Administração com Acionistas aos quais seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto92
21. Repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da Sociedade92
22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva100
23. Número de reuniões do Conselho de Administração realizadas e grau de assiduidade de cada membro101

24. Indicação dos órgãos da Sociedade competentes para realizar a avaliação de desempenho dos Administradores executivos 101

25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos Administradores executivos101

26. Disponibilidade de cada um dos membros do Conselho de Administração, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros do Conselho de Administração102

27. Comissões criadas no seio do Conselho de Administração e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento102

28. Composição da Comissão Executiva102

29. Competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências102

III. FISCALIZAÇÃO 104

30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado104

31. Composição da Comissão de Auditoria com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro104

32. Identificação dos membros da Comissão de Auditoria que se considerem independentes, nos termos do artigo 414º, n.º 5 do CSC105

33. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros do órgão de fiscalização 105

34. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do órgão de fiscalização 105

35. Número de reuniões da Comissão de Auditoria e grau de assiduidade de cada membro105

36. Disponibilidade de cada um dos membros da Comissão de Auditoria, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos respetivos membros 106

37. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo106

38. Outras funções dos órgãos de fiscalização107

IV. REVISOR OFICIAL DE CONTAS 109

39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa109

40. Número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da Sociedade e/ou Grupo 109

41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade 109

V. AUDITOR EXTERNO 109

42. Identificação do auditor externo e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, e respetivo número de registo na CMVM109

43. Número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da Sociedade e/ou do grupo109

44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções109

45. Órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita110

46. Trabalhos distintos dos de auditoria realizados pelo auditor externo para a Sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da

<p>contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação 110</p> <p>47. Montante da remuneração anual paga pela Sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de Grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas e discriminação da percentagem respeitante a cada tipo de serviços 111</p> <p>C. ORGANIZAÇÃO INTERNA 111</p> <p>I. ESTATUTOS 111</p> <p>48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade. 111</p> <p>II. COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES 111</p> <p>49. Meios e política de comunicação de irregularidades ocorridas na sociedade 111</p> <p>III. CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS 112</p> <p>50. Pessoas/órgãos responsáveis pela auditoria interna e sistema de controlo interno 112</p> <p>51. Relações de dependência hierárquica/funcional face a outros órgãos da Sociedade 113</p> <p>52. Outras áreas funcionais com competência no controlo de riscos 114</p> <p>53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade 114</p> <p>54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos 114</p> <p>55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira 114</p> <p>56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto 115</p> <p>57. Representante para as relações com o mercado 115</p> <p>58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores 115</p> <p>IV. SÍTIO DE INTERNET 115</p> <p>59. Endereço 115</p> <p>60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos de identificação da Sociedade 115</p> <p>61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões 115</p> <p>62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor, respetivas funções e meios de acesso 115</p> <p>63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, bem como o calendário semestral de eventos societários 115</p> <p>64. Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada 115</p> <p>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 115</p> <p>D. REMUNERAÇÕES 116</p> <p>I. COMPETÊNCIA PARA A DETERMINAÇÃO 116</p> <p>66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da Comissão Executiva e dos dirigentes da Sociedade 116</p> <p>II. COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES 116</p> <p>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 116</p> <p>68. Conhecimentos e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações 117</p> <p>III. ESTRUTURA DAS REMUNERAÇÕES 117</p> <p>69. Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho 117</p> <p>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 120</p> <p>71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente 123</p> <p>72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento 125</p> <p>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 126</p> <p>74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício 126</p> <p>75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários 127</p> <p>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 127</p> <p>IV. DIVULGAÇÃO DAS REMUNERAÇÕES 127</p> <p>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 127</p> <p>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 129</p> <p>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 129</p> <p>80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício 129</p> <p>81. Montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade, para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho 129</p> <p>82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral 129</p> <p>V. ACORDOS COM IMPLICAÇÕES REMUNERATÓRIAS 129</p> <p>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 129</p> <p>84. Acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 248.º-B do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade 130</p> <p>VI. PLANOS DE ATRIBUIÇÃO DE AÇÕES OU OPÇÕES SOBRE AÇÕES ('STOCK OPTIONS') 130</p> <p>85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários 130</p> <p>86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções) 130</p> <p>87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa 130</p> <p>88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os</p>	
--	--

direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes
130

E. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS	130
I. MECANISMOS E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO	130
89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas	130
90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência	131
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	132
II. ELEMENTOS RELATIVOS AOS NEGÓCIOS	132
92. Local dos documentos de prestação de contas onde está disponível informação sobre os negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24	132
PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO	133
1. Identificação do Código de governo das sociedades adotado	133
2. Análise de cumprimento do Código de Governo das Sociedades adotado	133

GOVERNO SOCIETÁRIO³⁴
PARTE I – INFORMAÇÃO SOBRE A ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE
A. ESTRUTURA ACIONISTA
I. ESTRUTURA DE CAPITAL
1. Estrutura de capital

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

Caracterização da estrutura de capital

Foi realizado no final de 2018 um estudo com vista à caracterização da estrutura de capital dos CTT tendo sido identificados 166 acionistas institucionais detentores de 62% do capital da Empresa e 2 investidores industriais com pouco mais de 18% do capital da Empresa.

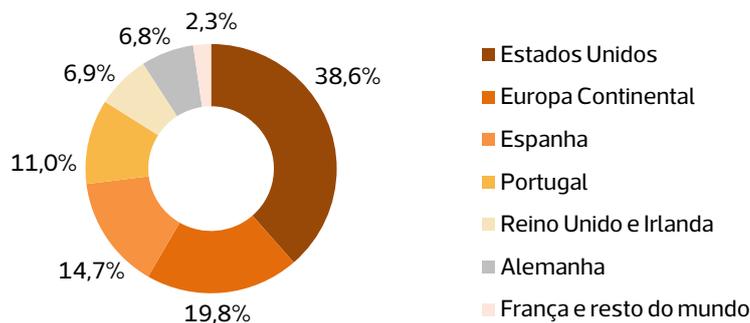
Segundo este estudo, a composição acionista em termos de perfil dos investidores apresentava-se conforme segue no termo do exercício de 2018:



De acordo com o mesmo estudo, no que se refere à **distribuição geográfica dos investidores institucionais**, no final de 2018, conforme representado no gráfico abaixo, 38,6% destes estavam sediados nos **Estados Unidos da América**, seguindo-se-lhe 19,8% na **Europa Continental**, em que se destacam países como a Noruega e a Suíça com níveis similares aos do **Reino Unido e Irlanda** (6,9%) ou da **Alemanha** (6,8%). Nessa data, 14,7% do total dos investidores institucionais dos CTT encontravam-se sediados em Espanha, enquanto que em Portugal se encontravam 11% e em França 1,9%. Os investidores institucionais no resto do mundo representavam apenas 0,4% do seu total.

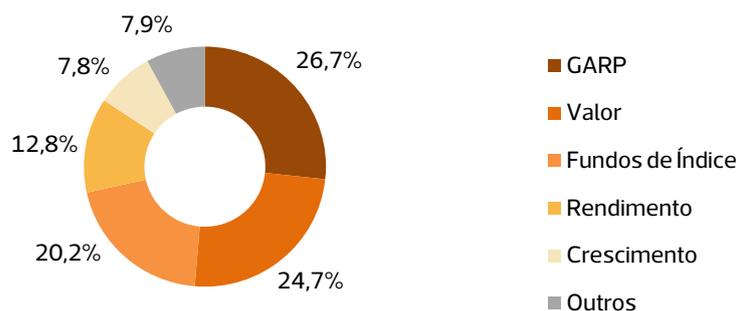
³⁴ As referências a pontos e Partes neste capítulo 5 (Parte I – Governo Societário Pontos 1 a 92 e Parte II – Avaliação do Governo Societário), devem ser consideradas unicamente para dentro do próprio Capítulo 5, salvo indicação expressa em contrário.

REPARTIÇÃO GEOGRÁFICA



O estudo incluiu também uma análise da **composição acionista dos CTT por estratégia de investimento**, tendo resultado da mesma que, no final de 2018, os investidores institucionais com uma estratégia de investimento de tipo GARP (*Growth at A Reasonable Price*) e Valor representavam, respetivamente, 26,7% e 24,7% do investimento institucional na Empresa, seguidos dos investidores de tipo Fundos de Índice, que representavam 20,2%. Ainda ao nível dos dois dígitos, os investidores com uma estratégia de Rendimento representavam 12,8% do investimento institucional nos CTT, enquanto que os investidores com uma estratégia de Crescimento correspondiam a 7,8%, como se ilustra graficamente abaixo:

COMPOSIÇÃO ACIONISTA POR ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO



Finalmente, o estudo demonstrou que, no final de 2018, os 10 maiores Acionistas dos CTT (incluindo institucionais e industriais) detinham 46% do capital da Empresa (vs. 37% no final de 2017), enquanto os 25 maiores detinham um total de 65% (vs. 54% no final de 2017).

2. Restrições à transmissibilidade das ações

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

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

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

participação que atinja, pelo menos, 5% do capital ou dos direitos de voto dos CTT e indiretamente do Banco, devem ser comunicados ao Banco de Portugal, no prazo de 15 dias a contar da respetiva verificação, nos termos do artigo 104º do referido Regime Geral.

3. Ações próprias

A 31 de dezembro de 2018, e na presente data, os **CTT detinham, e detêm, 1 ação própria, com o valor nominal de 0,50€, correspondente a 0,000% do seu capital social**, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos por força do previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 324º do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”).

4. Acordos significativos com cláusulas de mudança de controlo

A 31 de dezembro de 2018, e na presente data, encontravam-se, e encontram-se, em vigor os seguintes contratos estrategicamente relevantes para os CTT com cláusulas relacionadas com alterações de controlo:

- O contrato celebrado para a **comercialização de produtos de crédito Cetelem** na Rede de Lojas e no *website* dos CTT, em 23 de junho de 2014, com o **BNP Paribas Personal Finance, S.A.**, cujo âmbito foi alargado ao Banco CTT em 31 de agosto de 2016. O referido contrato foi objeto de Aditamento em 20 de dezembro de 2018 não tendo sofrido alterações quanto à possibilidade de resolução unilateral por qualquer das partes, em determinadas circunstâncias, caso ocorra uma mudança de controlo acionista.
- O contrato celebrado, em 16 de julho de 2013, com a **Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.** para a mediação de seguros desta entidade, cujo âmbito de aplicação foi alargado ao Banco CTT em 22 de julho de 2016, tendo sido celebrado na mesma data um novo contrato para a mediação específica de seguros de saúde também da Fidelidade. Mantém-se a possibilidade de resolução por qualquer das partes no caso de uma alteração de controlo na estrutura acionista da contraparte, bem como a possibilidade de resolução unilateral por parte da Fidelidade caso os CTT venham a perder o controlo do Banco CTT.
- O contrato celebrado com a **Western Union Payment Services Network EU/EEA Limited (“Western Union”)**, em 8 de outubro de 2007, cessou, tendo sido celebrado novo contrato, em 20 de setembro de 2018, com a **Western Union** e a **Western Union Payment Services Ireland Limited (“WUPSIL”)** para a prestação de serviços de transferência de fundos, o qual estabelece a possibilidade de resolução unilateral do contrato por parte da Western Union no caso de uma alteração de controlo na estrutura acionista dos CTT.
- Os 3 **contratos celebrados em 18 de novembro de 2015 entre os CTT e o Banco CTT** (instituição integralmente detida pelos CTT e que exerce a sua atividade presencial iminentemente na Rede de Lojas dos CTT), que regulam a disponibilização de meios inerentes à Rede de Lojas e a parceria CTT/Banco CTT relativa ao Canal CTT, o regime de pluralidade de empregadores adotado no contexto dos contratos de trabalho com trabalhadores da Rede de Lojas, e a prestação de serviços entre as partes, mantêm-se em vigor, prevendo a possibilidade de, por iniciativa de qualquer das partes, ter lugar uma renegociação do respetivo equilíbrio negocial/financeiro, de boa-fé e com base em condições normais de mercado, em caso de termo da respetiva relação de domínio ou de grupo ou de evento que determine que os CTT passem a ser controlados por concorrente do Banco.

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

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

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

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

Não se encontram estatutariamente previstos limites ao número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único Acionista, de forma individual ou concertada com outros Acionistas.

6. **Acordos parassociais que sejam do conhecimento da Sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto**

A Sociedade **não tem conhecimento da existência de quaisquer acordos parassociais** relativos aos CTT, designadamente em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto.

II. PARTICIPAÇÕES SOCIAIS E OBRIGAÇÕES DETIDAS

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

A 31 de dezembro de 2018, tendo por referência as comunicações efetuadas à Sociedade, a estrutura das participações qualificadas nos CTT, calculadas nos termos do artigo 20º do Código dos Valores Mobiliários ("Cód. VM"), era como segue (sem prejuízo das alterações divulgadas ao mercado até à presente data, as quais se encontram igualmente identificadas nas anotações infra):

Acionistas		Nº Ações	% Capital	% Direitos de voto
Gestmin SGPS, S.A. ^{(1) (2)}		18 589 534	12,393%	12,393%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud		284 885	0,190%	0,190%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud ⁽³⁾	Total	18 874 419	12,583%	12,583%
Global Portfolio Investments, S.L. ⁽⁴⁾		8 492 745	5,662%	5,662%
Indumenta Pueri, S.L. ⁽⁴⁾	Total	8 492 745	5,662%	5,662%
GreenWood Builders Fund I, LP		7 500 502	5,000%	5,000%
GreenWood Investors, S.L.	Total	7 500 502	5,000%	5,000%
Norges Bank	Total	6 399 190	4,266%	4,266%
BlackRock, Inc. ⁽⁵⁾	Total	3 881 095	2,587%	2,587%
BBVA Asset Management, SA SGIIC ⁽⁶⁾	Total	3 495 499	2,330%	2,330%
Wellington Management Group LLP ⁽⁷⁾	Total	3 105 222	2,070%	2,070%
CTT, S.A. (ações próprias)	Total	1	0,000%	0,000%
Restantes acionistas	Total	98 251 327	65,501%	65,501%
TOTAL		150 000 000	100,000%	100,000%

⁽¹⁾ A Gestmin SGPS, S.A. alterou a sua designação social para Manuel Champalimaud SGPS, S.A. conforme publicado na Conservatória do Registo comercial de Lisboa a 28 de fevereiro de 2019.

⁽²⁾ Inclui 18.465.215 ações detidas pela Gestmin SGPS, S.A. e 124.319 ações detidas pelos membros do Conselho de Administração da Gestmin.

⁽³⁾ Participação qualificada imputável, direta e indiretamente, a Manuel Carlos de Melo Champalimaud, que detém o controlo da Gestmin, sendo igualmente detentor direto de 284.885 ações correspondentes a 0,190% do capital social e dos direitos de voto nos CTT.

⁽⁴⁾ A Global Portfolio Investments, S.L. é controlada pela Indumenta Pueri, S.L..

⁽⁵⁾ A cadeia completa de empresas controladas pela BlackRock, Inc., através das quais os direitos de voto e/ou os instrumentos financeiros são efetivamente detidos, consta do anexo ao comunicado de participação qualificada publicado no website dos CTT (http://www.ctt.pt/content/Asset/raw-data/b296badb-5bed-4601-8f4c-e44868716fe9/ficheiroPdf/BlackRock%2017out2018_PT.pdf?bylnode=true) em 17 de outubro de 2018. Conforme comunicado de participação qualificada publicado no website dos CTT (http://www.ctt.pt/content/Asset/raw-data/509a2cea-806e-4378-9e13-b29e44530b3c/ficheiroPdf/BlackRock%2025fev2019_PT.pdf?bylnode=true) em 25 de fevereiro de 2019, a BlackRock, Inc. diminuiu ligeiramente a sua participação qualificada nos CTT, passando a deter 3.815.389 direitos de voto e/ou instrumentos financeiros dos CTT, correspondentes a 2,544% do seu capital social e direitos de voto. Em 6 de março de 2019, foi publicado novo comunicado de participação qualificada (http://www.ctt.pt/content/Asset/raw-data/58be3df5-841e-4987-941d-20af106acd2e/ficheiroPdf/BlackRock%2006Mar2019_PT.pdf?bylnode=true), tendo a BlackRock, Inc. passado a deter 3.822.599 direitos de voto e/ou instrumentos financeiros dos CTT, correspondentes a 2,548% do seu capital social e direitos de voto.

⁽⁶⁾ O BBVA Asset Management, SA SGIIC é controlado diretamente pela Cidessa Uno, S.L.. Os direitos de voto são exercidos em nome dos fundos BBVA BOLSA FI, BBVA BOLSA EURO FI, BBVA BOLSA EUROPA FI e BBVA BOLSA PLUS FI, conforme pontos 4 e 10 do comunicado publicado no website dos CTT (http://www.ctt.pt/content/Asset/raw-data/ce21adb5-f151-4598-a11c-6498ab7113c3/ficheiroPdf/BBVA%20Part%20Qualif%2026mar2018_PT.pdf?bylnode=true) em 26 de março de 2018.

⁽⁷⁾ A cadeia completa de empresas controladas pelo Wellington Management Group LLP através da qual os direitos de voto são detidos consta do ponto 8 do comunicado publicado no website dos CTT (http://www.ctt.pt/content/Asset/raw-data/72046d55-41a3-4228-a987-7155360eb74f/ficheiroPdf/Wellington%20Managt%20Gr%20Part%20Qualif%205set2017_PT.pdf?bylnode=true) em 5 de setembro de 2017.

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

A tabela *infra* inclui os membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria dos CTT (os quais constituem dirigentes dos CTT nos termos do artigo 248º-B do Cód.VM e do Regulamento (UE) 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril – “Regulamento UE”), apresentando o **número de ações detidas pelos membros dos órgãos de administração e de fiscalização**, de acordo com as comunicações efetuadas à Sociedade em 2018, **bem como pelas entidades com eles estreitamente relacionadas**, incluindo todas as suas aquisições, onerações ou cessações de titularidade, conforme segue:

Conselho de Administração ^(a)	Nº de Ações em 31.12.2017	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço	Nº de Ações em 31.12.2018
António Sarmento Gomes Mota	0	---	---	---	---	---	0
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda	67.982	---	---	---	---	---	67.982
Dionízia Maria Ribeiro Farinha Ferreira	48.828	---	---	---	---	---	48.828
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	0	---	---	---	---	---	0
José Manuel Baptista Fino	0	---	---	---	---	---	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	0	---	---	---	---	---	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	0	---	---	---	---	---	0
Francisco M ^a da Costa de Sousa de Macedo Simão	0	---	---	---	---	---	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	13.550	---	---	---	---	---	13.550
M ^a Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	0	---	---	---	---	---	0
Maria Belén Amatriain Corbi	0	---	---	---	---	---	0
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	0	---	---	---	---	---	0
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	0	---	---	---	---	---	0

^(a) Inclui os membros da Comissão Executiva e da Comissão de Auditoria.

Partes Estreitamente Relacionadas	Nº de Ações em 31.12.2017	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço	Nº de Ações em 31.12.2018
Gestmin SGPS, S.A. ^(b)	16.642.862	^(c)	^(c)	---	---	^(c)	18.465.215

^(b) Entidade estreitamente relacionada com João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento, da qual o Administrador não executivo dos CTT é Vice-Presidente do Conselho de Administração e CEO. A Gestmin SGPS, S.A. alterou a sua designação social para Manuel Champalimaud SGPS, S.A. conforme publicado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa a 28 de fevereiro de 2019.

^(c) O detalhe das transações consta do Anexo II a este Relatório (*vide* páginas 321 a 323).

Revisor Oficial de Contas	Nº de Ações em 31.12.2017	Data	Aquisição	Oneração	Alienação	Preço	Nº de Ações em 31.12.2018
KPMG & Associados, SROC, S.A.	0	---	---	---	---	---	0
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão	0	---	---	---	---	---	0
Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho	0	---	---	---	---	---	0

Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização dos CTT não detinham a 31 de dezembro de 2018 quaisquer **obrigações** emitidas pela Sociedade nem quaisquer **ações ou obrigações emitidas por sociedades em relação de domínio ou de grupo com os CTT**, nem realizaram em 2018 quaisquer transações relativas àqueles valores mobiliários, nos termos e para os efeitos do artigo 447º do CSC.

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

Os poderes atribuídos ao Conselho de Administração dos CTT encontram-se descritos no ponto 21 da Parte I *infra*. Estatutariamente **não se encontra prevista a atribuição de poderes especiais ao Conselho de**

Administração no que se refere a aumentos de capital, sendo esta uma matéria da competência exclusiva da Assembleia Geral.

10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a Sociedade

As relações significativas de natureza comercial mantidas entre a Sociedade e os seus titulares de participações qualificadas durante o exercício de 2018 correspondem às **transações com partes relacionadas** identificadas no ponto 92 da Parte I *infra*.

B. ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

I. ASSEMBLEIA GERAL

a) Composição da Mesa da Assembleia Geral

11. Identificação, cargo e mandato (início e fim) dos membros da Mesa da Assembleia Geral

Nos termos do artigo 10º dos Estatutos dos CTT, a Mesa da Assembleia Geral é constituída por um **Presidente e um Vice-Presidente**, eleitos trienalmente em Assembleia Geral. No ano de 2018, e atualmente, a composição da Mesa da Assembleia Geral, era, e é, a seguinte:

Titulares	Cargo	Mandato ⁽¹⁾
Júlio de Lemos de Castro Caldas	Presidente	2017/2019
Francisco Maria Freitas de Moraes Sarmiento Ramalho	Vice-Presidente	2017/2019

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

Segundo a mesma disposição estatutária, os membros da Mesa da Assembleia Geral são assistidos pela Secretária da Sociedade, funções desempenhadas em 2018, e atualmente, por Maria da Graça Farinha de Carvalho e Sousa Góis.

b) Exercício do direito de voto

12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto

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

Segundo os artigos 7º e 8º dos Estatutos, têm direito de voto na Assembleia Geral os Acionistas que, na **data de registo**, correspondente às 0 horas (GMT) do 5º dia de negociação anterior ao da realização da Assembleia Geral, sejam titulares de, pelo menos, **1 ação**. Segundo estas disposições, o direito de voto pode ser exercido por representação, correspondência ou meios eletrónicos e pode abranger todas as matérias constantes da convocatória. O exercício de voto por qualquer destas vias deve ser efetuado nos termos e prazos e pelos mecanismos detalhadamente fixados na convocatória de modo a incentivar a participação acionista (na reunião da Assembleia Geral Anual realizada em 2018 foi permitida a participação e o exercício de voto por qualquer destas vias).

13. Percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único Acionista ou por Acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1 do artigo 20º do Cód.VM

Os Estatutos dos CTT **não preveem qualquer limitação percentual aos direitos de voto** que podem ser

exercidos por um único Acionista ou por Acionistas que se encontrem em alguma das relações previstas no n.º 1 do artigo 20º do Cód.VM.

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

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

II. ADMINISTRAÇÃO E SUPERVISÃO

c) Composição

15. Identificação do modelo de governo adotado

A Sociedade adota um **modelo de governo de cariz anglo-saxónico** desde 2014, ano em que ocorreu a privatização dos CTT.

São órgãos da Sociedade a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, responsável pela administração da Sociedade, a Comissão de Auditoria e o Revisor Oficial de Contas (“ROC”), estes dois últimos responsáveis pela sua fiscalização.

SISTEMA DE CHECKS AND BALANCES

- Neste âmbito, a **Assembleia Geral** é competente para: (i) eleger os membros dos órgãos sociais (incluindo os membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria, bem como o ROC, este último por proposta da Comissão de Auditoria), (ii) apreciar o relatório e contas do Conselho de Administração e o parecer da Comissão de Auditoria, (iii) decidir sobre a aplicação de resultados e (iv) deliberar sobre alterações aos Estatutos.
- Por sua vez, no contexto das suas funções de administração, o **Conselho de Administração** delegou poderes de gestão corrente na Comissão Executiva (cfr. descrito no ponto 21 da Parte I *infra*), cuja atuação é supervisionada pelos Administradores não-executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, a qual desde 20 de abril de 2017 passou a integrar cinco Administradores não-executivos, de entre os quais quatro independentes (no desempenho das competências referidas no mesmo ponto).
- A **Comissão de Auditoria** (composta por Administradores não-executivos independentes), juntamente com o **ROC**, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo-lhe designadamente promover e monitorar a independência do ROC e da auditoria interna da Sociedade, com vista a contribuir para a qualidade da informação financeira e a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão de risco e auditoria interna (cfr. descrito no ponto 38 da Parte I *infra*).
- Adicionalmente, a **Comissão de Vencimentos** (composta por membros independentes face à administração e eleita pela Assembleia Geral) é responsável pela fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais (cfr. descrito no ponto 66 da Parte I *infra*).

Este modelo de governo tem permitido a consolidação da estrutura e práticas de governo dos CTT, em linha com as melhores práticas nacionais e internacionais, promovendo o efetivo desempenho de funções e articulação dos órgãos sociais, o regular funcionamento de um sistema de *checks and balances* e a responsabilidade da sua gestão perante os seus Acionistas e demais *stakeholders*.

16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros do Conselho de Administração

De acordo com os artigos 9º e 12º dos Estatutos, a eleição do Conselho de Administração compete à Assembleia Geral, incluindo a eleição do seu Presidente e Vice-Presidentes, por maioria dos votos dos Acionistas presentes ou representados (ou havendo várias propostas, fazendo vencimento a que tiver maior número de votos a favor), podendo um dos membros do Conselho de Administração ser eleito

entre pessoas propostas em listas subscritas por grupos de Acionistas, desde que nenhum desses grupos possua ações representativas de mais de 20% e de menos de 10% do capital social.

Aplicam-se as regras constantes do CSC no que respeita à substituição dos membros do Conselho de Administração, na ausência de regras estatutárias a este propósito. Nos termos do artigo 16º dos Estatutos, apenas se prevê que a falta de um Administrador a mais de 2 reuniões deste órgão por ano, seguidas ou interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração, conduza a uma falta definitiva, devendo proceder-se à sua substituição nos termos do CSC.

Não estão definidos nos Estatutos da Sociedade quaisquer outros requisitos procedimentais e materiais para efeitos de nomeação ou substituição dos membros do Conselho de Administração.

17. Composição do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

Segundo o artigo 12º dos Estatutos, o Conselho de Administração é composto por 5 a 15 membros, para um mandato de 3 anos, podendo ser renovado dentro dos limites estabelecidos na lei.

A 31 de dezembro de 2018, e na presente data, o Conselho de Administração era, e é, composto pelos seguintes **13 Administradores**, dos quais 5 integram a Comissão Executiva:

Titulares	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria	Independência ⁽¹⁾	Data da 1ª Designação ⁽²⁾
António Sarmiento Gomes Mota	Presidente			Sim	12/11/2013
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda	Vice-Presidente	Presidente			24/08/2012
Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira	Vogal	Vogal			24/08/2012
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Vogal		Vogal	Sim	24/03/2014
José Manuel Baptista Fino	Vogal			Sim	19/12/2014
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	Vogal			Sim	04/08/2016
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal	Vogal			20/04/2017
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão	Vogal	Vogal			20/04/2017
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Vogal				20/04/2017
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Vogal		Presidente	Sim	20/04/2017
Maria Belén Amatriain Corbi	Vogal		Vogal	Sim	20/04/2017
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	Vogal			Sim	20/04/2017
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal	Vogal			19/12/2017

⁽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 no n.º 5 do artigo 414º do CSC para os membros não-executivos que integram a Comissão de Auditoria.

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

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

O Conselho de Administração integrava, a **31 de dezembro de 2018, e integra à presente data, os 5 membros executivos e 8 membros não-executivos, incluindo 7 membros independentes, de entre os quais o Presidente do Conselho de Administração**, indicados na tabela do ponto 17 da Parte I *supra*.

São considerados independentes 54% da totalidade dos membros do Conselho de Administração e 87,5% dos seus membros não-executivos, em funções a 31 de dezembro de 2018, de acordo com os critérios definidos no ponto 18.1 do Anexo I ao Regulamento 4/2013 da CMVM e, no que respeita aos membros da Comissão de Auditoria, de acordo com o previsto no n.º 5 do artigo 414º do CSC (assim como de acordo com os critérios e práticas internacionais).

Para aferição da independência dos membros do Conselho de Administração e dos seus membros não-executivos, foram igualmente tidos em consideração os critérios a que se refere a recomendação III.4 do Código de Governo das Sociedades do Instituto Português de *Corporate Governance*.

Assim, a Sociedade integra um número de membros não-executivos e independentes adequado à sua dimensão e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, o que permite uma efetiva capacidade de acompanhamento, supervisão e avaliação da atividade dos restantes membros do órgão de administração, designadamente tendo em conta o modelo de governo adotado, a dimensão da Sociedade e a sua estrutura acionista e *free float*.

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

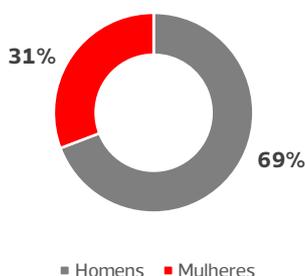
Os Administradores não-executivos (incluindo os membros da Comissão de Auditoria) podem solicitar:

- a. ao Presidente do Conselho de Administração ou ao Presidente da Comissão Executiva a prestação da informação necessária ou conveniente para o exercício das suas atribuições, competências e deveres, em particular, informação relativa a competências delegadas na Comissão Executiva e ao seu desempenho, à implementação do orçamento e planos anuais e plurianuais e ao estado da gestão, devendo esta informação ser prestada de forma adequada e atempada;
- b. a presença, nas reuniões dos órgãos/comissões em causa, de membros dos órgãos sociais, quadros diretivos ou outros colaboradores do Grupo CTT, em articulação com a Comissão Executiva.

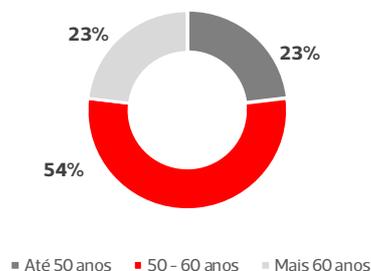
19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares de cada um dos membros do Conselho de Administração

Remete-se neste ponto para o Anexo I a este Relatório (*vide* páginas 305 a 320) onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do Conselho de Administração dos CTT, destacando-se o seguinte nível de diversidade neste órgão em termos de género, idade, independência e *background* profissional por referência a 31 de dezembro de 2018:

Género:
31% de Administradores do género feminino



Idade:
Média de 55 anos

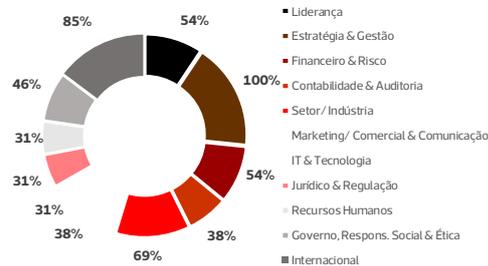


Independência:
54% de Administradores independentes,
correspondendo a 87,5% dos membros não-
executivos



■ Membros independentes ■ Membros não independentes

Background profissional:
Equilíbrio de capacidades e experiências
relevantes



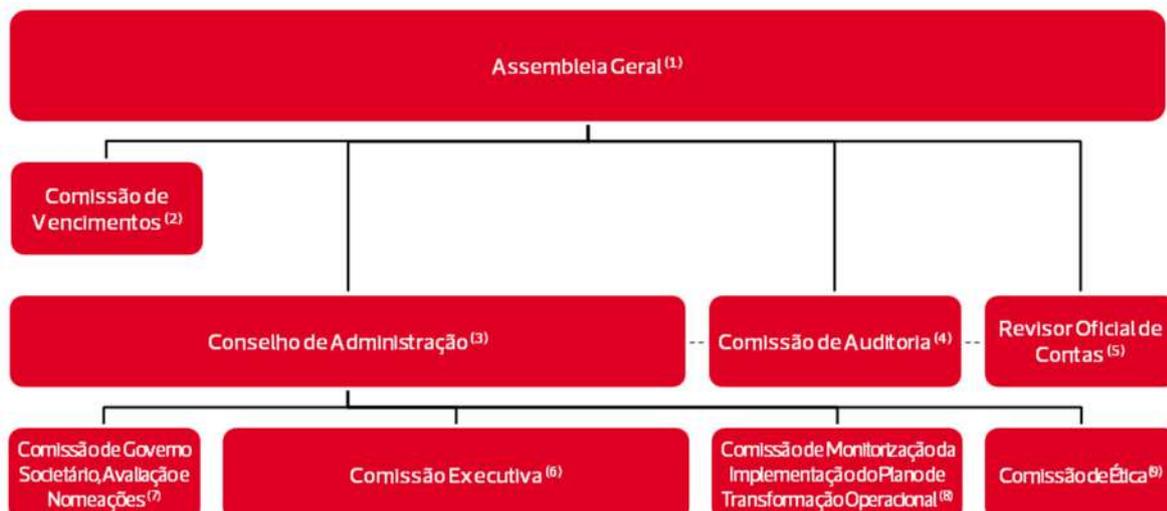
20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas dos membros do Conselho de Administração com Acionistas aos quais seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto

A 31 de dezembro de 2018, e à presente data, o **Administrador não-executivo** João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento exercia, e exerce, os cargos de Vice-Presidente do Conselho de Administração e *Chief Executive Officer* da Manuel Champalimaud, SGPS, S.A., bem como os de Presidente do Conselho de Administração da OZ Energia, S.A. e Gerente da Manuel Champalimaud Serviços, Unipessoal Lda. (anterior Gestmin Serviços, Unipessoal Lda.), duas empresas do Grupo Manuel Champalimaud (anterior Grupo Gestmin, tendo a alteração ao nome do Grupo e à firma das empresas referidas ocorrido já em 2019).

Com exceção do disposto no parágrafo anterior não foi comunicada aos CTT a existência de quaisquer outras relações familiares, profissionais ou comerciais habituais e significativas dos membros do Conselho de Administração com Acionistas aos quais seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto nos CTT, seja por referência a 31 de dezembro de 2018 seja à presente data.

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

A 31 de dezembro de 2018, e na presente data, as competências dos órgãos sociais e comissões dos CTT encontravam-se, e encontram-se, repartidas da seguinte forma, como detalhado nos pontos da Parte I adiante indicados:



- ⁽¹⁾ Vide em particular as competências da Assembleia Geral descritas no ponto 15 *supra*.
- ⁽²⁾ Vide em particular as competências da Comissão de Vencimentos e a sua articulação com a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente.
- ⁽³⁾ Vide em particular as competências do Conselho de Administração descritas no ponto 21.1 do presente.
- ⁽⁴⁾ Vide em particular as competências da Comissão de Auditoria descritas nos pontos 15, 37 e 38 do presente.
- ⁽⁵⁾ Vide em particular as competências do Revisor Oficial de Contas descritas nos pontos 15 e 38 do presente.
- ⁽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.
- ⁽⁷⁾ Vide em particular as competências da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e a sua articulação com a Comissão de Vencimentos descritas nos pontos 15, 21.4. e 66 do presente.
- ⁽⁸⁾ Vide em particular as competências da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional descritas no ponto 21.6 do presente.
- ⁽⁹⁾ Vide em particular as competências da Comissão de Ética, descritas no ponto 21.5. do presente enquanto Comissão de apoio à Comissão de Auditoria e ao Conselho de Administração.

21.1. Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão social responsável pela administração e representação da Sociedade, nos termos legais e estatutários, cabendo-lhe praticar todos os atos e operações relativos ao objeto social que não caibam na competência atribuída a outros órgãos da Sociedade, nos termos definidos no artigo 13º dos Estatutos e no artigo 5º do seu Regulamento.

G-34

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 procedimento interno de aprovação de negócios com partes relacionadas do Grupo CTT;
- Estabelecer as políticas de seleção e diversidade e as normas de conduta vigentes no Grupo CTT;
- Apresentar pedidos de convocação das Assembleias Gerais da Sociedade;
- Proceder à cooptação de Administradores da Sociedade;
- Designar o Secretário da Sociedade e o seu suplente;
- Avaliar anualmente o desempenho global do Conselho de Administração, das respetivas comissões internas e dos seus membros.

PAPEL DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO INDEPENDENTE

- Representar o Conselho de Administração em juízo e fora dele;
- Coordenar a atividade deste órgão, procedendo à distribuição de matérias pelos Administradores, quando a isso aconselhem as conveniências da gestão, e convocar e dirigir as respetivas reuniões;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pelo Conselho de Administração;
- Zelar pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;
- Promover a comunicação entre a Sociedade e os seus *stakeholders*;
- Acompanhar e consultar a Comissão Executiva sobre o desempenho das competências nesta delegadas;
- Contribuir para o efetivo desempenho das suas funções e competências por parte dos Administradores não-executivos e das comissões internas do Conselho de Administração, assegurando uma adequada coordenação dos

seus trabalhos e os mecanismos necessários para que estes recebam atempadamente a informação adequada à tomada de decisões de forma independente e esclarecida;

- Coordenar a avaliação do desempenho do Conselho de Administração no que respeita ao cumprimento da orientação estratégica e de risco, dos planos, orçamentos e sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna do Grupo CTT, e ao seu desempenho global, das respetivas comissões internas e dos seus membros.

21.2. Comissão Executiva

O Conselho de Administração delegou a gestão corrente da Sociedade na Comissão Executiva, nos termos dos artigos 13º dos Estatutos e 6º do Regulamento do Conselho de Administração.

As matérias com relevância para as linhas estratégicas, políticas gerais e estrutura do Grupo CTT encontram-se excluídas da referida delegação de competências.

MATÉRIAS RESERVADAS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, EXCLUÍDAS DA GESTÃO CORRENTE DELEGADA NA COMISSÃO EXECUTIVA

- Aquisições de participações (i) em países onde o Grupo não tenha presença, (ii) em novas áreas de negócio para o Grupo ou (iii) em valor por operação superior a 20M€;
- A realização de investimentos pelo Grupo não incluídos no orçamento anual cujo valor por operação supere 10M€ e o cancelamento de investimentos do Grupo de valor por operação superior a 10M€;
- Alienações ou onerações de participações (i) que determinem a saída do Grupo de determinado país ou área de negócio ou (ii) cujo valor por operação supere 20M€;
- Contratação de dívida, sob a forma de financiamento ou emissão de valores mobiliários, em valor por operação superior a 150M€ ou prazo superior a 5 anos;
- Quaisquer outros negócios ou operações que impliquem responsabilidades ou obrigações de valor superior a 50M€, por transação ou ato, para o Grupo;
- As matérias indicadas como principais competências no ponto 21.1. *supra*, com exceção das competências relativas a prestação de cauções e de garantias pessoais ou reais que possam ser delegadas nos termos legais.

PAPEL DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

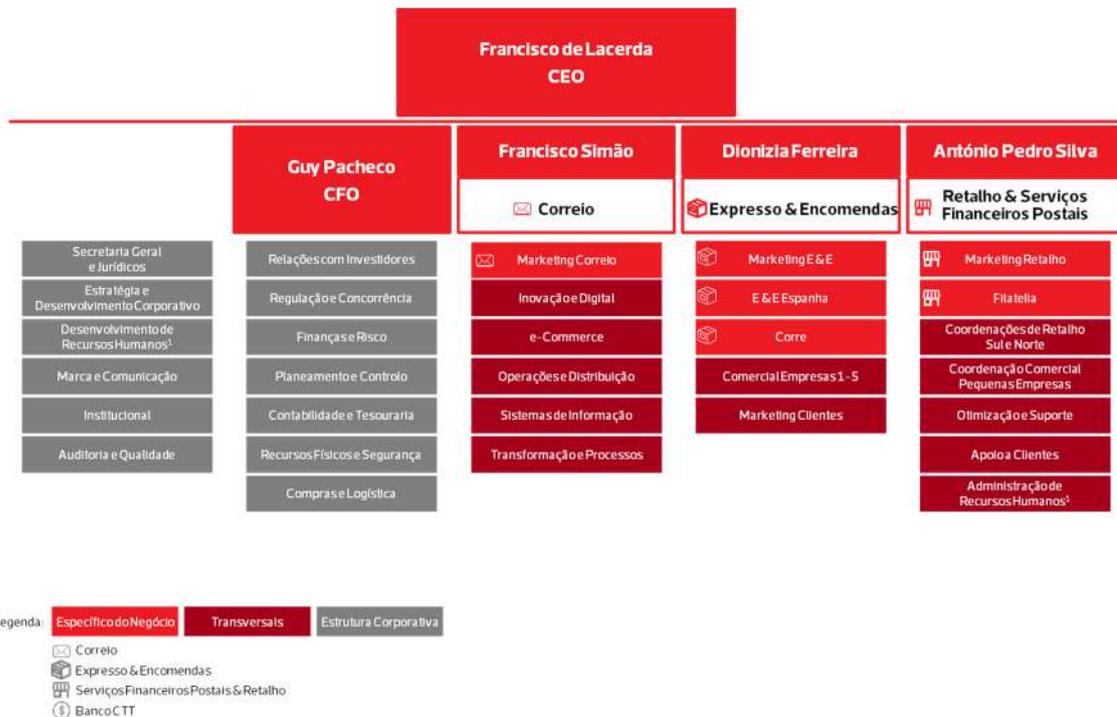
- Assegurar que seja prestada toda a informação aos demais membros do Conselho de Administração relativamente à atividade e às deliberações da Comissão Executiva;
- Assegurar o cumprimento dos limites da delegação e da estratégia da Sociedade e propor ao Conselho de Administração o elenco de matérias de administração de que deve encarregar-se especialmente cada um dos membros da Comissão Executiva;
- Coordenar as atividades da Comissão Executiva, dirigindo as suas reuniões, zelando pela execução das deliberações e distribuindo entre os seus membros a preparação ou acompanhamento dos assuntos objeto de apreciação ou decisão pela Comissão Executiva;
- Exercer o voto de qualidade na tomada de deliberações pela Comissão Executiva.

Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, a Sociedade adota os seguintes mecanismos destinados a tornar efetiva a supervisão da Comissão Executiva:

- De forma a assegurar que todos os membros do Conselho de Administração e dos demais órgãos sociais e comissões estão a par do estado da gestão da Sociedade, as agendas e atas das reuniões da Comissão Executiva são distribuídas aos Administradores não-executivos;
- Nas reuniões do Conselho de Administração, a Comissão Executiva apresenta um sumário dos aspetos considerados relevantes da atividade desenvolvida desde a última reunião;
- A Comissão Executiva está ainda obrigada a facultar atempada e adequadamente aos membros do Conselho de Administração e demais membros dos órgãos sociais e comissões os esclarecimentos e informações adicionais ou complementares que forem solicitados sobre o desempenho das suas atribuições, funções e competências.

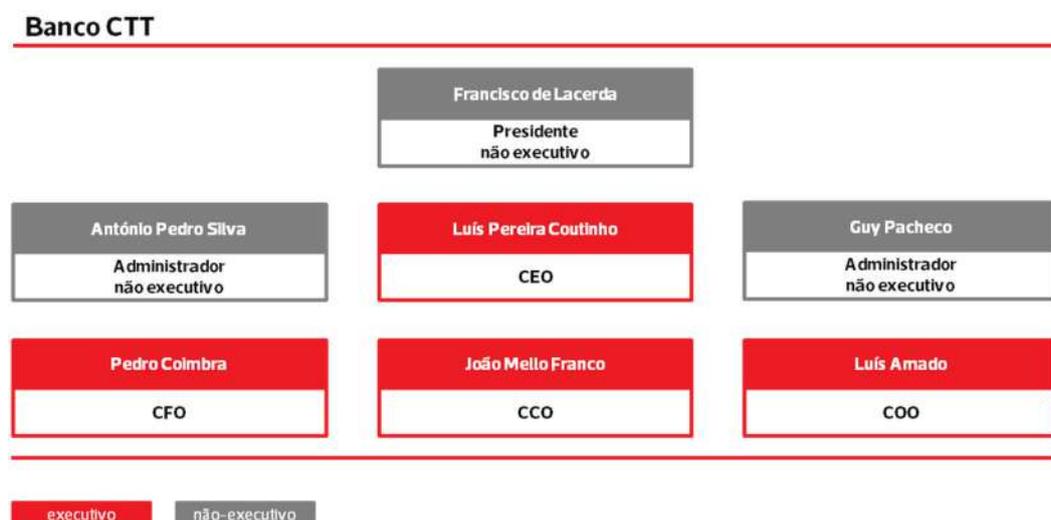
No âmbito das suas competências delegadas, a Comissão Executiva pode encarregar um ou mais dos seus membros de se ocuparem de certas matérias e subdelegar em um ou mais dos seus membros o exercício de alguns dos poderes que lhe sejam delegados.

Na presente data a competência da Comissão Executiva encontra-se distribuída pelos seus membros da seguinte forma:



¹ Integrado na Direção de Recursos Humanos

A orgânica da gestão do Banco CTT e a relação com os Administradores executivos dos CTT é a seguinte:



21.3. Comités de apoio à Comissão Executiva

Mantêm-se à presente data os seguintes Comités de apoio à Comissão Executiva:

COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS
Comité de Gestão de Risco

Constituído pelo Administrador executivo com o pelouro financeiro e pelos responsáveis das Direções de Finanças e Risco, Estratégia e Desenvolvimento Corporativo, Operações e Distribuição, Marketing Retalho, Coordenações de Retalho Sul e Norte, Coordenação Comercial Pequenas Empresas, Otimização e Suporte, Recursos Humanos (Desenvolvimento e Administração), Sistemas de Informação, Contabilidade e Tesouraria e Recursos Físicos e Segurança.

Dinamização da função de gestão do risco corporativo, funcionando como um instrumento de alavancagem do processo de operacionalização do sistema de gestão do risco nos CTT, nos termos melhor descritos no subcapítulo 2.7.1. Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos deste Relatório, conforme remissão no ponto 52 da Parte I infra.

Comité de Crédito

Composto pelo Administrador executivo com o pelouro financeiro, que preside, pelos Administradores executivos com pelouros comerciais e pelos responsáveis das seguintes direções: Finanças e Risco, Comercial Empresas 1 a 5, Marketing Retalho, Coordenações de Retalho Sul e Norte, Coordenação Comercial Pequenas Empresas, Otimização e Suporte e Marketing E & E. Nas reuniões de acompanhamento e monitorização devem estar representados os Responsáveis das direções de Contabilidade e Tesouraria, Secretaria Geral e Jurídicos (Contencioso Geral), Apoio a Clientes e Marketing Correio.

Definição e submissão à Comissão Executiva das políticas de crédito a Clientes. Apreciação e revisão dos níveis de risco e limites de crédito. Decisão sobre a concessão/revisão/suspensão de crédito prévia à formalização de contratos. Avaliação de propostas e de celebração de acordos de pagamento. Monitorização e avaliação dos resultados da implementação da política de crédito a Clientes e identificação das medidas para cumprimento dos objetivos definidos.

Comité de Investimento

Composto pelo Administrador executivo com o pelouro financeiro, que preside, pelos Administradores proponentes de projetos elegíveis e pelos responsáveis das seguintes direções: Estratégia e Desenvolvimento Corporativo, Planeamento e Controlo e Finanças e Risco que coordena.

Análise de investimentos superiores a 100.000€, ou sempre que solicitado pela Comissão Executiva, com vista a assegurar uma maior eficácia de atuação da Comissão Executiva nos projetos relevantes.

Comité de Gestão Imobiliária

Composto pelo(s) Administrador(es) executivo(s) dos CTT com o pelouro dos Recursos Físicos e Segurança, que preside, e com o pelouro financeiro, e pelos responsáveis das seguintes direções: Recursos Físicos e Segurança, que coordena, Marketing Retalho, Coordenações de Retalho Sul e Norte, Coordenação Comercial Pequenas Empresas, Otimização e Suporte, Operações e Distribuição e Planeamento e Controlo. Em função dos assuntos em agenda são ainda membros: o Administrador executivo com o pelouro das Coordenações de Retalho Sul e Norte e outros responsáveis de 1ª linha.

Planeamento e gestão estratégica de imóveis, programação de investimentos em imóveis e promoção da otimização e rentabilização do património imobiliário.

Comité de Acompanhamento de Negócios

Composto pelos membros da Comissão Executiva (sendo presidido pelo CEO) e pelos responsáveis das seguintes direções: Planeamento e Controlo, que o coordena, Recursos Humanos (Desenvolvimento e Administração), Finanças e Risco, Estratégia e Desenvolvimento Corporativo, Contabilidade e Tesouraria, Apoio a Clientes, Sistemas de Informação, Relações com Investidores e diretores das áreas de negócio Correio, Expresso e Encomendas e Banco CTT.

Assegurar o debate entre a Comissão Executiva e as 1ªs linhas de áreas de negócio relevantes relativamente a temas importantes para o desenvolvimento, planeamento e concretização do negócio e respetivo controlo de gestão através da análise de resultados mensais.

Comité de Sistemas de Informação

COMITÉS DE APOIO À GESTÃO E SEUS OBJETIVOS

Composto pelos membros da Comissão Executiva dos CTT e pelos responsáveis da direção de Sistemas de Informação e restantes direções de 1ª linha. Este Comité é presidido pelo CEO.

Assegurar o alinhamento entre os Sistemas de Informação e a área Cliente, funcionando como estrutura consultiva de apoio à Comissão Executiva e de debate, planeamento e priorização de projetos, bem como de acompanhamento e execução dos processos de integração.

Comité de Comunicação

Composto pelos membros da Comissão Executiva dos CTT, pelo Presidente da Comissão Executiva do Banco CTT e pelos responsáveis das seguintes direções: Marca e Comunicação, Estratégia e Desenvolvimento Corporativo, Marketing Correio, Marketing Retalho, Coordenações de Retalho Sul e Norte, Coordenação Comercial Pequenas Empresas, Otimização e Suporte e da direção de Marketing e Comunicação do Banco CTT. O Comité é presidido pelo CEO dos CTT e coordenado pelo diretor de Marca e Comunicação.

Garantir a coerência da estratégia de comunicação e dos negócios bem como a gestão integrada e articulada dos vários meios e das várias ações de comunicação. Definir prioridades e garantir o alinhamento da realidade dos negócios com o plano operacional de comunicação.

Comité de Sustentabilidade

Composto pelos membros da Comissão Executiva (sendo presidido pelo CEO) e pelos responsáveis das seguintes direções: Marca e Comunicação, que o coordena, Operações e Distribuição, Marketing Retalho, Coordenações de Retalho Sul e Norte, Coordenação Comercial Pequenas Empresas, Otimização e Suporte, Recursos Físicos e Segurança, Recursos Humanos (Desenvolvimento e Administração), Compras e Logística e Auditoria e Qualidade e por um responsável de cada uma das empresas subsidiárias (quando necessário), bem como pelo responsável da Sustentabilidade.

Definir, acompanhar e desenvolver uma política de sustentabilidade coerente, sólida e dinâmica que envolva todos os colaboradores e os restantes *stakeholders*.

Comité de Processos

Composto pelo Administrador executivo com o pelouro da Direção de Transformação e Processos e pelos responsáveis pelas seguintes direções: Transformação e Processos, Finanças e Risco e Auditoria e Qualidade.

Definir o plano de levantamento de processos, garantindo o seu alinhamento com as prioridades e diretrizes estratégicas dos CTT e garantir a existência de competências e recursos necessários para a correta execução do *roadmap* definido para modelação, documentação e manutenção de processos. Supervisionar as atividades de desenho e levantamento de processos.

Para além dos Comités de apoio à Comissão Executiva referidos *supra*, a Comissão Executiva criou, já em 2019, os seguintes Comités Executivos:

COMITÉS EXECUTIVOS DAS ÁREAS DE NEGÓCIO E SEUS OBJETIVOS
Comité Executivo de Correio

Constituído pelo Administrador executivo responsável pela área de negócio de Correio, que preside, pelos Administradores Executivos responsáveis pelas áreas de negócio Expresso & Encomendas e Retalho e Serviços Financeiros Postais e pelos Diretores de Marketing de Correio, Operações e Distribuição, Marketing Clientes, Marketing Retalho e Recursos Humanos e Organização. O Presidente Executivo ("CEO") e o *Chief Financial Officer* ("CFO") participam sempre que o entendam ou sejam convidados pelo Presidente do Comité.

Garantir a visão única do negócio acompanhando os temas mais pertinentes de cada área de negócio, nomeadamente projetos de desenvolvimento e acompanhamento da atividade. Discutir e alinhar pontos fundamentais para deliberação em sede de reuniões de Comissão Executiva. Preparar as *monthly reviews* para discussão em sede de Comissão Executiva.

Comité Executivo de Expresso & Encomendas

Constituído pelo Administrador executivo responsável pela área de negócio Expresso & Encomendas, que preside, pelos Administradores Executivos responsáveis pelas áreas de negócio Correio e Retalho e Serviços Financeiros Postais e pelos Diretores de Marketing Expresso & Encomendas, Operações e Distribuição, Marketing Clientes, Marketing Retalho e Sistemas de Informação e pelo Administrador Delegado da Tourline. O CEO e o CFO participam sempre que o entendam ou sejam convidados pelo Presidente do Comité.

Garantir a visão única do negócio acompanhando os temas mais pertinentes de cada área de negócio, nomeadamente projetos de desenvolvimento e acompanhamento da atividade. Discutir e alinhar pontos fundamentais para deliberação em sede de reuniões de Comissão Executiva. Preparar as *monthly reviews* para discussão em sede de Comissão Executiva.

Comité Executivo de Retalho e Serviços Financeiros Postais

Constituído pelo Administrador executivo responsável pela área de negócio Retalho e Serviços Financeiros Postais, que preside, pelo Administrador executivo responsável pela área de negócio Expresso & Encomendas, bem como pelos Diretores de Marketing Retalho, Coordenações de Retalho Sul e Norte, Marketing Clientes e Recursos Humanos e Organização. O CEO e o CFO participam sempre que o entendam ou sejam convidados pelo Presidente do Comité.

Garantir a visão única do negócio acompanhando os temas mais pertinentes de cada área de negócio, nomeadamente projetos de desenvolvimento e acompanhamento da atividade. Discutir e alinhar pontos fundamentais para deliberação em sede de reuniões de Comissão Executiva. Preparar as *monthly reviews* para discussão em sede de Comissão Executiva.

21.4. Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

Cabem à Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações as seguintes principais competências previstas no Regulamento do Conselho de Administração e no seu Regulamento Interno:

ESTRUTURA E PRÁTICAS DE GOVERNO SOCIETÁRIO E ÉTICA

- Assistir o Conselho de Administração na definição e avaliação do modelo, princípios e práticas de governo;
- Colaborar na elaboração do relatório anual sobre o governo da Sociedade;
- Acompanhar a definição e monitorização das normas de ética e de conduta no seio do Grupo;
- Formular recomendações ao Conselho de Administração sobre os requisitos e boas práticas de governo societário, conflitos de interesses, incompatibilidades, independência e especialização;
- Elaborar relatório sobre o funcionamento e eficácia do modelo, princípios e práticas de governo da Sociedade, bem como sobre o grau de cumprimento pela Sociedade dos requisitos aplicáveis;
- Avaliar a imagem corporativa dos CTT junto dos Acionistas, investidores, analistas financeiros, mercado em geral e autoridades de supervisão e acompanhar as ações inspetivas da CMVM;
- Dar apoio e monitorizar a definição pelo Conselho de políticas e de estratégias de responsabilidade social e sustentabilidade.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E REMUNERAÇÕES

- Propor ou dar parecer anualmente à Comissão de Vencimentos sobre a política remuneratória do órgão de administração e a declaração anual a apresentar à Assembleia Geral a este propósito;
- Acompanhar e apoiar o processo de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração e das respetivas comissões internas, bem como dos membros da Comissão Executiva da Sociedade tendo em conta, designadamente, o cumprimento do plano estratégico, do orçamento e a gestão de riscos da Sociedade;
- Propor à Comissão de Vencimentos o resultado da avaliação qualitativa do desempenho dos Administradores executivos no quadro do modelo global de avaliação para efeitos da fixação da remuneração variável a definir por aquela Comissão;
- Propor ou dar parecer ao Conselho de Administração e à Comissão de Vencimentos, consoante aplicável, sobre os planos de atribuição de ações ou opções de aquisição de ações ou com base nas variações do preço das ações da Sociedade.

NOMEAÇÕES

- Elaborar e atualizar recomendações sobre qualificações, conhecimentos e experiência para o desempenho de funções societárias e no contexto da seleção dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT, ouvido o *Chairman* e, no caso de membros executivos, o CEO;
- Acompanhar os processos de seleção dos dirigentes do Grupo e titulares de órgãos sociais de outras sociedades que os CTT tenham a faculdade de indicar;
- Acompanhar a elaboração, em coordenação com a Comissão Executiva, de planos de sucessão;
- Propor ao Conselho de Administração a promoção do processo de cessação de funções executivas por parte de membros da Comissão Executiva, na sequência de processo de avaliação e ouvido o CEO;
- Dar pareceres relativamente ao desempenho pelos membros da Comissão Executiva de funções executivas em sociedades que não integrem o Grupo.

21.5. Comissão de Ética

Esta Comissão tem por missão, nos termos do respetivo Regulamento Interno e do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades, acompanhar a aplicação e a evolução do Código de Conduta do Grupo bem como o tratamento de irregularidades, observando as alterações legislativas relacionadas com estas matérias e sempre em articulação com os órgãos sociais, comissões e estruturas do Grupo.

Compete a esta Comissão:

CÓDIGO DE CONDUTA DO GRUPO

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Conduta do Grupo, definindo para o efeito planos e canais de comunicação por todos os níveis hierárquicos, bem como ações preventivas de formação para a sua divulgação e cumprimento, apoiando o Conselho de Administração, a Comissão Executiva e a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações no desempenho das respetivas competências.

CÓDIGO DE BOA CONDUTA PARA A PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO

- Promover a divulgação, a aplicação e o cumprimento do Código de Boa Conduta para a prevenção e combate ao assédio no ambiente laboral por todas as pessoas que nele exercem atividade, incluindo os membros dos órgãos sociais e os titulares de cargos de direção e chefia, no seu relacionamento com dirigentes, colegas e subordinados.

TRATAMENTO DE IRREGULARIDADES

- Participar no tratamento de denúncias recebidas no seio do Grupo, em articulação com a Comissão de Auditoria e a Direção de Auditoria e Qualidade, de acordo com os referidos Regulamentos, apoiando em qualquer caso a Comissão de Auditoria no desempenho das respetivas competências relacionadas com o sistema de tratamento de irregularidades.

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

A Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional, composta pelo Presidente do Conselho de Administração, António Sarmento Gomes Mota, que preside, e pelos Administradores não-executivos, João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento, Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia e Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde, é uma comissão *ad hoc* criada com a missão de acompanhar a implementação do referido Plano, reforçando a informação prestada ao Conselho de Administração e a contínua atividade de supervisão por parte da totalidade dos membros não-executivos do Conselho de Administração.

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

FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS DE NATUREZA CONSULTIVA

- Acompanhar a execução, por parte da Comissão Executiva, do Plano de Transformação Operacional;
- Apreçar os relatórios e informações atualizadas efetuados pela Comissão Executiva quanto à execução do Plano de Transformação Operacional;
- Apreçar o ponto de situação da execução dos temas chave do Plano de Transformação Operacional e da evolução dos principais indicadores financeiros e de negócio dos CTT face aos objetivos do referido Plano e discutir os mesmos com os membros da Comissão Executiva e/ou com os quadros diretivos das áreas estratégicas e operacionais dos CTT, em articulação com a Comissão Executiva;
- Preparar, sempre que entenda conveniente ou quando solicitado pelo Conselho de Administração, relatórios sobre a execução do Plano de Transformação Operacional

Esta Comissão realizou, durante o exercício de 2018, 12 reuniões de acompanhamento da execução das várias iniciativas do Plano de Transformação Operacional e de desenvolvimento de outros temas compreendidos no âmbito das suas competências.

PREVENÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

Nos termos dos Regulamentos do Conselho de Administração e das comissões societárias disponíveis para consulta em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt), a Sociedade adota mecanismos de prevenção de existência de conflitos de interesses entre os respetivos membros e a Sociedade nos seguintes termos:

MECANISMOS DE PREVENÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES

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

d) Funcionamento**22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva**

O texto integral dos Regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração e da Comissão Executiva podem ser consultados em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt).

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

O Conselho de Administração reuniu **18 vezes em 2018** (vide “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade ⁽¹⁾	Presenças	Representação	Ausências
António Sarmiento Gomes Mota	100%	18	0	0
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda	100%	18	0	0
Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira	100%	18	0	0
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	100%	18	0	0
José Manuel Baptista Fino	94%	17	1	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	100%	18	0	0
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	100%	18	0	0
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão	100%	18	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	94%	17	0	1
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	100%	18	0	0
Maria Belén Amatriain Corbi	94%	17	1	0
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	67%	12	5	1
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	100%	18	0	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

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

De acordo com o artigo 9º dos Estatutos dos CTT, compete à **Comissão de Vencimentos** a fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais e, conseqüentemente, a definição da política e princípios remuneratórios do órgão de administração e o modelo global de avaliação para efeitos da remuneração variável dos Administradores executivos, nos termos descritos nos pontos 66 e seguintes da Parte I *infra*.

Por sua vez, nos termos do seu Regulamento, compete à **Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** apoiar a Comissão de Vencimentos e o Conselho de Administração no processo de avaliação dos membros do órgão de administração, conforme descrito no ponto 21 da Parte I *supra* e nos pontos 70 e 71 da Parte I *infra*.

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

25. Critérios pré-determinados para a avaliação de desempenho dos Administradores executivos

Remete-se a este propósito para os pontos 66 e seguintes da Parte I *infra* acerca da política e princípios remuneratórios do órgão de administração, incluindo uma descrição dos critérios, objetivos e limites em matéria de remuneração variável dos Administradores executivos, em particular destaca-se o **ponto 71 da Parte I *infra* onde se detalham os critérios para avaliação de desempenho aplicáveis**.

26. Disponibilidade de cada um dos membros do Conselho de Administração, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do Grupo, e outras atividades relevantes exercidas pelos membros do Conselho de Administração

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 a este Relatório (*vide* páginas 305 a 320).

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

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

- A total disponibilidade dos **Administradores executivos** para o desempenho do cargo em 2018, a qual pode ser confirmada pela **assiduidade de 100% nas 18 reuniões do Conselho de Administração e nas 53 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 2018, como evidenciado pela sua **assiduidade média de 97%** nas **18** reuniões do Conselho de Administração, **17** reuniões de Comissão de Auditoria e **6** reuniões de Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

e) Comissões no seio do órgão de administração

27. Comissões criadas no seio do Conselho de Administração e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento

Vide ponto 21 da Parte I *supra* a propósito das comissões criadas no seio do Conselho de Administração. A propósito da Comissão de Auditoria, *vide* ainda ponto 38 da Parte I *infra*. As referidas comissões adotaram regulamentos internos de funcionamento cujos textos integrais podem ser consultados em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt).

28. Composição da Comissão Executiva

A 31 de dezembro de 2018, e nesta data, a Comissão Executiva era, e é composta pelos seguintes **5 membros**:

Titulares	Cargos
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda	Presidente
Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira	Vogal
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Vogal
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão	Vogal
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Vogal

29. Competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências

Vide ponto 21 da Parte I *supra* a propósito das competências das comissões criadas no seio do Conselho de Administração e Comissão Executiva.

29.1 Comissão Executiva

Durante 2018, a Comissão Executiva realizou **53 reuniões**, (*vide* “CTT e Investidores”, “A Empresa”,

“Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, no **website dos CTT** (www.ctt.pt) tendo decidido sobre várias matérias no âmbito das suas competências de que se destacam as seguintes:

MARÇO	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento do capital social do Banco CTT no montante de 25M€, subscrito e realizado integralmente em numerário, no dia 7 de março, perfazendo o capital social, após o aumento, 156,4M€.
ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização dos preços com efeitos a 2 de abril. A atualização correspondeu a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas de 4,5%, não incluindo os preços dos serviços reservados.
MAIO	<ul style="list-style-type: none"> • Celebração de contrato-promessa de compra e venda relativo a imóvel na propriedade da empresa, sito na Rua da Palma, em Lisboa, no dia 15 de maio.
JUNHO	<ul style="list-style-type: none"> • Assinatura do Acordo de Revisão do AE CTT 2015, com efeitos a 1 de janeiro de 2018, tendo sido acordado um aumento salarial entre 1,1% e 1,3% nas remunerações base mensais até € 2.790,40, com garantia de um aumento mínimo de € 12,00; idêntico aumento foi aplicado no âmbito das empresas subsidiárias; • Celebração de acordo de constituição de sociedade com a Sonae – SGPS, S.A., no dia 14 de junho, com vista à exploração de uma oportunidade de negócio no setor do comércio eletrónico.
AGOSTO	<ul style="list-style-type: none"> • Constituição a 9 de agosto de 2018 da sociedade MKTPlace – Comércio Eletrónico, S.A. no âmbito da <i>joint venture</i> celebrada entre os CTT e Sonae – SGPS, S.A..
DEZEMBRO	<ul style="list-style-type: none"> • Concretização da venda do imóvel sito na Rua da Palma, em Lisboa.

29.2 Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

A 31 de dezembro de 2018, e na presente data, esta Comissão era, e é, composta, pelos seguintes **5 Administradores não-executivos**, dos quais **4 são independentes**:

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

Esta Comissão reuniu **6 vezes** em 2018, com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

Titulares	Percentagem de assiduidade ⁽¹⁾	Presenças	Representação	Ausências
António Sarmento Gomes Mota (Presidente)	100%	6	0	0
José Manuel Baptista Fino	83%	5	1	0
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	100%	6	0	0
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	100%	6	0	0
Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde	100%	6	0	0

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

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

- Definição dos modelos para avaliação da independência e da ausência de incompatibilidades e apreciação do cumprimento dos requisitos de independência pelos Administradores não-executivos que não integram a Comissão de Auditoria, para efeitos do Relatório Anual de Governo Societário de 2018;
- Acompanhamento e apoio nos processos de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração, de avaliação qualitativa da Comissão Executiva e dos seus membros, e de autoavaliação da Comissão, relativamente à atividade desenvolvida em 2017, com informação posterior à Comissão de Vencimentos sobre o resultado da avaliação qualitativa do desempenho dos membros da Comissão Executiva, e aprovação dos modelos de questionário a serem utilizados para o efeito;
- Preparação do Relatório de apreciação funcionamento e eficácia do modelo, princípios e práticas de governo da Sociedade e de avaliação anual do desempenho global do Conselho de Administração relativo ao exercício de 2017;

- Apreciação da emissão de parecer sobre a declaração anual da Comissão de Vencimentos sobre a política remuneratória dos órgãos sociais para o mandato 2017/2019;
- Apreciação das iniciativas desenvolvidas pelos CTT no âmbito das suas políticas de sustentabilidade e responsabilidade social;
- Apreciação das alterações ao Regulamento da Comissão de Ética, decorrentes da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, propostas pela Comissão de Ética; e
- Apreciação das propostas de alteração ao Regulamento da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações e ao Regulamento sobre Apreciação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflito de Interesses, as quais visaram dar cumprimento a recomendações previstas no Código IPCG.

29.3 Comissão de Ética

A 31 de dezembro de 2018 e nesta data, esta Comissão integrava, e integra, os seguintes **3 membros**:

Titulares	Cargos
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz ⁽¹⁾	Presidente
Julietta Aurora Barracho Gomes Jorge Cainço ⁽²⁾	Vogal
António Augusto Labrincha Correia Marques ⁽³⁾	Vogal

⁽¹⁾ Na qualidade de Administrador não-executivo independente e membro da Comissão de Auditoria.

⁽²⁾ Na qualidade de Diretora de Auditoria e Qualidade.

⁽³⁾ Na qualidade de Diretor de Recursos Humanos (Desenvolvimento e Administração).

Durante 2018, esta Comissão realizou **6 reuniões** (*vide* “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, **no website dos CTT** (www.ctt.pt) e levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Ajustamento do Regulamento Interno da Comissão de Ética e do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades, e da prática interna, à entrada em vigor da nova legislação sobre Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, e Proteção de Dados Pessoais;
- Formação das estruturas do Grupo CTT e subsidiárias, quer em modo presencial, quer em modo de *e-learning*, sobre as boas práticas a desenvolver ao abrigo das legislações referidas no parágrafo anterior;
- Divulgação pelos vários meios disponíveis (portal, *site*, intranet, revista) dos valores éticos e de responsabilidade social vigentes no Grupo CTT e subsidiárias assim como monitorização do grau de realização da formação em valores éticos e normas de conduta em todas as estruturas dos CTT e nas subsidiárias.

III. FISCALIZAÇÃO

f) Composição

30. Identificação do órgão de fiscalização correspondente ao modelo adotado

A fiscalização da atividade da Sociedade cabe à **Comissão de Auditoria e ao ROC**. Para maior detalhe sobre este tema, *vide* ponto 15 da Parte I *supra*.

31. Composição da Comissão de Auditoria com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro

De acordo com o artigo 19º dos Estatutos dos CTT, a Comissão de Auditoria é composta por 3 Administradores, 1 dos quais será o respetivo Presidente, todos eleitos em Assembleia Geral (para um mandato de 3 anos renovável), em conjunto com os demais Administradores, devendo as listas propostas

para a composição do Conselho de Administração discriminar os membros que se destinam a integrar a Comissão de Auditoria e indicar o respetivo Presidente.

A 31 de dezembro de 2018 e, na presente data, a Comissão de Auditoria era, e é, composta pelos seguintes **Administradores não-executivos, os quais satisfazem os requisitos de incompatibilidades, independência e expertise aplicáveis**, possuindo habilitação académica e legalmente exigida e adequada ao exercício das suas funções e tendo pelo menos 1 dos seus membros conhecimentos de contabilidade, em cumprimento do artigo 423º-B do CSC, do artigo 3º da Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, e do artigo 19º dos Estatutos:

Titulares	Cargos	Data da 1ª designação ⁽¹⁾	Independência ⁽²⁾
Mª Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Presidente	20/04/2017	Sim
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Vogal	19/12/2014	Sim
Maria Belén Amatriain Corbi	Vogal	20/04/2017	Sim

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

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

32. Identificação dos membros da Comissão de Auditoria que se considerem independentes, nos termos do artigo 414º, n.º5 do CSC

Vide ponto 31 da Parte I *supra*.

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

Remete-se neste ponto para o Anexo I a este Relatório (*vide* páginas 305 a 320) onde são disponibilizados para consulta os *curricula* dos membros do órgão de fiscalização dos CTT.

g) Funcionamento

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

O texto integral do Regulamento de funcionamento da Comissão de Auditoria pode ser consultado em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

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

A Comissão de Auditoria reuniu **17 vezes em 2018**, (*vide* “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Órgãos da Sociedade”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt) com a seguinte assiduidade por parte dos seus membros:

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

⁽¹⁾ Percentagem por referência às presenças.

Durante 2018, a Comissão de Auditoria levou a cabo as seguintes principais atividades:

- Fiscalização da qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas dos CTT;
- Supervisão dos sistemas de auditoria interna, controlo interno e gestão de risco, designadamente: (i) o acompanhamento da atividade da direção de Auditoria e Qualidade nas suas vertentes de auditoria interna e *compliance*, (ii) apreciação da proposta de Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, (iii) apreciação do modelo de governação do risco dos CTT e do Banco CTT e análise dos principais riscos e ações de mitigação associadas, (iv) apreciação do Regulamento Interno de Gestão do Risco do Grupo CTT (exceto Banco CTT), (v) apreciação do orçamento para 2019 e do plano para 2019/2021 dos CTT e (vi) promoção da discussão de temas como a Cibersegurança no Grupo CTT, a Proteção de Dados Pessoais, as Leis de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e do Regime Jurídico do Registo Central do Beneficiário Efetivo, bem como o papel do Conselho de Administração na Transformação Digital.
- Supervisão da execução das funções desempenhadas pelo ROC, incluindo em particular: (i) a aprovação de proposta à Assembleia Geral de Acionistas dos CTT para nomeação da KPMG como ROC para o mandato 2018/2020; (ii) a apreciação da certificação legal de contas e do relatório adicional relativos ao exercício de 2017; (iii) a apreciação da contratação de serviços de revisão legal de contas e autorização prévia da contratação de serviços distintos de auditoria prestados pelo ROC no exercício de 2018 e apreciação dos relatórios sobre adjudicações ao ROC e respetivos honorários; (iv) a avaliação anual do desempenho do ROC, nomeadamente da sua independência; (v) apreciação do relatório de revisão limitada às contas do 1º semestre de 2018 e em geral acompanhamento dos trabalhos preparatórios da certificação legal de contas do exercício de 2018, (vi) análise e discussão com o ROC, sobre políticas contabilísticas, principais questões da auditoria e resultados dos seus trabalhos de auditoria e de avaliação do ambiente geral de controlo interno e (vii) a apreciação dos Relatórios de Transparência do ROC de 2016 e 2017;
- Apreciação da Consulta Pública da CMVM n.º 8/2018 que visa a revisão do regime jurídico da supervisão de auditoria estabelecido na Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, e manifestação de posição desta Comissão junto da CMVM no que à revisão limitada das contas intercalares diz respeito;
- Apreciação do cumprimento dos requisitos de incompatibilidades, independência e especialização pelos seus membros;
- Apreciação do Relatório de Atividades da Comissão de Ética, dos Relatórios sobre Comunicação de Irregularidades, dos relatórios de comunicação de Infrações ao Código de Conduta e da Comissão Executiva sobre Transações com Partes Relacionadas;
- Apreciação da adequação dos Regulamentos deste órgão e de autoavaliação da Comissão de Auditoria e de avaliação do ROC;
- Discussão sobre a nova estrutura do Relatório de Gestão dos CTT.

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

Os cargos exercidos em simultâneo noutras empresas, dentro e fora do Grupo CTT, e demais atividades dos membros da Comissão de Auditoria da Sociedade encontram-se discriminados nos *curricula* disponibilizados para consulta no Anexo I a este Relatório (*vide* páginas 305 a 320). Acerca desta matéria, *vide* ainda o referido no ponto 26 da Parte I *supra*.

h) Competências e funções

37. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de contratação de serviços adicionais ao auditor externo

Na contratação de serviços distintos de auditoria, os CTT e o Banco CTT, enquanto entidade de interesse público integralmente detida pelos CTT, observam as regras constantes nos respetivos Regulamentos sobre Prestação de Serviços pelo ROC, segundo os quais compete à **Comissão de Auditoria dos CTT e à Comissão de Auditoria do Banco CTT** avaliar os pedidos de contratação ao ROC de serviços distintos de auditoria pelos CTT, pela sua empresa mãe ou pelas entidades sob o seu controlo (consoante aplicável), ficando a sua contratação sujeita à **autorização prévia** daqueles órgãos.

Os referidos órgãos de fiscalização ponderam nesse âmbito, sobretudo, os seguintes critérios:

- Que não está em causa um serviço proibido e que a prestação do serviço não afeta a independência do ROC;
- Que a contratação desse serviço ao ROC não excede os limites máximos de honorários legalmente aplicáveis aos serviços distintos de auditoria;
- A experiência e o conhecimento que o ROC tem da Empresa.

38. Outras funções dos órgãos de fiscalização

Competem à **Comissão de Auditoria**, enquanto órgão de fiscalização, as seguintes principais competências, estabelecidas na lei, nos Estatutos da Sociedade e no seu Regulamento:

FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE E INTEGRIDADE DA INFORMAÇÃO FINANCEIRA

- Avaliar se as políticas e procedimentos contabilísticos e os critérios valorimétricos adotados são consistentes com os princípios contabilísticos geralmente aceites e adequados a uma correta apresentação e avaliação do património, das responsabilidades e dos resultados;
- Supervisionar o cumprimento e a correta aplicação dos princípios e normas contabilísticas;
- Dar parecer sobre o relatório anual de gestão, incluindo a demonstração não financeira, as contas do exercício e as propostas apresentadas pela administração da Sociedade;
- Fiscalizar o processo de preparação e divulgação da informação financeira;
- Atestar se o relatório anual de governo inclui os elementos devidos.

FISCALIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE AUDITORIA INTERNA, CONTROLO INTERNO E GESTÃO DO RISCO

- Fiscalizar a eficácia e adequação dos sistemas de auditoria interna, de controlo interno e de gestão de riscos, avaliando anualmente tais sistemas e propondo à Comissão Executiva as medidas, destinadas a melhorar o seu funcionamento, que se mostrem necessárias;
- Avaliar anualmente os controlos internos relativos (i) ao processo de preparação e divulgação da informação financeira, (ii) a matérias contabilísticas e auditoria e (iii) a matérias de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos da direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de *Compliance*, e de outros serviços de controlo interno da Sociedade consoante aplicável, e apreciar a sua independência;
- Acompanhar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, temas de auditoria interna, apreciando os relatórios da direção de Auditoria e Qualidade, incluindo os serviços de *Compliance* e outros serviços de controlo interno da Sociedade consoante aplicável;
- Debater o conteúdo do relatório de controlo interno com a Comissão Executiva e o ROC;
- Definir e implementar, em conjunto com o Conselho de Administração, e supervisionar os procedimentos de tratamento de irregularidades;
- Avaliar, em articulação com o Conselho de Administração e a Comissão Executiva, a política de risco e as linhas estratégicas da Sociedade, (i) acompanhando periodicamente os trabalhos e os recursos alocados à função de gestão e risco, (ii) acompanhando e pronunciando-se sobre as linhas estratégicas e o perfil e objetivos em matéria de assunção de riscos, as medidas de mitigação, os procedimentos de monitorização e as metodologias de avaliação integrada de risco, (iii) promovendo uma avaliação anual do grau de cumprimento e desempenho da política e sistema de gestão de risco e a criação de controlos periódicos de aferição de que os riscos efetivamente incorridos pela Sociedade são consistentes com o perfil de risco e os objetivos assumidos em matéria de assunção de riscos e (iv) promovendo uma avaliação anual do cumprimento do plano estratégico da Sociedade e do orçamento;
- Avaliar anualmente, em articulação com o Conselho de Administração, o funcionamento interno do Conselho de Administração e das suas comissões, bem como o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade;
- Emitir parecer prévio e vinculativo, dirigido ao Conselho de Administração, sobre procedimento interno de aprovação de transações significativas com partes relacionadas a serem sujeitas a aprovação prévia do Conselho de Administração e/ou parecer prévio favorável da Comissão de Auditoria;

- Emitir parecer favorável sobre transações com membros do Conselho de Administração e transações com partes relacionadas consideradas significativas, nos termos legal e regularmente previstos e do procedimento referido no parágrafo anterior;
- Acompanhar e supervisionar os mecanismos implementados para efeitos da aprovação, controlo e divulgação de transações com partes relacionadas.

FISCALIZAÇÃO DA REVISÃO OFICIAL DE CONTAS

- Selecionar o ROC, após apreciação das respetivas habilitações e independência para o exercício de funções, e propor à Assembleia Geral a sua nomeação e pronunciar-se junto da Comissão Executiva sobre os termos do respetivo contrato de prestação de serviços nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Proceder à avaliação anual do trabalho realizado pelo ROC e da sua adequação para o exercício das funções e propor à Assembleia Geral a sua destituição e ao Conselho de Administração a resolução do contrato de prestação de serviços do ROC, com fundamento em justa causa;
- Verificar, acompanhar, fiscalizar e avaliar a independência do ROC nos termos legais e apreciar a confirmação anual da sua independência face à Sociedade (incluindo a independência do próprio ROC e dos seus sócios e outros dirigentes/diretores nos termos legalmente previstos);
- Verificar a adequação e autorizar previamente, de forma fundamentada, a prestação de serviços distintos dos serviços de auditoria pelo ROC aos CTT e às entidades sob o seu controlo, bem como apreciar a comunicação anual que o ROC efetua sobre esta matéria, nos termos detalhados em procedimento específico aprovado sobre o tema pela Comissão de Auditoria;
- Debater com o ROC e avaliar as ameaças à sua independência e as salvaguardas aplicadas para mitigar essas ameaças;
- Propor a remuneração do ROC aos órgãos competentes;
- Acompanhar permanentemente a atividade e as relações contratuais com o ROC, em particular em relação à informação financeira e eficácia dos mecanismos de controlo interno, designadamente: (i) promovendo que aquele dispõe das condições adequadas ao desempenho da sua atividade, (ii) assumindo-se como o seu principal interlocutor da Sociedade, e (iii) recebendo os seus relatórios (nunca depois de qualquer outro órgão ou comissão), assim como estando a par das trocas de correspondência com o ROC relativos à Sociedade e sociedades em relação de domínio ou de grupo;
- Acompanhar e fiscalizar a revisão legal das contas anuais individuais e consolidadas, nomeadamente a sua execução, e apreciar o conteúdo das certificações legais de contas anuais e dos relatórios de auditoria com o ROC, nomeadamente no que respeita a eventuais reservas apresentadas, para efeitos de apresentação de recomendações ao Conselho de Administração e à Comissão Executiva;
- Apreciar o relatório adicional do ROC, o qual explica designadamente os resultados/questões fundamentais da revisão legal de contas realizada (incluindo debater com o ROC tais resultados/questões fundamentais);
- Incluir no relatório anual de atividades da Comissão de Auditoria informação sobre os resultados da revisão legal de contas realizada e o modo como esta contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação de informação financeira, bem como o papel da Comissão de Auditoria nesse processo;
- Acompanhar o ponto de situação dos trabalhos de revisão legal das contas pelo menos numa base trimestral para efeitos da fiscalização da integridade e qualidade da informação financeira trimestral e semestral.

Por sua vez, compete ao **ROC** proceder ao exame das contas da Sociedade, nos termos previstos na lei e no Regulamento sobre a Prestação de Serviços pelo ROC acima referido.

As funções de revisão oficial de contas e auditoria desempenhadas pelo ROC, as quais incluem, entre outras, a verificação da aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, aprovadas pela Comissão de Vencimentos, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e o reporte de quaisquer deficiências à Comissão de Auditoria dos CTT, são exercidas pela entidade referida nos pontos 39 e seguintes da Parte I *infra* deste relatório.

IV. REVISOR OFICIAL DE CONTAS

39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa

Na Assembleia Geral Anual realizada em 18 de abril de 2018, a **KPMG & Associados, SROC, S.A.** (“KPMG”), ROC n.º 189, representada pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427), foi reeleita ROC da Sociedade para o mandato 2018/2020, tendo, na mesma Assembleia Geral, sido nomeado como ROC Suplente Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho (ROC n.º 1081).

40. Número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da Sociedade e/ou Grupo

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

41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à Sociedade

Vide pontos 46 e 47 *infra* sobre os serviços prestados pelo ROC à Sociedade em 2018.

V. AUDITOR EXTERNO

42. Identificação do auditor externo e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, e respetivo número de registo na CMVM

Em linha com a Lei n.º 148/2015, de 9 de setembro, na sua redação atual, e com as alterações nesse âmbito efetuadas ao Cód.VM, em 2018, e nesta data, o Auditor dos CTT é a KPMG, **registada na CMVM sob o n.º 20161489** e representada pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão.

43. Número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da Sociedade e/ou do grupo

A KPMG exerce funções de ROC/Auditor (externo) desde 2014, tendo, até 1 de maio de 2017, sido representada pela sócia Maria Cristina Santos Ferreira e, a partir dessa data, pelo sócio Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão. Em 2012 e 2013, a KPMG desempenhava funções de auditor independente da Empresa.

44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções

A Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro (“Estatuto da Ordem dos ROC”) prevê regras imperativas em matéria de rotação do ROC e respetivo sócio responsável aplicáveis aos CTT enquanto “entidade de interesse público”, encontrando-se as mesmas refletidas no Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo ROC aprovado pela Sociedade.

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

45. Órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita

Vide ponto 38 da Parte I *supra* a propósito das competências da **Comissão de Auditoria** quanto à **avaliação anual** do ROC/Auditor. No desempenho das suas competências, a Comissão de Auditoria atestou a independência do ROC e avaliou positivamente o trabalho por este desenvolvido durante o exercício de 2018.

46. Trabalhos distintos dos de auditoria realizados pelo auditor externo para a Sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação

Em 2018 foram contratados à KPMG, pelos CTT e por entidades sob o seu controlo ou sociedades com estes em relação de domínio, os seguintes serviços distintos de auditoria (considerando o entendimento expresso pela CMVM em 17 de abril de 2017 através da atualização das “*Respostas às perguntas mais frequentes sobre a entrada em vigor do novo Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e do Regime Jurídico de Supervisão de Auditoria*”), de ora em diante os “**Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2018**”:

- Revisão limitada das demonstrações financeiras consolidadas dos CTT e das individuais do Banco CTT para o período de seis meses findo em 30 de junho de 2018, com emissão de relatório de revisão limitada relativo às demonstrações financeiras consolidadas dos CTT;
- Serviços de verificação da informação qualitativa e quantitativa constante do relatório de sustentabilidade 2018 dos CTT, com emissão de relatório de garantia limitada de fiabilidade independente;
- Serviços de emissão de relatório 2018 pelo auditor sobre avaliação da adequação do processo de quantificação da imparidade da carteira de crédito do Banco CTT;
- Serviços de revisão da estrutura do relatório de gestão integrado dos CTT para o exercício de 2018

O **Regulamento sobre Prestação de Serviços pelo ROC** inclui procedimentos relativos à contratação de serviços distintos de auditoria pelos CTT ou por entidades sob o seu controlo, sujeitando-os à **autorização prévia** da Comissão de Auditoria dos CTT e da Comissão de Auditoria do Banco CTT (enquanto entidade de interesse público integralmente detida pelos CTT), como indicado no ponto 37 da Parte I *supra*, os quais foram verificados na contratação dos Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2018.

Assim, a concessão da autorização para a contratação de tais Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2018: a) teve subjacente, em particular, a análise e confirmação (i) de que os serviços em causa não são passíveis de enquadramento na lista de serviços proibidos e não constituem uma ameaça à independência e à objetividade da KPMG no contexto do trabalho de revisão legal de contas, não potenciando, ainda, qualquer situação de interesse pessoal, assim como (ii) que a contratação dos mesmos não excede o montante anual recomendado para a contratação de serviços adicionais ao ROC em cada exercício; e b) foi fundamentada, na generalidade dos casos, no conhecimento que a KPMG tem da Empresa e respetivas entidades em relação de domínio, assegurando a posse apropriada da informação relevante para tal prestação (em particular considerando a natureza da maioria dos Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2018) e na experiência no desenvolvimento de trabalhos similares.

Além de Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2018, foram parcialmente prestados pela KPMG, durante o ano de 2018, serviços distintos de auditoria contratados no ano de 2017 (emissão de parecer para o Banco de Portugal sobre o sistema de controlo interno 2017/2018 do Banco CTT), encontrando-se o valor total de tais serviços refletido no quadro constante do ponto 47 *infra* sob a designação “Serviços Contabilizados”.

Conforme se afere da análise à informação constante do referido quadro, **os Serviços Distintos de Auditoria Contratados em 2018 representam 15,2% do valor total dos serviços contratados ao ROC**, representando a totalidade de serviços distintos de auditoria 20,6% do valor total dos serviços prestados pelo ROC e entidades da sua rede/grupo no ano de 2018.

47. Montante da remuneração anual paga pela Sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de Grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas e discriminação da percentagem respeitante a cada tipo de serviços

No quadro adiante são indicados os valores correspondentes aos honorários da KPMG e entidades da sua rede/grupo relativos a 2018:

	Serviços Contratados ¹		Serviços Contabilizados ²		Serviços Pagos ³	
	Montante (C)	%	Montante (C)	%	Montante (C)	%
Pe la sociedade	402.887	43,8%	379.580	41,2%	309.099	33,6%
Valor dos serviços de revisão de contas	298.337	32,4%	288.853	31,4%	272.199	29,6%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	36.900	4,0%	35.727	3,9%	36.900	4,0%
Valor dos serviços de consultoria fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Valor de outros serviços que não revisão de contas	67.650	7,3%	55.000	6,0%	0	0,0%
Por entidades que integrem o grupo	517.994	56,2%	529.539	57,5%	450.881	49,0%
Valor dos serviços de revisão de contas	482.939	52,4%	432.941	47,0%	377.696	41,0%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade	35.055	3,8%	96.597	10,5%	73.185	7,9%
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	0,0%	0	0,0%
TOTAL	920.880	100%	909.118	99%	759.980	83%
Valor dos serviços de revisão de contas	781.275	84,8%	721.794	79,4%	649.895	85,5%
Valor de outros serviços que não revisão de contas ⁽³⁾	139.605	15,2%	187.324	20,6%	110.085	14,5%

¹ Inclui IVA à taxa legal em vigor.

² Inclui valores faturados e valores especializados no exercício.

³ Ver ponto 46 *supra* sobre serviços contratados e contabilizados. Os serviços pagos referem-se, quer a serviços contratados em 2018, quer em anos anteriores cuja verificação das condições de pagamento ocorreu em 2018.

O quadro *supra* foi elaborado com base na qualificação resultante do entendimento da CMVM referido no ponto 46 da Parte I *supra*.

C. ORGANIZAÇÃO INTERNA

I. ESTATUTOS

48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade

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

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

II. COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

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

De acordo com o Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades que prevê os

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

RECEÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> A comunicação de irregularidades deve ser dirigida, por escrito, à Comissão de Auditoria dos CTT, através de qualquer um dos seguintes canais de comunicação e incluindo a informação prevista no Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades: <p>Email: irregularidades@ctt.pt</p> <p>Morada: Remessa Livre 8335, Loja de Cabo Ruivo, 1804-001 Lisboa</p>
INVESTIGAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Após a receção e registo de qualquer comunicação de irregularidade, a Comissão de Auditoria remete-a à Comissão de Ética, para que esta promova as ações tendentes à aferição da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação. No termo da investigação, a Comissão de Ética propõe à Comissão de Auditoria a adoção de medidas adequadas ou o seu arquivamento. Atenta as suas competências e composição referidas nos pontos 21.5 e 29.3 da Parte I <i>supra</i> (em especial sendo presidida por um membro da Comissão de Auditoria e integrando o Diretor de Auditoria Interna e Qualidade que reporta funcionalmente ao órgão de fiscalização dos CTT), a Comissão de Ética constitui uma Comissão de apoio relevante a uma investigação efetiva e preparatória da decisão da Comissão de Auditoria de modo independente do Conselho de Administração.
DECISÃO	<ul style="list-style-type: none"> Ainda que o processo de investigação seja conduzido pela Comissão de Ética, a receção e registo das comunicações assim como a decisão final quanto ao arquivamento ou adoção de outras medidas cabe à Comissão de Auditoria, nos termos do referido Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades. As deliberações da Comissão de Auditoria no contexto destes procedimentos estão sujeitas às salvaguardas gerais em matéria de conflitos de interesses previstas no seu Regulamento Interno, relevantes caso uma comunicação de irregularidades recaia sobre um dos seus membros. Segundo este Regulamento, os membros deste órgão não podem participar nem votar em deliberações sobre assuntos em que tenham um interesse conflituante.

No âmbito destes procedimentos e conforme detalhado no referido Regulamento são garantidos os seguintes **direitos e salvaguardas** a qualquer denunciante:

- Tratamento confidencial das comunicações de irregularidades;
- Tratamento e salvaguarda dos registos e da respetiva informação de forma confidencial e segura;
- Direito de informação, acesso e retificação de dados pessoais;
- Proibição de retaliação por parte dos CTT em relação às pessoas que reportem as irregularidades abrangidas por este mecanismo.

Durante o exercício de 2018 não foi comunicada à Comissão de Auditoria a ocorrência de qualquer irregularidade.

III. CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS

50. Pessoas/órgãos responsáveis pela auditoria interna e sistema de controlo interno

Tendo por referência as melhores práticas aplicáveis e considerando as especificidades da Empresa, o **Conselho de Administração** é o órgão responsável por assegurar a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão do risco e auditoria interna da Sociedade, fomentando uma cultura de controlo em toda a organização, tendo instituído para o efeito:

- Processos de monitorização e melhoria contínua do Sistema de Controlo Interno, alicerçado na avaliação e mitigação dos riscos críticos, assegurado pela Auditoria Interna (Riscos Operacionais) e Gestão do Risco (Riscos Estratégicos), em estreita articulação com as áreas *corporate* e de negócio;
- Mecanismos internos de informação e comunicação que permitem acompanhar, monitorizar e melhorar o desempenho da organização a todos os níveis;
- Processos de identificação e resposta aos riscos com vista à prossecução dos objetivos estratégicos da Empresa definidos por este órgão;
- Um sistema de controlo interno que visa garantir a condução eficiente e sustentável dos negócios e operações, a proteção de recursos e ativos e a conformidade com as políticas, planos, procedimentos e normativos aplicáveis.

A **Comissão de Auditoria**, enquanto órgão de fiscalização dos CTT, é responsável pela supervisão sobre (i) a qualidade e integridade da informação financeira, (ii) eficácia dos sistemas de auditoria interna, controlo interno e gestão do risco, e (iii) independência do Revisor Oficial de Contas, acompanhando a atividade de revisão oficial de contas e auditoria externa, conforme se detalha no ponto 38 da Parte I *supra*.

A **função de auditoria interna** (3.ª linha de defesa) é assegurada pela direção de Auditoria e Qualidade a quem compete a avaliação independente da adequação e efetividade dos sistemas de controlo interno dos CTT e demais sociedades integrantes do Grupo, através de uma monitorização contínua dos principais riscos e o reporte atempado aos Órgãos de Gestão e Fiscalização de planos de ação mitigadores dos riscos identificados, cuja implementação é sistematicamente monitorizada através de ações de acompanhamento.

Assim, (i) cabe ao **Conselho de Administração** fixar os objetivos em matéria estratégica e de assunção de riscos da Empresa e criar sistemas para o seu controlo, com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos são consistentes com aqueles objetivos e, por sua vez, (ii) cabe à **Comissão de Auditoria** avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e gestão do risco, o que se verificou em 2018 nos termos explicitados no presente ponto, bem como nos pontos 51 e 55 apresentados na Parte I *infra* e subcapítulos 2.7.1. Descrição do Processo de Gestão de Risco, e 2.7.2. Identificação de Riscos (Matriz de Risco) e resposta CTT, no capítulo 2.7. Gestão de Riscos, deste Relatório.

51. Relações de dependência hierárquica/funcional face a outros órgãos da Sociedade

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

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

- Acompanhar de forma permanente, avaliar e fiscalizar os procedimentos internos relativos a matérias contabilísticas e auditoria, bem como a eficácia e adequação dos sistemas de gestão do risco, de controlo interno e de auditoria interna;
- Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos à direção de Auditoria e Qualidade e aos serviços de *compliance* acompanhando as respetivas atividades;
- Desenvolver, de forma articulada com a Comissão Executiva, o acompanhamento das matérias de auditoria interna, apreciando os relatórios da direção de Auditoria e Qualidade e dos serviços de *compliance*;
- Supervisionar a política e o sistema de risco, acompanhando os procedimentos implementados, bem como as metodologias de avaliação integrada de risco, propondo à Comissão Executiva medidas destinadas a melhorar o funcionamento dos sistemas de controlo interno da informação financeira, do sistema de gestão do risco e da auditoria interna;
- Debater o conteúdo do relatório de controlo interno com a Comissão Executiva e o ROC.

52. Outras áreas funcionais com competência no controlo de riscos

Vide subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.7. Gestão de Riscos.

53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade

Vide subcapítulo 2.7.2. Identificação de Riscos (matriz de risco) e resposta CTT do capítulo 2.7. Gestão de Riscos.

54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos

Vide subcapítulo 2.7.1. Descrição do Processo de Risco do capítulo 2.7. Gestão de Riscos.

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira

O processo de divulgação de informação financeira é acompanhado tanto pelos órgãos de administração e fiscalização como pelas Unidades de Negócio e pelas Direções Corporativas. Os documentos de prestação de contas e demais informação financeira são elaborados pelas direções de Planeamento e Controlo e Relações com Investidores, com base na informação disponibilizada pela direção de Contabilidade e Tesouraria e pelas Unidades de Negócio.

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

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

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

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

As tarefas realizadas ao longo de 2018 pela Comissão de Auditoria neste âmbito visaram, sobretudo, supervisionar a adequação do processo de preparação e divulgação de informação financeira e assegurar que as auditorias interna e externa tinham condições para desenvolver a sua atividade com independência e objetividade.

Por sua vez, com vista à emissão da certificação legal de contas e do relatório de auditoria, o ROC avalia os mecanismos de controlo interno dos principais processos de negócio das empresas do Grupo com efeitos no relato financeiro.

IV. APOIO AO INVESTIDOR

56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

57. Representante para as relações com o mercado

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores

Vide capítulo 10. Apoio ao Investidor.

V. SÍTIO DE INTERNET

59. Endereço

Vide capítulo 11. Sítio de Internet.

60. Local onde se encontra informação sobre a firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos de identificação da Sociedade

Vide capítulo 11. Sítio de Internet.

61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Vide capítulo 11. Sítio de Internet.

62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor, respetivas funções e meios de acesso

Vide capítulo 11. Sítio de Internet.

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

Vide capítulo 11. Sítio de Internet.

64. Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Vide capítulo 11. Sítio de Internet.

65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das Assembleias Gerais da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações

Vide capítulo 11. Sítio de Internet.

D. REMUNERAÇÕES**I. COMPETÊNCIA PARA A DETERMINAÇÃO****66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da Comissão Executiva e dos dirigentes da Sociedade**

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

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

Conforme melhor detalhado no ponto 21.4 da Parte I *supra*, a **Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações** dispõe de competências consultivas em matéria de avaliação de desempenho e remunerações, prestando apoio à Comissão de Vencimentos na fixação das remunerações.

A atribuição de tais competências consultivas encontra-se em linha com as melhores práticas (designadamente do setor financeiro) no sentido de o órgão que define a remuneração dever ser apoiado por uma comissão no seio do Conselho de Administração, que contribua com a sua independência, conhecimento e experiência para a definição de uma política remuneratória ajustada às especificidades do setor e da Sociedade, em especial com conhecimento detalhado do seu perfil estratégico e de risco.

II. 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 2018, e na presente data, a Comissão de Vencimentos, tinha, e tem, a seguinte composição:

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

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

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

No ano de 2018, a Comissão de Vencimentos dos CTT manteve o apoio da Mercer, para o exercício das suas funções, na qualidade de consultora especializada em matéria remuneratória e de recursos humanos, tendo a Comissão de Vencimentos atendido, no contexto do processo de contratação, à experiência acumulada pela Mercer no âmbito da definição da política remuneratória referente ao anterior mandato, bem como ao rigor e profissionalismo com que sempre desenvolveu os trabalhos que lhe foram solicitados.

A Mercer prestou em 2018 outros serviços à Sociedade, tendo esta obtido autorização da Comissão de Vencimentos para a referida contratação de serviços. Com vista a assegurar as necessárias condições de

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

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

Os *curricula vitae* dos membros da Comissão de Vencimentos constam do Anexo I a este Relatório (vide páginas 305 a 320). Tal como aí evidenciado, todos os membros desta Comissão dispõem de **conhecimento adequado** para analisar e deliberar sobre as matérias da sua competência, atenta a sua formação e vasta experiência profissional, nomeadamente por via:

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

III. ESTRUTURA DAS REMUNERAÇÕES

69. Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

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

- A experiência obtida entre 2014/2016 com a implementação da política remuneratória para tal mandato, marcado pela transição dos CTT de empresa pública para sociedade de capitais exclusivamente privados e dispersos em mercado;
- Os estudos de *benchmarking* realizados com o apoio de consultores especializados, seja ao nível das recomendações de governo societário, seja de comparáveis de mercado; e
- Os objetivos de negócio definidos para este mandato, no contexto da estratégia de diversificação da Empresa em curso assente em 4 segmentos de negócio.

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

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

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

Por sua vez, a **análise de benchmarking realizada neste mandato** teve por base um *peer group* constituído por 20 empresas selecionadas com base em 3 critérios não cumulativos – setor, mercado regulado/não regulado e estabilidade dos *cash-flows* –, cobrindo assim as práticas remuneratórias aplicadas:

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

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

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

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

A **componente fixa** para este mandato foi definida atendendo cumulativamente aos seguintes critérios: à competitividade e mediana do mercado; à sustentabilidade da *performance* dos CTT; e à natureza e complexidade das funções (razão pela qual se diferencia a remuneração do CEO, CFO e restantes Administradores executivos), com especial destaque para as competências requeridas e responsabilidades inerentes a estas funções no contexto dos 4 segmentos de negócio em que os CTT atuam (incluindo o Banco CTT, entidade regulada detida a 100% pelos CTT).

Esta componente inclui a remuneração base anual paga 14 vezes ao ano e o subsídio de refeição anual (que podem ser revistos anualmente pela Comissão de Vencimentos), bem como os benefícios detalhados nos pontos 75 e 76 *infra*.

Por sua vez, a **remuneração variável (“RV”)** dos Administradores executivos é composta por:

- Uma **componente anual (“Remuneração Variável Anual” ou “RVA”)**, dependente do atingimento, em cada exercício, de objetivos quantitativos e qualitativos pré-definidos, paga em numerário no mês seguinte à aprovação de contas pela Assembleia Geral Anual subsequente a cada exercício; e
- Uma **componente de longo prazo (“Remuneração Variável de Longo Prazo” ou “RVLP”)**, dependente do desempenho do *Total Shareholder Return* (“TSR”) das ações CTT por comparação com o TSR médio ponderado de um *peer group*, bem como dos resultados da avaliação qualitativa anual durante todo o mandato (até 31 de dezembro de 2019), bem como do investimento e retenção de parte da RVA em ações CTT, sendo paga em numerário em 2 *tranches* diferidas (uma tranche em 2020 e outra em 2021).

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

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

O seu montante para este mandato foi definido atendendo cumulativamente aos seguintes critérios: à mediana do mercado; ao grau de compromisso em tempo e número estimado de reuniões (sendo atribuído um acréscimo remuneratório diferenciado aos Administradores não-executivos que integram comissões); e ainda ao grau de complexidade e responsabilidade de cada função, determinando uma valoração do desempenho de funções na Comissão de Auditoria (atentos os deveres deste órgão de fiscalização) e na Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações (com responsabilidades também ao nível das subsidiárias) e das funções de presidência de comissões e do Conselho de Administração (destacando-se o papel do *Chairman* descrito em 21.1 *supra*, quer na liderança do Conselho, quer perante os *stakeholders* da Empresa com uma estrutura de capital dispersa).

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

Mix salarial	<ul style="list-style-type: none"> • Equilíbrio adequado entre a remuneração fixa e variável; • Equilíbrio adequado entre a remuneração de curto e longo prazo.
Medidas de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Equilíbrio adequado entre objetivos individuais e coletivos; • Equilíbrio adequado entre objetivos financeiros e não financeiros; • Medidas de desempenho que consideram a estratégia e perfil de risco da Empresa e fixam KPI e <i>targets</i> adequados face ao plano estratégico do Grupo CTT a curto e médio/longo prazo, tendo por referência as práticas de mercado nesta matéria.
Alinhamento de interesses	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de nível mínimo de desempenho para aceder à RV; • Definição de nível de desempenho máximo a partir do qual não há pagamento adicional de RV (<i>caps</i>); • Níveis de consecução iguais para todos os membros da Comissão Executiva contribuindo para a coesão da equipa; • Diferimento por via dos critérios de acesso à RVLP e do seu pagamento em 2 <i>tranches</i>, assim como da ligação entre a RVA e a RVLP; • Condicionamento da atribuição de RVLP, <i>inter alia</i>, ao investimento de parte da RVA em ações da Sociedade e da sua retenção; • Previsão de mecanismos de ajustamento que determinam a redução ou reversão da atribuição e/ou pagamento da RV (<i>malus/clawback provisions</i>).

Transparência

- Comissão de Vencimentos independente, apoiada por consultores especializados e por comissão interna do Conselho de Administração especializada e independente;
- Divulgação detalhada de informação aos Acionistas sempre que solicitada;
- Alinhamento com o *peer group* e objetivos estratégicos da Empresa;
- Consolidação da remuneração global ao nível dos CTT, sem auferir remunerações por cargos ao nível de outras sociedades do grupo;
- Presença do Presidente ou, no seu impedimento, de outro membro da Comissão de Vencimentos, na Assembleia Geral Anual, e em quaisquer outras, se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da Sociedade, ou se tal presença tiver sido requerida pelos Acionistas.

Estes princípios e elementos estruturais da política remuneratória dos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT encontram-se detalhados nos pontos seguintes deste relatório e constam ainda da **declaração sobre a política remuneratória a submeter pela Comissão de Vencimentos para aprovação pela Assembleia Geral Anual** a realizar em 23 de abril do corrente ano, a qual será previamente objeto de parecer favorável pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

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

Conforme oportunamente divulgado ao mercado no âmbito do **Plano de Transformação Operacional da Sociedade** e no contexto dos ajustamentos aí previstos em matéria de política de Recursos Humanos, todos os membros do Conselho de Administração renunciaram a parte da respetiva remuneração fixa referente a 2018 e os Administradores executivos renunciaram, igualmente, à respetiva RVA referente aos exercícios de 2017 e 2018 (*vide* pontos 77 e 79 *infra*).

70. Informação sobre o modo como a remuneração é estruturada de forma a permitir o alinhamento dos interesses dos membros do órgão de administração com os interesses de longo prazo da Sociedade, bem como sobre o modo como é baseada na avaliação do desempenho e desincentiva a assunção excessiva de riscos

70.1. Fixação e limites da remuneração base anual, da RVA e da RVLP e desincentivo à assunção excessiva de riscos

O **montante de remuneração fixa** é definido em função dos critérios indicados no ponto 69 *supra*, focados no alinhamento com as práticas de mercado e na diferenciação em função da dedicação e do grau de complexidade e responsabilidade das funções assumidas, procurando-se que esta componente seja adequada a desincentivar a assunção excessiva de risco, tendo presentes os objetivos estratégicos e desafios dos 4 segmentos de negócio em que a Empresa atua.

Os Administradores não-executivos dos CTT auferem exclusivamente remuneração fixa.

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

- A RVA tem como *target* 55% da remuneração base anual de cada Administrador executivo. Logo, num cenário de 100% de atingimento dos objetivos aplicáveis à RVA, cada Administrador executivo terá direito a RVA em numerário no valor de 55% da respetiva remuneração base anual;
- Sendo os objetivos superados acima deste *target*, o valor máximo da RVA atribuível a cada Administrador executivo é de 85% da respetiva remuneração base anual;
- A RVLP tem como *target* 120% da remuneração base anual de cada Administrador executivo. Logo, num cenário de 100% de atingimento dos objetivos aplicáveis à RVLP, cada Administrador executivo terá direito a RVLP em numerário no valor de 120% da respetiva remuneração base anual;
- Sendo os objetivos superados acima deste *target*, o valor máximo da RVLP atribuível a cada Administrador executivo é de 180% da respetiva remuneração base anual;
- Não sendo atingidos os limiares mínimos de consecução descritos no ponto 71 *infra*, não há lugar a RV.

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

Por último, e nos termos do artigo 23º dos Estatutos, a remuneração variável dos Administradores executivos pode consistir numa percentagem dos lucros consolidados, caso em que a percentagem global de tais lucros afeta à remuneração variável não poderá exceder, em cada ano, o correspondente a 5% dos lucros consolidados do exercício.

70.2. Critérios para avaliação de desempenho, equilíbrio entre componentes remuneratórias e consequente alinhamento de interesses

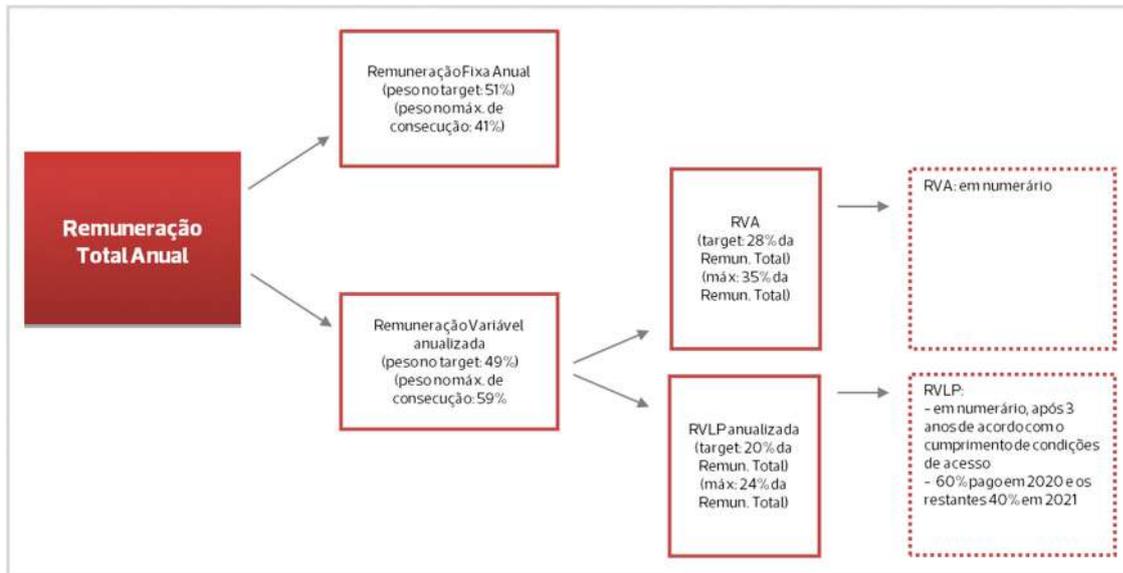
A atribuição e o valor da RV dependem do **cumprimento de objetivos predefinidos, medidos com recurso a critérios de avaliação de desempenho**, descritos no ponto 71 *infra*. Esta componente oscilará de acordo com o grau de consecução de:

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Conforme se refere no ponto 69 da Parte I *supra*, a Comissão de Vencimentos deliberou introduzir alterações na política remuneratória, dando uma maior relevância aos critérios quantitativos face aos qualitativos para atribuição do montante de RVA, na medida em que a componente qualitativa só dará lugar à atribuição e pagamento de RVA se da avaliação dos objetivos quantitativos decorrer a atribuição e pagamento de qualquer montante de RVA.

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

- O valor da **margem de EBITDA recorrente** anual de cada área de negócio dos CTT: (i) correio; (ii) expresso e encomendas; (iii) serviços financeiros; e (iv) Banco CTT (30%);
- A percentagem de **crescimento de EBITDA recorrente** consolidado dos CTT (como definido pela Comissão de Auditoria dos CTT) face ao ano civil anterior (25%);
- A percentagem de **crescimento do ROI** (relação entre o EBITDA recorrente consolidado e o capital investido), face ao ano civil anterior (25%);
- A verificação de um **TSR anual das ações da Sociedade** igual ou superior a 0 e a sua comparação com o TSR médio ponderado de um *peer group* (20%). O referido *peer group* é formado por 2 subgrupos: (i) TSR do PSI-20 com a ponderação de 60% e (ii) TSR (média simples) de um conjunto de *peers* do setor relevantes (Austrian Post, Bpost, Post NL e Royal Mail, sem prejuízo de alterações definidas pela Comissão de Vencimentos em função de reestruturações societárias relevantes) com a ponderação de 40%.

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

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

- Se o desempenho registado atingir em menos de 80% o objetivo fixado (90% no caso do objetivo TSR), não há lugar à atribuição de RVA relativamente a esse mesmo objetivo quantitativo, nem relativamente aos objetivos qualitativos individuais;
- Se o desempenho registado se situar entre 80% e 90% do objetivo fixado (90% e 95% no caso do objetivo TSR), é devido valor situado no intervalo de 24,75% e 33% da remuneração base anual de cada Administrador executivo;
- Se o desempenho registado se situar entre 90% e 130% do objetivo fixado (entre 95% e 110% no caso do objetivo TSR), é devido valor situado no intervalo de 33% e 85% da remuneração base anual de cada Administrador executivo;
- Se o desempenho registado cumprir em mais de 130% o objetivo fixado (mais de 110% no caso do objetivo TSR), é devido o valor correspondente a 85% da remuneração base anual de cada Administrador executivo.

O montante de RVA a auferir resulta em **30% da avaliação de objetivos individuais qualitativos** definidos e objeto de avaliação pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, de acordo com os parâmetros fixados pela Comissão de Vencimentos e tendo em vista, nomeadamente, promover os valores da Sociedade e a sua sustentabilidade, o funcionamento e relação eficiente com os diversos órgãos sociais e comissões dos CTT e a relação com os *stakeholders* dos CTT. No entanto, de acordo com a alteração introduzida em 2018, esta componente, só terá impacto na atribuição e cálculo da RVA quando resultar da **avaliação dos objetivos quantitativos dos CTT a atribuição e pagamento de RVA**. Segundo estes **parâmetros**, o desempenho registado quanto a estes objetivos é **remunerado de forma gradativa**, nos seguintes moldes:

- ARVA a este título tem por referência uma percentagem da remuneração base anual entre 55% e um máximo de 85%, consoante o grau de consecução, apenas havendo lugar à mesma se o desempenho geral registado corresponder a uma avaliação pelo menos no *target* 3 (numa escala de consecução de 1 a 5); e
- A avaliação qualitativa anual do CEO não pode exceder mais de um nível a avaliação média anual dos restantes membros da Comissão Executiva.

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

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

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

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

- Se o TSR das ações CTT for inferior a 90% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, não há lugar à atribuição de RVLP;
- Se o TSR das ações CTT se situar entre 90% e 94,9% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, é atribuído a cada membro executivo um montante compreendido no intervalo de 25% a 88% da sua remuneração base anual;
- Se o TSR das ações CTT se situar entre 95% e 119% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, é atribuído a cada membro executivo um montante compreendido no intervalo de 95% a 174% da sua remuneração base anual;
- Se o TSR das ações da Sociedade for igual ou superior a 120% do TSR médio ponderado das ações do *peer group*, é atribuído a cada membro executivo um montante de 180% da remuneração base anual do respetivo membro executivo;
- Se o TSR das ações da Sociedade for inferior a 0, o montante da RVLP a pagar está sujeito a um fator ponderador de 0,8;
- Adicionalmente, se o somatório das avaliações anuais globais qualitativas no âmbito da RVA for inferior a 9, aplica-se um fator de ajustamento de 0 e, se situar entre 9 e 1,5, aplica-se um fator de ajustamento de 1.

Conforme melhor representado no gráfico seguinte:



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

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

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

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

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

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

O pagamento da RV referente a um período de avaliação em que ocorra a cessação de funções não será devido (*continued performance*), salvo em situações de cessação por mútuo acordo, reforma, morte, invalidez ou outro caso de termo antecipado do mandato por causa não imputável ao Administrador (designadamente em caso de alteração do controlo da Sociedade), caso em que a Comissão de Vencimentos definirá uma atribuição *pro-rata*. Em caso de saída do Administrador por qualquer causa,

com exceção de destituição por justa causa ou da verificação de outra situação que dê lugar à aplicação de um mecanismo de ajustamento (conforme descrito *infra*), após o período de avaliação, mas antes do pagamento da RV, haverá lugar ao seu pagamento por inteiro na medida correspondente àquele período.

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

- A **redução da RV** cuja atribuição e/ou pagamento não constitua ainda um direito adquirido (*malus provision*) e a reversão por via da **retenção e/ou devolução da RV** cujo pagamento constitua já um direito adquirido (*clawback provision*);
- Aplicável a parte ou à totalidade da **RV (atribuível, atribuída e/ou paga)**;
- Verificadas as seguintes **situações** cuja aferição cabe à Comissão de Vencimentos ouvida, designadamente, a Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações: o Administrador participou direta e decisivamente ou foi responsável por uma atuação que resultou em perdas significativas; incumprimento grave ou fraudulento do código de conduta ou de normativo interno com impacto negativo significativo, ou situações que justifiquem justa causa de destituição; e/ou falsas declarações e/ou erros ou omissões materialmente relevantes nas demonstrações financeiras para os quais uma conduta objetiva do Administrador tenha contribuído decisivamente.

Assim, uma componente significativa da RV **é condicionada à verificação do desempenho positivo da Empresa durante o referido período de diferimento** nos seguintes termos:

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

Estas regras visam assim um alinhamento dos interesses da equipa de gestão numa lógica de longo prazo, com os interesses da Sociedade, dos seus Acionistas e demais *stakeholders*, cuja prossecução, atentas as especificidades da Empresa e do setor, se entendeu decorrer da **combinação dos critérios de avaliação de desempenho aplicáveis ao longo dos 3 anos do mandato** (seja o TSR da Empresa, seja a avaliação qualitativa individual acima descritos) e do **Período de Indisponibilidade aplicável às ações adquiridas através da RVA recebida**.

73. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em ações bem como sobre a manutenção, pelos administradores executivos, dessas ações; eventual celebração de contratos relativos a essas ações, designadamente contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, respetivo limite, e sua relação face ao valor da remuneração total anual

Não aplicável. Vide ponto 71 *supra*.

74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício

Não aplicável. Vide ponto 71 *supra*.

75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários

A Sociedade não adotou qualquer sistema de prémios anuais ou outros benefícios não pecuniários, sem prejuízo do referido no parágrafo seguinte.

Em complemento ao referido no ponto 76 *infra*, os Administradores executivos auferem os seguintes **benefícios complementares não pecuniários, de natureza fixa**: faculdade de uso de viatura (incluindo combustível e portagens), seguros de vida e de acidentes pessoais (incluindo em viagem) e acesso ao sistema de benefícios de saúde - IOS - Instituto de Obras Sociais - nos mesmos termos dos trabalhadores da Empresa. Também o Presidente do Conselho de Administração tem a faculdade de uso de viatura (incluindo combustível e portagens).

76. Principais características dos regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores e data em que foram aprovados em Assembleia Geral, em termos individuais

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

A remuneração fixa mensal dos Administradores executivos engloba um montante definido pela Comissão de Vencimentos em função do *benchmarking* realizado, destinado a ser afeto a um plano de pensões de contribuição definida ou de poupança reforma (ou outros instrumentos de poupança para a reforma), cuja escolha em concreto cabe a cada Administrador executivo.

IV. 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

No quadro seguinte são indicados os montantes remuneratórios brutos pagos em 2018 pela Sociedade aos **membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria**:

Titular	Cargo	Montantes		
		Remuneração fixa ⁽¹⁾ ⁽²⁾	RVA 2017 ⁽³⁾	Total
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda	Presidente Executivo (CEO)	497.072,34 C	0,00 C	497.072,34 C
Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira	Administradora executiva	376.198,34 C	0,00 C	376.198,34 C
António Pedro Ferreira Vaz da Silva	Administrador executivo	376.162,30 C	0,00 C	376.162,30 C
Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão	Administrador executivo	376.144,28 C	0,00 C	376.144,28 C
Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco	Administrador executivo (CFO)	416.413,96 C	0,00 C	416.413,96 C
Total das remunerações dos membros da Comissão Executiva		2.041.991,22 C	0,00 C	2.041.991,22 C

Títular	Cargo	Montaria⁽⁴⁾
Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia	Administradora não executiva e Presidente da Comissão de Auditoria	76.500,06 C
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Auditoria	63.749,98 C
Maria Belén Amatriain Corbi	Administradora não executiva e Membro da Comissão de Auditoria	63.749,98 C
Total das remunerações dos membros da Comissão de Auditoria		204.000,02 C
António Sarmiento Gomes Mota	Presidente do Conselho de Administração e da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações	262.500,00 C
José Manuel Baptista Frio	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações	55.250,02 C
Céline Dora Judith Abecassis-Moedas	Administradora não executiva e Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações	55.250,02 C
João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações	55.250,02 C
Rafael Caldera de Castel-Branco Valverde	Administrador não executivo e Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações	55.250,02 C
Total das remunerações dos Administradores não executivos que não integram Comissão de Auditoria		483.500,08 C
Total das remunerações dos Administradores não executivos do Conselho de Administração		687.500,10 C
Total das remunerações dos membros do Conselho de Administração incluindo Comissão de Auditoria		2.729.491,32 C

⁽¹⁾ Montante da remuneração fixa dos Administradores executivos. Encontram-se incluídos neste valor: (i) a remuneração base anual ("RBA"), (ii) os montantes respeitantes a subsídio de refeição anual (9,01€ por dia útil de cada mês, 12 vezes ao ano), (iii) e montante fixo pago anualmente afeto a plano de poupança reforma correspondente a 10% da RBA. A RBA paga em 2018 inclui uma redução de 25% relativamente ao valor de RBA definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2017/2019 no caso do Presidente da Comissão Executiva e uma redução de 15% relativamente aos restantes Administradores executivos.

⁽²⁾ O montante da remuneração fixa atribuído ao Administrador Executivo (CFO) Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco em 2018, inclui a remuneração atribuída em 2017 correspondente aos dias que decorreram entre a sua cooptação em 19 de dezembro e 31 de dezembro desse ano.

⁽³⁾ Os Administradores executivos renunciaram aos montantes de RVA relativamente aos exercícios de 2017 e 2018, não tendo, por esse motivo e independentemente do resultado da avaliação realizada relativa ao exercício de 2017, sido pago qualquer valor a título de RVA em 2018.

⁽⁴⁾ Montante de remuneração fixa dos Administradores não-executivos os quais não auferem qualquer remuneração variável. A remuneração base anual paga em 2018 inclui uma redução de 25% relativamente ao valor de RBA definido na política de remunerações aprovada para o mandato 2017/2019 no caso do Presidente do Conselho de Administração e uma redução de 15% da remuneração base anual dos restantes Administradores.

Conforme resulta da tabela *supra*, e sem prejuízo da política remuneratória vigente no mandato em curso descrita nos pontos 69 e seguintes *supra*, na sequência do **Plano de Transformação Operacional** aprovado e divulgado em dezembro de 2017 e incluindo um conjunto de ajustamentos relacionados com a política de Recursos Humanos dos CTT:

- O Presidente do Conselho de Administração e o Presidente da Comissão Executiva renunciaram durante o ano de 2018 ao montante correspondente a **25% da remuneração base anual** para todos os efeitos previstos na política remuneratória;
- Os demais membros do Conselho de Administração e da Comissão Executiva renunciaram durante o ano de 2018 ao montante correspondente a **15% da remuneração base anual** para todos os efeitos previstos na política remuneratória;
- Os Administradores executivos renunciaram, ainda, aos montantes de **RVA relativamente aos exercícios de 2017 e 2018** independentemente dos resultados do processo de avaliação de *performance* a efetuar nesse âmbito de acordo com a política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos, descrito nos pontos 69 e seguintes *supra*; e
- No que respeita à **RVLP atribuível aos Administradores executivos por referência ao seu desempenho em 2017/2019**, os CTT registaram a 31 de dezembro de 2018 um gasto com pessoal de 50.880€, sendo esta componente remuneratória de longo prazo paga em numerário pela Sociedade, no fim do mandato, caso se verifiquem os respetivos pressupostos de atribuição e pagamento nos termos descritos nos pontos 69 e seguintes *supra* (o referido montante foi definido por estudo atuarial realizado por entidade independente).

Não se verificou qualquer afastamento dos procedimentos de aplicação da política de remuneração aprovada, descrita no ponto 69 *supra*, conforme resulta da tabela de remunerações que antecede onde se indica o montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do

órgão de administração da Sociedade, incluindo remuneração fixa e variável, bem como a menção às diferentes componentes que deram origem à remuneração fixa.

78. Montantes a qualquer título pagos por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo ou que se encontrem sujeitas a um domínio comum

Durante o exercício de 2018, as empresas em relação de domínio e de grupo com a Sociedade **não pagaram aos membros do Conselho de Administração quaisquer remunerações** ou montantes a qualquer outro título.

79. Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios e os motivos por que tais prémios e/ou participação nos lucros foram concedidos

Durante o exercício de 2018, não foram pagos aos membros do Conselho de Administração quaisquer montantes sob a forma de participações nos lucros ou de prémios.

80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício

Durante o exercício de 2018 não foram pagas ou foram devidas indemnizações a ex-administradores relativamente à cessação das suas funções durante o exercício.

81. Montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros do órgão de fiscalização da sociedade, para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

Vide ponto 77 da Parte I *supra* no que respeita aos membros da Comissão de Auditoria.

82. Remuneração no ano de referência do Presidente da Mesa da Assembleia Geral

Durante o exercício de 2018, o montante de remuneração auferida pelo Presidente e pelo Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Geral foi, respetivamente, de dez mil e quatro mil euros.

V. ACORDOS COM IMPLICAÇÕES REMUNERATÓRIAS

83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração

Os membros dos órgãos sociais dos CTT **não celebraram quaisquer contratos com a Sociedade em matéria remuneratória ou indemnizatória**, prevendo-se na política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos dos CTT para o mandato 2017/2019 que em caso de cessação de funções dos membros do Conselho de Administração aplicar-se-ão as regras indemnizatórias legalmente previstas, sem prejuízo do disposto no ponto 72 *supra* por referência à RV.

- A compensação legalmente devida no que respeita aos membros do órgão de administração (incluindo os Administradores executivos), em caso de destituição sem justa causa, corresponde a uma indemnização pelos danos por estes sofridos nos termos legais aplicáveis, a qual não pode, contudo, exceder o montante das remunerações que o Administrador presumivelmente receberia até ao final do período para que foi eleito.

Assim, considerando a ausência de acordos individuais neste domínio e os termos da política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos, num cenário de destituição que não decorra de violação grave de deveres nem de inaptidão para o exercício normal de funções, mas, ainda assim, seja reconduzível a um inadequado desempenho, a Sociedade estará obrigada a pagar uma indemnização apenas nos termos legalmente devidos.

Vide ponto 72 da Parte I *supra* a propósito do impacto da cessação de funções relativamente à RV.

84. Acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 248.º-B do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade

No exercício de 2018, **não existiam quaisquer acordos entre a Sociedade e os membros do Conselho de Administração nem da Comissão de Auditoria** que previssem indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da Sociedade, sem prejuízo do referido no ponto 72 da Parte I *supra*.

Saliente-se a este propósito que o Conselho de Administração dos CTT entende que os dirigentes da Sociedade, na aceção do artigo 248º-B do Cód.VM e do Regulamento UE, correspondem apenas aos membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT.

VI. PLANOS DE ATRIBUIÇÃO DE AÇÕES OU OPÇÕES SOBRE AÇÕES ('STOCK OPTIONS')

85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários

Conforme melhor definido no ponto 71 *supra*, a política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos para o mandato 2017/2019 não prevê a atribuição de quaisquer ações a Administradores executivos a título de remuneração, não tendo a Sociedade em vigor, à presente data, qualquer tipo de plano de opções de aquisição de ações.

86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)

Conforme referido no ponto 85 da Parte I *supra*.

87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa

Conforme referido no ponto 85 da Parte I *supra*.

88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes

Não vigorou em 2018 nem vigora atualmente nos CTT qualquer sistema de participação dos trabalhadores no capital.

E. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

I. MECANISMOS E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO

89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas

Desde 2014, a Sociedade tem vindo a implementar procedimentos destinados a garantir o rigoroso cumprimento dos preceitos legais e contabilísticos e das melhores práticas vigentes no contexto de transações com partes relacionadas e a prossecução do interesse dos CTT nesse âmbito, em particular

através do **Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Situações de Conflitos de Interesses**.

Para este efeito, são considerados “Partes Relacionadas”:

- Qualquer Acionista titular de uma participação, direta ou indireta, correspondente a, pelo menos, 2% do capital social dos CTT, nos termos do artigo 20º do Cód.VM;
- Os membros dos órgãos de administração e fiscalização dos CTT e eventuais responsáveis que, não sendo membros destes órgãos, sejam como tal qualificados ao abrigo do referido Regulamento, ou qualquer entidade terceira com aqueles relacionada através de qualquer interesse comercial ou pessoal relevante;
- Sociedades subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*) dos CTT.

Segundo o mesmo Regulamento, as “Transações com Partes Relacionadas” (i.e., todos os negócios jurídicos onerosos ou gratuitos ou transferências de recursos, serviços ou obrigações, independentemente de haver ou não um débito de preço, entre, por um lado, os CTT e/ou subsidiárias e, por outro, uma parte relacionada) devem obedecer aos seguintes princípios:

- Só podem ter lugar com fundamento em motivos claramente enquadráveis no âmbito dos negócios dos CTT;
- A sua realização deve obedecer às condições de mercado, de acordo com a legislação em vigor e cumprindo as melhores práticas de governo societário, de modo a assegurar a transparência e o pleno respeito pelos interesses dos CTT;
- Devem ser sempre formalizadas por escrito, especificando-se os termos e condições;
- Empréstimos a favor de “Partes Relacionadas” são expressamente proibidos, exceto a favor de empresas subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (*joint-ventures*);
- Devem ser divulgadas de forma clara e precisa nas notas explicativas às demonstrações financeiras da Empresa, com os detalhes suficientes para a identificação da “Parte Relacionada” e das condições essenciais relativas às transações.

Vide ponto 91 da Parte I *infra* sobre os mecanismos de controlo prévio e subsequente pela Comissão de Auditoria de transações com partes relacionadas.

90. Transações sujeitas a controlo no ano de referência

No exercício de 2018 verificou-se a contratação da Sociedade de Advogados Uría Menéndez – Proença de Carvalho para a prestação de assessoria jurídica ao Banco CTT no âmbito da relação de parceria a estabelecer com a Netinvoice, S.A. para a constituição de uma plataforma *web* de transação de créditos e a atribuição de uma contribuição financeira à COTEC Portugal – Associação Empresarial para a Inovação no âmbito do projeto “Plataforma Portugal i4.0: Qualificar PME para a Indústria 4.0”, relativamente aos seus dois anos de duração, as quais configuram **transações com partes relacionadas**, tendo sido **sujeitas a controlo prévio** do órgão de fiscalização da Sociedade ao abrigo dos procedimentos descritos no Regulamento sobre Avaliação 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, as seguintes transações com subsidiárias do Grupo CTT foram sujeitas a **controlo do referido órgão**: a título subsequente (i) na atividade postal, transações que correspondem na quase generalidade a prestações de serviços, e (ii) na atividade financeira, aditamentos aos contratos celebrados entre os CTT e o Banco CTT que regulam a disponibilização de meios inerentes à Rede de Lojas e a parceria CTT/Banco CTT relativa ao Canal CTT e a prestação de serviços entre os CTT e Banco CTT.

Remete-se para maior detalhe sobre Transações com Partes Relacionadas para a Nota 50 – Partes Relacionadas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do Capítulo 7 (*vide* página 258) deste Relatório.

91. Procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da avaliação prévia dos negócios a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada

Segundo o Regulamento para Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Conflitos de Interesse, as “Transações Significativas com Partes Relacionadas” são submetidas pela Comissão Executiva a **parecer prévio da Comissão de Auditoria**, nos seguintes termos:

- Qualificam para este efeito, as transações de montante superior a 1.000.000€ relativamente a um único negócio ou a um conjunto de negócios realizados em cada exercício económico, com exceção de transações realizadas entre os CTT e as subsidiárias cujo capital seja direta ou indiretamente detido a 100% pelos CTT;
- Neste âmbito, a Comissão de Auditoria analisa, designadamente, os termos, o objetivo e oportunidade da transação, o interesse da parte relacionada, eventuais limitações que possam vir a ser impostas aos CTT em resultado da transação, os procedimentos pré-contratuais implementados, os mecanismos adotados para resolver ou prevenir potenciais conflitos de interesses e a demonstração de que a operação será realizada em condições normais de mercado;
- Encontram-se, ainda, sujeitas a parecer prévio da Comissão de Auditoria as transações a celebrar entre, por um lado, membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou de subsidiárias (diretamente ou por interposta pessoa) e, por outro, os CTT e/ou subsidiárias, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 397º e 423º-H do CSC e do procedimento explicitado no Regulamento para Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas e Prevenção de Conflitos de Interesse.

As demais “Transações com Partes Relacionadas” são comunicadas à Comissão de Auditoria para efeitos da sua apreciação posterior, designadamente no âmbito de relatório anual de atividades, até ao último dia de julho ou janeiro, consoante a transação tenha ocorrido no 1.º ou no 2.º semestre do ano.

II. ELEMENTOS RELATIVOS AOS NEGÓCIOS

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

Os negócios relevantes com partes relacionadas encontram-se descritos na Nota 50 às demonstrações financeiras consolidadas e individuais constante do Capítulo 7 (*vide* página 258) deste Relatório, tendo sido realizados em condições normais de mercado.

PARTE II – AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO
1. Identificação do Código de governo das sociedades adotado

Em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 2º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013, os CTT adotam o Código de Governo das Sociedades do Instituto Português de *Corporate Governance*, na versão publicada em 2018, (“Código IPCG”) que se encontra disponível para consulta em www.cqov.pt.

2. Análise de cumprimento do Código de Governo das Sociedades adotado

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
I. PARTE GERAL			
PRINCÍPIO GERAL	O governo societário deve promover e potenciar o desempenho das sociedades, bem como do mercado de capitais, e sedimentar a confiança dos investidores, dos trabalhadores e do público em geral na qualidade e transparência da administração e da fiscalização e no desenvolvimento sustentado das sociedades.		
I.1. Relação da sociedade com investidores e informação			
PRINCÍPIO	As sociedades e, em particular, os seus administradores devem tratar de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.		
I.1.1.	A sociedade deve instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a produção, o tratamento e a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais <i>stakeholders</i> , aos analistas financeiros e ao mercado em geral.	Adotado	56 a 63 (<i>vide</i> capítulo 10. Apoio ao Investidor e 11. Sítio da Internet páginas 301 a 303 deste Relatório)
I.2. Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade			
PRINCÍPIO I.2.A.	As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de governo e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas.		
PRINCÍPIO I.2.B.	As sociedades devem ser dotadas de estruturas decisórias claras e transparentes e assegurar a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões.		
I.2.1.	As sociedades devem estabelecer critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que, além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.	Adotado	16, 19, 26 e 33
I.2.2.	Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas devem dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros —, devendo ser elaboradas atas detalhadas das respetivas reuniões.	Adotado	21, 22, 23, 27, 29, 34 e 35
I.2.3.	Os regulamentos internos de órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados, na íntegra, no sítio da internet.	Adotado	22, 34 e 61 (<i>vide</i> para ponto 61 capítulo 11. Sítio da Internet página 303 deste Relatório)

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
I.2.4.	A composição, o número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.	Adotado	23, 28, 29, 35, 62 e 67 (vide para ponto 62 capítulo 11. Sítio da Internet página 303 deste Relatório)
I.2.5.	Os regulamentos internos da sociedade devem prever a existência e assegurar o funcionamento de mecanismos de deteção e prevenção de irregularidades, bem como a adoção de uma política de comunicação de irregularidades (<i>whistleblowing</i>) que garanta os meios adequados para a comunicação e tratamento das mesmas com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmissente, sempre que esta seja solicitada.	Adotado	21.5, 35 e 49
I.3. Relação entre órgãos da sociedade			
PRINCÍPIO	Os membros dos órgãos sociais, mormente os administradores, deverão criar as condições para que, na medida das responsabilidades de cada órgão, seja assegurada a tomada de medidas ponderadas e eficientes e, de igual modo, para que os vários órgãos da sociedade atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.		
I.3.1.	Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade devem estabelecer mecanismos para garantir que, dentro dos limites da legislação aplicável, seja permanentemente assegurado aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização o acesso a toda a informação e colaboradores da sociedade para a avaliação do desempenho, da situação e das perspetivas de desenvolvimento da sociedade, incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões do órgão de administração executivo, sem prejuízo do acesso a quaisquer outros documentos ou pessoas a quem possam ser solicitados esclarecimentos.	Adotado	18 e 21.2
I.3.2.	Cada órgão e comissão da sociedade deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das respetivas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.	Adotado	18 e 21.2
I.4. Conflitos de interesses			
PRINCÍPIO	Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões societárias e a sociedade. Deve garantir-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.		
I.4.1.	Deve ser imposta a obrigação de os membros dos órgãos e comissões societárias informarem pontualmente o respetivo órgão ou comissão sobre os factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social.	Adotado	21
I.4.2.	Deverão ser adotados procedimentos que garantam que o membro em conflito não interfere no processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos que o órgão, a comissão ou os respetivos membros lhe solicitarem.	Adotado	21
I.5. Transações com partes relacionadas			
PRINCÍPIO	Pelos potenciais riscos que comportam, as transações com partes relacionadas devem ser justificadas pelo interesse da sociedade e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.		
I.5.1.	O órgão de administração deve definir, com parecer prévio e vinculativo do órgão de fiscalização, o tipo, o âmbito e o valor mínimo, individual ou agregado, dos negócios com partes relacionadas que: (i) requerem a aprovação prévia do órgão de administração (ii) e os que, por serem de valor mais elevado, requerem, ainda, um parecer prévio favorável do órgão de fiscalização.	Adotado	38, 89 e 91

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
I.5.2.	O órgão de administração deve, pelo menos de seis em seis meses, comunicar ao órgão de fiscalização todos os negócios abrangidos pela Recomendação I.5.1.	Adotado	91
II. ACIONISTAS E ASSEMBLEIA GERAL			
PRINCÍPIO II.A.	O adequado envolvimento dos acionistas no governo societário constitui um fator positivo de governo societário, enquanto instrumento para o funcionamento eficiente da sociedade e para a realização do fim social.		
PRINCÍPIO II.B.	A sociedade deve promover a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões societários e de reflexão sobre a sociedade.		
PRINCÍPIO II.C.	A sociedade deve ainda permitir a participação dos acionistas na Assembleia Geral por meios telemáticos, o voto por correspondência e, em particular, o voto eletrónico, salvo quando tal se mostre desproporcional tendo em conta, designadamente, os custos associados.		
II.1.	A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto.	Adotado	12
II.2.	A sociedade não deve adotar mecanismos que dificultem a tomada de deliberações pelos seus acionistas, designadamente fixando um quórum deliberativo superior ao previsto por lei.	Adotado	14
II.3.	A sociedade deve implementar meios adequados para o exercício do direito de voto por correspondência, incluindo por via eletrónica.	Adotado	12
II.4.	A sociedade deve implementar meios adequados para a participação dos acionistas na assembleia por meios telemáticos.	Não adotado	---
II.5.	Os estatutos da sociedade que prevejam a limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas, devem prever igualmente que, pelo menos de cinco em cinco anos, seja sujeita a deliberação pela assembleia geral a alteração ou a manutenção dessa disposição estatutária – sem requisitos de quórum agravado relativamente ao legal – e que, nessa deliberação, se contam todos os votos emitidos sem que aquela limitação funcione.	n.a.	5 e 13
II.6.	Não devem ser adotadas medidas que determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.	Adotado	4
III. ADMINISTRAÇÃO NÃO EXECUTIVA E FISCALIZAÇÃO			
PRINCÍPIO III.A.	Os membros de órgãos sociais com funções de administração não executiva e de fiscalização devem exercer, de modo efetivo e criterioso, uma função fiscalizadora e de desafio à gestão executiva para a plena realização do fim social, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.		
PRINCÍPIO III.B.	A composição do órgão de fiscalização e o conjunto dos administradores não executivos devem proporcionar à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		
PRINCÍPIO III.C.	O órgão de fiscalização deve desenvolver uma fiscalização permanente da administração da sociedade, também numa perspetiva preventiva, acompanhando a atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para a sociedade.		

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG	ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO	
III.1.	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes devem designar entre si um coordenador (<i>lead independent director</i>) para, designadamente, (i) atuar, sempre que necessário, como interlocutor com o presidente do conselho de administração e com os demais administradores, (ii) zelar por que disponham do conjunto de condições e meios necessários ao desempenho das suas funções; e (iii) coordená-los na avaliação do desempenho pelo órgão de administração prevista na recomendação V.1.1.	n.a.	17 e 18
III.2.	O número de membros não executivos do órgão de administração, bem como o número de membros do órgão de fiscalização e o número de membros da comissão para as matérias financeiras deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas.	Adotado	17 e 18
III.3.	Em todo o caso, o número de administradores não executivos deve ser superior ao de administradores executivos.	Adotado	17 e 18
III.4.	Cada sociedade deve incluir um número não inferior a um terço mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão, nomeadamente em virtude de: <ol style="list-style-type: none"> i. Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade; ii. Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos; iii. Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva; iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador; v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada; vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas. 	Adotado ⁽¹⁾	17, 18, 20 e 78
III.5.	O disposto no parágrafo (i) da recomendação III.4 não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem entretanto decorrido pelo menos três anos (<i>cooling-off period</i>).	n.a.	17 e 18
III.6.	Os administradores não-executivos devem participar na definição, pelo órgão de administração, da estratégia, principais políticas, estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a sociedade em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas.	Adotado	21
III.7.	O conselho geral e de supervisão deve, no quadro das suas competências legais e estatutárias, colaborar com o conselho de	n.a.	15

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
	administração executivo na definição da estratégia, principais políticas, estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a sociedade, em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas.		
III.8.	Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização deve, em especial, acompanhar, avaliar e pronunciar-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco definidas pelo órgão de administração.	Adotado	35 e 38
III.9.	As sociedades devem constituir comissões internas especializadas adequadas à sua dimensão e complexidade, abrangendo, separada ou cumulativamente, as matérias de governo societário, de remunerações e avaliação do desempenho, e de nomeações.	Adotado	21, 29 e 66
III.10.	Os sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna devem ser estruturados em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade.	Adotado	54
III.11.	O órgão de fiscalização e a comissão para as matérias financeiras devem fiscalizar a eficácia dos sistemas e de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna e propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	Adotado	38, 50 a 52 (vide para ponto 52 subcapítulo 2.7.1. Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos, páginas 35 a 37 deste Relatório)
III.12.	O órgão de fiscalização deve pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno, incluindo controlo de cumprimento das normas aplicadas à sociedade (serviços de <i>compliance</i>) e de auditoria interna, e devem ser destinatários dos relatórios realizados por estes serviços, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a detecção de potenciais irregularidades.	Adotado	37, 38, 50, 51 e 55
IV. ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVA			
PRINCÍPIO IV.A.	Como forma de aumentar a eficiência e a qualidade do desempenho do órgão de administração e o adequado fluxo de informação para este órgão, a gestão corrente da sociedade deve pertencer a administradores executivos com as qualificações, competências e a experiência adequadas à função. À administração executiva compete gerir a sociedade, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.		
PRINCÍPIO IV.B.	Na determinação do número de administradores executivos, devem ser ponderados, além dos custos e da desejável agilidade de funcionamento da administração executiva, a dimensão da empresa, a complexidade da sua atividade e a sua dispersão geográfica.		
IV.1.	O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos executivos e do exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo	Adotado	26
IV.2.	O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.	Adotado	21
IV.3.	O órgão de administração deve fixar objetivos em matéria de assunção de riscos e zelar pela sua prossecução.	Adotado	21, 50 e 52 (vide para ponto 52 subcapítulo 2.7.1.

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
			Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos, páginas 35 a 37 deste Relatório)
IV.4.	O órgão de fiscalização deve organizar-se internamente, implementando mecanismos e procedimentos de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo órgão de administração.	Adotado	38, 50 a 52 (vide para ponto 52 subcapítulo 2.7.1. Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos, páginas 35 a 37 deste Relatório)
V. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, REMUNERAÇÕES E NOMEAÇÕES			
V.1. Avaliação Anual de Desempenho			
PRINCÍPIO	A sociedade deve promover a avaliação do desempenho do órgão executivo e dos seus membros individualmente e ainda do desempenho global do órgão de administração e das comissões especializadas constituídas no seu seio.		
V.1.1.	O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho das suas comissões e dos administradores delegados, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.	Adotado	21.1, 21.4, 24, 29.2, 66, 70 e 71
V.1.2.	O órgão de fiscalização deve fiscalizar a administração da sociedade e, em particular, avaliar anualmente o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o funcionamento interno do órgão de administração e das suas comissões, bem como o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.	Adotado	24, 35 e 38
V.2. Remunerações			
PRINCÍPIO	A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.		
V.2.1.	A fixação das remunerações deve competir a uma comissão, cuja composição assegure a sua independência em face da administração.	Adotado	66 e 67
V.2.2.	A comissão de remunerações deve aprovar, no início de cada mandato, fazer executar e confirmar, anualmente, a política de remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade, no âmbito da qual sejam fixadas as respetivas componentes fixas, e, quanto aos administradores executivos ou administradores pontualmente investidos de tarefas executivas, caso exista componente variável da remuneração, os respetivos critérios de atribuição e de mensuração, os mecanismos de limitação, os mecanismos de diferimento do pagamento da remuneração e os mecanismos de remuneração baseados em opções ou ações da própria sociedade.	Adotado	69 a 74
V.2.3.	A declaração sobre a política de remunerações dos órgãos de administração e fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de Junho, deverá conter adicionalmente:	Adotado	
	i. A remuneração total discriminada pelos diferentes		69 a 75, 77 e 79

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
	componentes, a proporção relativa da remuneração fixa e da remuneração variável, uma explicação do modo como a remuneração total cumpre a política de remuneração adotada, incluindo a forma como contribui para o desempenho da sociedade a longo prazo, e informações sobre a forma como os critérios de desempenho foram aplicados;		
	ii. As remunerações provenientes de sociedades pertencentes ao mesmo grupo;		78
	iii. O número de ações e de opções sobre ações concedidas ou oferecidas, e as principais condições para o exercício dos direitos, incluindo o preço e a data desse exercício e qualquer alteração dessas condições;		85
	iv. Informações sobre a possibilidade de solicitar a restituição de uma remuneração variável;		69 e 72
	v. Informações sobre qualquer afastamento do procedimento de aplicação da política de remuneração aprovada, incluindo a explicação da natureza das circunstâncias excepcionais e a indicação dos elementos específicos objeto de derrogação;		69 e 77
	vi. Informações quanto à exigibilidade ou inexigibilidade de pagamentos relativos à cessação de funções de administradores.		69 e 80
V.2.4.	Para cada mandato, a comissão de remunerações deve igualmente aprovar o regime de pensões dos administradores, se os estatutos as admitirem, e o montante máximo de todas as compensações a pagar ao membro de qualquer órgão ou comissão da sociedade em virtude da respetiva cessação de funções.	n.a.	76 e 80
V.2.5.	A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou, no seu impedimento, outro membro da comissão de remunerações deve estar presente na assembleia geral anual e em quaisquer outras se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade ou se tal presença tiver sido requerida por acionistas.	Adotado	69
V.2.6.	Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações deve poder decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultadoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções. A Comissão de remunerações deve assegurar que os serviços são prestados com independência e que os respetivos prestadores não serão contratados para a prestação de quaisquer outros serviços à própria sociedade ou a outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo sem autorização expressa da Comissão.	Adotado	67
V.3. Remuneração dos Administradores			
PRINCÍPIO	Os administradores devem receber uma compensação: <ol style="list-style-type: none"> que remunere adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas, bem como de outros que estes expressamente definam; e que premeie o desempenho. 		
V.3.1.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes deve ter natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	Adotado	69, 70 e 71
V.3.2.	Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos	Adotado	72

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
	definidos em regulamento interno da sociedade.		
V.3.4.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.	n.a.	85
V.3.5.	A remuneração dos administradores não executivos não deve incluir nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.	Adotado	69 e 70
V.3.6.	A sociedade deve estar dotada dos instrumentos jurídicos adequados para que a cessação de funções antes do termo do mandato não origine, direta ou indiretamente, o pagamento ao administrador de quaisquer montantes além dos previstos na lei, devendo explicitar os instrumentos jurídicos adotados no relatório de governo da sociedade.	Adotado	83
V.4. Nomeações			
PRINCÍPIO	Independentemente do modo de designação, o perfil, conhecimentos e currículo dos membros dos órgãos sociais e dos quadros dirigentes devem adequar-se à função a desempenhar.		
V.4.1.	A sociedade deve, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, promover que as propostas para eleição dos membros dos órgãos sociais sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação do perfil, conhecimentos e currículo à função a desempenhar por cada candidato.	Adotado	19, 21.4 e 29.2
V.4.2.	A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes deve ser atribuída a uma comissão de nomeações.	Adotado	21.4 e 29.2
V.4.3.	Esta comissão inclui uma maioria de membros não executivos independentes.	Adotado	29.2
V.4.4.	A comissão de nomeações deve disponibilizar os seus termos de referência e deve induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género.	Adotado	21.4 e 29.2
VI. GESTÃO DE RISCO			
PRINCÍPIO	Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade deverá instituir um sistema de gestão e controlo de risco e de auditoria interna que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.		
VI.1.	O órgão de Administração deve debater e aprovar o plano estratégico e a política de risco da sociedade, que inclua a definição de níveis de risco considerados aceitáveis.	Adotado	21, 50, 52 e 54 (<i>vide</i> para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.7.1. Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos, páginas 35 a 37 deste Relatório)
VI.2.	Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir um sistema de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação, (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento e (v) o procedimento de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema.	Adotado	50 a 55 (<i>vide</i> para os pontos 52 a 54 subcapítulo 2.7.1. Descrição do processo de gestão do Risco, e subcapítulo 2.7.2. Identificação de Riscos (Matriz de

RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DO CÓDIGO DO IPCG		ADOÇÃO	PONTOS DO CAPÍTULO 5 - GOVERNO SOCIETÁRIO
			Risco) e resposta CTT capítulo 2.7. Gestão de Riscos, páginas 35 a 39 deste Relatório)
VI.3.	A sociedade deve avaliar anualmente o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de riscos, bem como a perspectiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	Adotado	21, 50, 52 e 54 (vide para os pontos 52 e 54 subcapítulo 2.7.1. Descrição do processo de gestão de Risco, capítulo 2.7. Gestão de Riscos, páginas 35 a 37 deste Relatório)
VII. INFORMAÇÃO FINANCEIRA			
VII.1 Informação Financeira			
PRINCÍPIO VII.A.	O órgão de fiscalização deve, com independência e de forma diligente, assegurar-se de que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro, para a gestão de riscos, para o controlo interno e para a auditoria interna.		
PRINCÍPIO VII.B.	O órgão de fiscalização deve promover uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		
VII.1.1.	O regulamento interno do órgão de fiscalização deve impor que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação financeira pelo órgão de administração, incluindo a adequação das políticas contabilísticas, das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada.	Adotado	38
VII.2 Revisão legal de contas e fiscalização			
PRINCÍPIO	Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre a forma de seleção e relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas, e sobre a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.		
VII.2.1.	Através de regulamento interno, o órgão de fiscalização deve definir: <ul style="list-style-type: none"> i. Os critérios e o processo de seleção do revisor oficial de contas; ii. A metodologia de comunicação da sociedade com o revisor oficial de contas; iii. Os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas; iv. Os serviços distintos de auditoria que não podem ser prestados pelo revisor oficial de contas. 	Adotado	37 e 38
VII.2.2.	O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços.	Adotado	38
VII.2.3.	O órgão de fiscalização deve avaliar anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.	Adotado	38 e 45

VII.2.4.	O revisor oficial de contas deve, no âmbito das suas competências, verificar a aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar quaisquer deficiências ao órgão de fiscalização.	Adotado	38
VII.2.5.	O revisor oficial de contas deve colaborar com o órgão de fiscalização, prestando-lhe imediatamente informação sobre quaisquer irregularidades relevantes para o desempenho das funções do órgão de fiscalização que tenha detetado, bem como quaisquer dificuldades com que se tenha deparado no exercício das suas funções.	Adotado	38

Comply or Explain

Recomendação II.4

“A sociedade deve implementar meios adequados para a participação dos acionistas na assembleia por meios telemáticos”

Ainda que a Sociedade não disponibilize a participação por meios telemáticos nas assembleias gerais aos seus acionistas, encontram-se implementados os meios adequados para uma participação ativa e sem dificuldades de todos os seus acionistas nas mesmas, nomeadamente, a possibilidade de votarem, também, **por correspondência ou através de voto eletrónico**, com efeitos materialmente equivalentes a uma participação por meios telemáticos.

Não obstante essa possibilidade, que se encontra consagrada nos Estatutos da Sociedade desde a sua privatização, e de acordo com o que tem vindo a ser a prática nas últimas assembleias gerais da Sociedade, a votação por via eletrónica nunca foi exercida. Alguns acionistas votaram por correspondência nas primeiras assembleias gerais realizadas após a privatização, não se tendo verificado a utilização deste tipo de participação recentemente.

Sem prejuízo de uma futura implementação dos meios técnicos para a participação por via telemática nas assembleias gerais, os CTT consideram que os custos de implementação duma solução desta natureza seriam desproporcionais face à provável adesão que a participação através destes meios poderia ter por parte dos acionistas, tendo presente a clara preferência por parte dos mesmos pela participação presencial ou através de representação nos termos legais, conforme a prática tem revelado nas últimas assembleias gerais.

Motivo pelo qual a Sociedade considera adequados os meios que disponibiliza atualmente para a participação dos acionistas nas assembleias gerais da Sociedade, nomeadamente através de voto eletrónico, **em linha com os princípios de bom governo das sociedades e materialmente equivalente ao cumprimento desta Recomendação.**

⁽¹⁾Recomendação III.4

*“Cada sociedade deve incluir um número **não inferior a um terço** mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os **requisitos de independência**. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que não **esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão**, nomeadamente em virtude de:*

- i. *Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade;*
- ii. *Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos;*
- iii. *Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou*

- enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva;*
- iv. Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador;*
 - v. Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada;*
 - vi. Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas.”*

Ainda que não exista total coincidência de critérios para aferição da independência dos membros não-executivos do Conselho de Administração, entre, por um lado, o Regulamento da CMVM n.º 4/2013 (Ponto 18.1 do Anexo I ao referido Regulamento) o qual, no caso dos membros do Conselho de Administração que são igualmente membros da Comissão de Auditoria, remete para o CSC, e, por outro lado, o Código IPCG que refere, genericamente, requisitos de independência sem remissão expressa para o regime do CSC quanto aos membros da Comissão de Auditoria, a Sociedade **cumpr amplamente a Recomendação III.4 do Código do IPCG** na medida em que, de acordo com os critérios definidos para efeitos desta Recomendação, 54% da totalidade dos seus Administradores são independentes sendo esta percentagem de 87,5% quando aferida unicamente em função dos seus administradores não-executivos.

6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do artigo 23º dos Estatutos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. ("CTT" ou "Sociedade"), os lucros líquidos anuais, devidamente aprovados, terão a seguinte aplicação:

- a) um mínimo de 5% para constituição de reserva legal, até atingir o montante exigível;
- b) uma percentagem a distribuir pelos acionistas, a título de dividendo a definir em Assembleia Geral;
- c) o restante para os fins que a Assembleia Geral delibere de interesse para a Sociedade.

Nos termos do artigo 295º, nº1, do Código das Sociedades Comerciais ("CSC"), um mínimo de 5% é destinado à constituição da reserva legal e, sendo caso disso, à sua reintegração até que a mesma represente 20% do capital social. Sendo o capital social de € 75.000.000,00, 20% correspondem a € 15.000.000,00, pelo que a reserva legal à data de 31 de dezembro de 2018 iguala o valor mínimo global exigido pelo Estatutos e pelo CSC.

Nos termos do artigo 294º, nº1 do CSC, salvo diferente cláusula estatutária ou deliberação tomada por maioria de 3/4 dos votos correspondentes ao capital social em Assembleia Geral convocada para o efeito, não pode deixar de ser distribuído aos acionistas metade do lucro do exercício que, nos termos da lei, seja distribuível. Nos Estatutos dos CTT não existe qualquer cláusula que disponha em contrário ao preceituado na referida disposição legal.

Por lucro distribuível entende-se o resultado líquido do exercício após constituição ou reforço de reserva legal e cobertura de resultados transitados negativos, quando aplicável. Com referência a 31 de dezembro de 2018, verifica-se que a reserva legal se encontra integralmente constituída e os resultados transitados são positivos. No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 apurou-se um resultado líquido do exercício, nas contas individuais, no montante global de € 19.621.263,00.

Devido às regras contabilísticas em vigor, já se encontra refletido no referido resultado líquido um montante de € 2.766.408,00 relativo à atribuição de gratificações, a título de participação nos lucros a colaboradores dos CTT.

Neste enquadramento e nos termos das disposições legais e estatutárias, o Conselho de Administração propõe que:

- a) O resultado líquido do exercício de 2018, no montante global de € 19.621.263,00 apurado com base nas demonstrações financeiras individuais tenha a seguinte aplicação:

Dividendos*.....	€ 15.000.000,00
Resultados Transitados.....	€ 4.621.263,00
- b) Seja atribuído o montante máximo de € 2.766.408,00 (já pressuposto nas demonstrações financeiras individuais) a colaboradores dos CTT (que não incluem quaisquer administradores dos CTT), a título de gratificações de balanço.

* Distribuição de dividendos num total de € 15.000.000,00 correspondente a € 0,10 por ação.

Lisboa, 15 de março de 2019

Pelo Conselho de Administração

7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
 DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DA POSIÇÃO FINANCEIRA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017
 Euros

NOTAS	Grupo		Empresa		
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	
ATIVO					
Ativo não corrente					
Ativos fixos tangíveis	5	182.986.001	199.855.908	167.839.804	183.397.373
Propriedades de investimento	7	8.179.980	6.164.849	8.179.980	6.164.849
Ativos intangíveis	6	56.770.556	47.501.684	25.422.412	19.789.332
Goodwill	9	9.523.180	9.523.180	-	-
Investimentos em subsidiárias	10	-	-	118.057.011	124.181.057
Investimentos em associadas	11	296.260	296.260	295.779	295.779
Investimentos em entidades conjuntamente controladas	12	496.076	-	496.076	-
Outros investimentos	13	1.379.137	1.503.572	1.379.137	1.503.572
Investimentos em títulos	14	429.038.681	-	-	-
Investimentos detidos até à maturidade	14	-	245.827.759	-	-
Acionistas / sócios	50	-	-	1.350.000	2.658.000
Outros ativos não correntes	23	1.526.644	1.375.223	1.252.268	1.092.403
Crédito a clientes bancários	19	231.797.420	64.263.948	-	-
Ativos financeiros disponíveis para venda	14	-	3.175.180	-	-
Outros ativos financeiros bancários	15	22.692.434	11.831.122	-	-
Ativos por impostos diferidos	49	81.733.398	87.155.739	79.559.985	86.007.545
Total do ativo não corrente		1.026.419.767	678.474.423	403.832.453	425.089.910
Ativo corrente					
Inventários	17	5.568.114	5.696.996	5.187.053	5.022.455
Contas a receber	18	135.855.195	132.480.130	100.059.980	95.987.068
Crédito a clientes bancários	19	16.252.561	15.083.442	-	-
Acionistas / sócios	50	-	-	12.048.528	3.755.511
Imposto a receber	36	1.108.421	1.552.005	10.340.79	1.564.777
Diferimentos	20	6.691.359	6.600.115	5.045.157	5.111.904
Investimentos em títulos	14	25.063.201	-	-	-
Investimentos detidos até à maturidade	14	-	15.721.373	-	-
Outros ativos correntes	23	35.517.214	32.338.234	28.987.226	27.922.910
Ativos financeiros disponíveis para venda	14	-	2.576.194	-	-
Outros ativos financeiros bancários	15	93.621.151	91.417.084	-	-
Caixa e equivalentes de caixa	22	422.717.478	626.825.397	271.758.311	376.590.733
Ativos não correntes detidos para venda		742.394.695	930.290.969	424.120.334	515.955.358
Total do ativo corrente		742.394.695	930.290.969	424.120.334	515.955.358
Total do ativo		1.768.814.462	1.608.765.392	827.952.787	941.045.268
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO					
Capital Próprio					
Capital	25	75.000.000	75.000.000	75.000.000	75.000.000
Ações próprias	26	(8)	(8)	(8)	(8)
Reservas	26	65.836.875	79.947.883	65.836.605	79.897.560
Resultados transitados	26	17.122.389	34.268.089	17.130.537	34.336.935
Outras variações no capital próprio	26	(30.993.430)	(32.634.996)	(31.001.308)	(32.653.520)
Resultado líquido do período		19.621.263	27.263.244	19.621.263	27.263.244
Capital próprio atribuível a acionistas		146.587.089	183.844.211	146.587.089	183.844.211
Interesses não controlados	29	165.494	146.738	-	-
Total do capital próprio		146.752.583	183.990.949	146.587.089	183.844.211
Passivo					
Passivo não corrente					
Contas a pagar	33	-	-	312.744	-
Financiamentos obtidos	30	24.282.526	73.689	24.276.250	-
Benefícios aos empregados	31	244.562.078	252.919.533	244.249.491	252.595.578
Provisões	32	16.019.339	26.028.332	13.257.258	29.550.059
Diferimentos	20	305.691	316.892	305.691	316.892
Passivos por impostos diferidos	49	3.108.662	3.399.121	3.083.265	3.368.115
Total do passivo não corrente		288.278.296	282.737.567	285.484.699	285.830.644
Passivo corrente					
Contas a pagar	33	322.276.222	384.533.294	300.597.319	361.001.085
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	34	883.950.534	619.229.680	-	-
Acionistas / sócios	51	-	-	5.539.255	12.821.447
Benefícios aos empregados	31	17.119.105	17.100.808	17.087.341	17.069.013
Financiamentos obtidos	30	6.575.160	10.304.390	-	-
Diferimentos	20	2.708.090	1.432.696	2.066.612	1.425.534
Outros passivos correntes	35	86.203.693	91.553.848	70.590.472	79.053.334
Outros passivos financeiros bancários	15	14.950.779	17.882.160	-	-
Total do passivo corrente		1.333.783.583	1.142.036.875	395.880.999	471.370.413
Total do passivo		1.622.061.879	1.424.774.442	681.365.698	757.201.057
Total do capital próprio e passivo		1.768.814.462	1.608.765.392	827.952.787	941.045.268

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL S.A.
 DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS PERÍODOS DE 12 MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017
 Euros

	Grupo			Empresa		
	Doze meses findos em		Três meses findos em	Doze meses findos em		Três meses findos em
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2017
NOTAS						
Rendimentos operacionais	717.465.816	714.277.808	192.526.347	196.296.866	583.908.852	158.297.969
Vendas e serviços prestados	685.944.622	676.007.522	177.803.975	174.738.334	523.146.929	340.125.677
Margem Financeira	7.867.424	3.389.566	2.370.311	1.286.975	-	-
Outros rendimentos e ganhos operacionais	23.653.770	34.880.720	12.352.061	20.271.557	60.761.923	18.172.292
Gastos operacionais	(678.800.083)	(667.844.555)	(175.029.154)	(185.524.160)	(508.010.024)	(132.460.925)
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(13.896.222)	(12.765.389)	(4.222.929)	(4.516.990)	(13.140.650)	(9.786.292)
Fornecimentos e serviços externos	(261.769.040)	(251.481.693)	(68.439.514)	(69.322.584)	(146.539.326)	(151.248.904)
Gastos com o pessoal	(353.610.793)	(354.739.819)	(87.510.047)	(97.239.677)	(314.762.343)	(79.771.918)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	(2.242.880)	(1.098.235)	(1.958.287)	(1.644.418)	646	(50.966)
Imparidade de ativos não depreciáveis	-	(1.133.312)	-	(1.133.312)	-	-
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	(197.743)	(117.234)	(224.864)	(117.234)	-	-
Provisões (aumentos/reversões)	(1.920.024)	(1.025.880)	(941.117)	(1.784.786)	(89.590)	(435.624)
Depreciações / amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)	(31.343.765)	(30.670.452)	(7.966.396)	(7.915.390)	(24.147.906)	(6.271.481)
Outros gastos e perdas operacionais	(13.828.616)	(14.152.541)	(3.765.301)	(3.329.769)	(9.331.854)	(2.699.267)
Resultado operacional	38.665.733	47.093.253	17.497.193	10.772.706	64.898.898	25.837.044
Resultados financeiros	(6.258.200)	(5.000.539)	(2.260.538)	(1.276.689)	(28.760.576)	(9.342.026)
Gastos e perdas financeiros	(5.510.979)	(5.381.464)	(1.379.271)	(1.354.556)	(5.432.295)	(1.366.642)
Rendimentos financeiros	48.711	380.925	12.262	77.867	232.643	54.193
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(795.939)	-	(893.528)	-	(23.560.924)	(8.029.577)
Resultado antes de impostos	32.397.533	42.092.714	15.236.655	9.496.017	35.848.322	16.495.019
Imposto sobre o rendimento do período	(12.752.279)	(14.977.391)	(5.514.226)	(1.752.715)	(16.227.059)	(6.766.253)
Resultado líquido do período	19.645.254	27.115.323	9.722.428	7.743.302	19.621.263	9.728.766
Resultado líquido do período atribuível a:						
Detentores de capital	19.621.263	27.263.244	9.728.766	7.753.677		
Interesses não controlados	20.990	(147.921)	(6.338)	(10.375)		
Resultado por ação:	0,13	0,18	0,00	0,05	0,13	0,06

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
 DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DO RENDIMENTO INTEGRAL DOS PERÍODOS DE DOZE MESES FININDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017
 Euros

NOTAS	Grupo			Empresa				
	Doze meses findos em		Três meses findos em	Doze meses findos em		Três meses findos em		
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2017	31.12.2017		
Resultado líquido do período	19.642.254	27.115.323	9.722.428	7.743.301	19.621.263	27.263.244	9.728.766	7.753.677
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	18.482	(230)	2.308	(718.603)	73.855	(48.185)	18.373
(ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)								
Variações nas reservas de justo valor	26	(50.053)	(37.309)	(2.458)	-	-	-	-
Benefícios aos empregados	31	2.181.712	(7.579.217)	2.181.712	(7.579.217)	(7.603.118)	2.195.449	(7.603.118)
(ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)								
Impostos diferidos - Benefícios aos empregados	49	(540.146)	2.082.045	(540.146)	(543.237)	2.087.423	(543.237)	2.087.423
(ajustamento não reclassificável para a demonstração de resultados)								
Outras alterações no capital próprio	26/29	(2.235)	6.775	(230)	1.497	-	-	-
Outro rendimento integral do período líquido de impostos	15.870.433	(5.435.066)	1.603.797	(5.495.826)	933.609	(5.441.841)	1.604.027	(5.497.322)
Rendimento integral do período	21.229.297	21.680.257	11.326.225	2.247.476	20.554.873	21.821.403	11.332.792	2.256.354
Atribuível a interesses não controlados	18.756	(141.146)	(6.568)	(8.879)				
Atribuível aos acionistas dos CTT	21.210.541	21.821.403	11.332.792	2.256.354				

A notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
 DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017
 Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transferidos	Resultado líquido do período	Interesses não controlados	Total
Saldo em 1 de janeiro de 2017		75.000.000	(5.097.536)	34.891.671	(27.137.824)	93.589.211	62.660.395	(79.135)	233.326.782
Aumentos de capital	26	49.500.000	-	-	-	(49.500.000)	-	367.020	367.020
Diminuições de capital	26	(49.500.000)	-	49.500.000	-	-	-	-	-
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2016		-	-	-	-	62.660.395	(62.660.395)	-	-
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	-	-	(72.000.000)	-	-	(72.000.000)
Atribuição de ações próprias	26	-	5.097.537	(4.480.638)	-	-	-	-	616.899
		-	5.097.537	45.028.362	-	(59.338.605)	(62.660.395)	367.020	(71.006.090)
Outros movimentos	26/29	-	-	-	-	-	-	6,775	6,775
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de impostos diferidos	26	-	-	-	(5.497,172)	-	-	-	(5.497,172)
Variações nas reservas de justo valor	26	-	-	36.849	-	-	-	-	36.849
Ajustamentos de correntes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	18.482	-	-	18.482
Resultado líquido do período		-	-	-	-	-	27.263.244	(847,921)	27.115.323
Rendimento integral do período		-	-	-	-	-	27.263.244	(847,921)	21.680.257
Saldo em 31 de dezembro de 2017		75.000.000	(8)	79.947.883	(32.634.996)	34.268.089	27.263.244	146.738	183.990.949
Ajustamento da aplicação inicial de IFRS 9 (líquido imposto)	3	-	-	-	-	(85.788)	-	-	(85.788)
Ajustamento da aplicação inicial de IFRS 15 (líquido imposto)	3	-	-	-	-	(1.281,946)	-	-	(1.281,946)
Saldo em 1 de janeiro de 2018 ajustado		75.000.000	(8)	79.947.883	(32.634.996)	32.800.424	27.263.244	146.738	182.523.284
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2017		-	-	(5.372,222)	-	(416,2778)	(27.263,244)	-	(33,9184)
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	-	-	(416,2778)	(27.263,244)	-	(28,5442)
Outros movimentos	26/29	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de impostos diferidos	26	-	-	1.311,267	-	(1.311,267)	-	(2,235)	(2,235)
Variações nas reservas de justo valor	26	-	-	-	1.641,566	-	-	-	1.641,566
Ajustamentos de correntes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	(50,053)	-	-	-	-	(50,053)
Resultado líquido do período	26	-	-	-	-	(2,235)	-	-	(2,235)
Rendimento integral do período		-	-	-	-	-	19,621,263	20,990	19,642,254
Saldo em 31 de dezembro de 2018		75.000.000	(8)	65.836.875	(30.993.430)	17.223.889	19,621,263	18,756	346,752,583

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
 DEMONSTRAÇÃO INDIVIDUAL DAS ATRIBUIÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO NOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017
 Euros

	NOTAS	Capital	Ações Próprias	Reservas	Outras variações no capital próprio	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total
Saldo em 1 de janeiro de 2017		75.000.000	(5.097.536)	34.878.297	(27.877.824)	93.602.685	62.160.395	233.405.918
Aumentos de capital	26	49.500.000	-	-	-	(49.500.000)	-	-
Diminuições de capital	26	(49.500.000)	-	49.500.000	-	-	-	-
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2016		-	-	-	-	62.160.395	(62.160.395)	-
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	-	-	(72.000.000)	-	(72.000.000)
Atribuição de ações próprias	26	-	5.097.527	(4.480.638)	-	-	-	616.890
Outros movimentos	26/29	-	5.097.527	45.049.363	-	(59.339.605)	(62.160.395)	(71.383.100)
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de impostos diferidos	26	-	-	-	(5.515.695)	-	-	(5.515.695)
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	73.855	-	73.855
Resultado líquido do período		-	-	-	-	-	27.263.244	27.263.244
Rendimento integral do período		-	-	-	-	73.855	27.263.244	218.21403
Saldo em 31 de dezembro de 2017		75.000.000	(8)	79.897.560	(32.653.520)	34.336.935	27.263.244	313.844.210
Ajustamento da aplicação inicial da IFRS 9 (líquido imposto)	3	-	-	-	-	(230.252)	-	(230.252)
Ajustamento da aplicação inicial da IFRS 15 (líquido imposto)	3	-	-	-	-	(561.743)	-	(561.743)
Saldo em 1 de janeiro de 2018 ajustado		75.000.000	(8)	79.897.560	(32.653.520)	33.524.940	27.263.244	313.032.216
Aplicação do resultado líquido do exercício de 2017		-	-	(15.372.222)	-	(41.627.778)	(27.263.244)	(57.000.000)
Distribuição de dividendos	27/29	-	-	(15.372.222)	-	(41.627.778)	-	-
Outros movimentos	26/29	-	-	1311.267	-	(1.311.267)	-	-
Ganhos/perdas atuariais - Cuidados de Saúde, líquidos de impostos diferidos	26	-	-	-	1652.211	-	-	1652.212
Ajustamentos decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial	26	-	-	-	-	(718.603)	-	(718.603)
Resultado líquido do período		-	-	-	-	-	19.621.263	19.621.263
Rendimento integral do período		-	-	1311.267	1652.211	(2.029.869)	19.621.263	20.554.873
Saldo em 31 de dezembro de 2018		75.000.000	(8)	65.836.605	(31.001.308)	17.130.537	19.621.263	146.587.089

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOUREARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT-CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA E INDIVIDUAL DE FLUXOS DE CAIXA DOS PERÍODOS DE 12 MESES FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Euros

	Grupo		Empresa		
	NOTAS	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
Fluxos de caixa das atividades operacionais					
Recebimentos de clientes		697.835.645	655.317.131	544.886.904	536.059.315
Pagamentos a fornecedores		(289.648.004)	(246.570.916)	(154.463.465)	(147.060.663)
Pagamentos ao pessoal		(346.172.370)	(324.501.764)	(307.719.484)	(283.736.046)
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos		264.794.538	365.387.763	-	-
Crédito a clientes bancários		(167.899.571)	(71.995.568)	-	-
Caixa gerada pelas operações		158.910.239	377.636.646	82.703.955	105.262.605
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(7.077.454)	(14.010.391)	(18.395.230)	(10.579.526)
Outros recebimentos/pagamentos		(92.685.453)	(72.549.019)	(101.324.257)	(84.363.267)
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		59.147.331	291.077.236	(37.015.532)	10.319.812
Fluxos de caixa das atividades de investimento					
Recebimentos provenientes de:					
Ativos fixos tangíveis		2.165.963	-	2.165.963	-
Propriedades de investimento		510.040	4.057.971	510.040	4.057.971
Ativos não correntes detidos para venda		10.265.000	22.500.000	10.265.000	22.500.000
Investimentos financeiros		222.028	-	222.028	-
Investimentos em títulos		59.089.135	-	-	-
Ativos financeiros disponíveis para venda		-	24.470.000	-	-
Investimentos detidos até à maturidade		-	4.547.673	-	-
Depósitos no Banco de Portugal		26.538.563	-	-	-
Outros ativos financeiros bancários		151.858.231	139.035.000	-	-
Juros e rendimentos similares		197.189	583.657	174.797	499.715
Dividendos		-	-	16.193.196	7.348.350
Empréstimos concedidos		-	-	8.565.000	2.250.000
Pagamentos respeitantes a:					
Ativos fixos tangíveis		(12.729.185)	(20.696.380)	(10.000.847)	(16.044.112)
Ativos intangíveis		(15.679.199)	(10.522.634)	(8.209.869)	(4.285.698)
Investimentos financeiros		(1.389.604)	(1.728.091)	(42.929.604)	(47.234.500)
Investimentos em títulos		(256.581.281)	-	-	-
Ativos financeiros disponíveis para venda		-	(23.933.418)	-	-
Investimentos detidos até à maturidade		-	(167.577.821)	-	-
Depósitos no Banco de Portugal		-	(28.963.648)	-	-
Outros ativos financeiros bancários		(165.163.231)	(182.205.000)	-	-
Empréstimos concedidos		-	-	(14.300.000)	(4.798.000)
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)		(200.696.351)	(240.432.691)	(37.344.296)	(35.706.274)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento					
Recebimentos provenientes de:					
Financiamentos obtidos		48.179.048	9.274.084	25.000.000	-
Pagamentos respeitantes a:					
Financiamentos obtidos		(27.148.520)	(7.646.409)	(205.500)	-
Juros e gastos similares		(281.263)	(547.800)	(238.517)	(366.178)
Amortização de contratos de locação financeira		(31.047)	(10.27.115)	-	(724.749)
Dividendos	27	(57.000.000)	(72.000.000)	(57.000.000)	(72.000.000)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)		(36.281.781)	(71.947.240)	(32.444.017)	(73.090.927)
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		(177.830.802)	(21.302.695)	(106.803.845)	(98.477.389)
Alteração do perímetro de consolidação		-	134.862	-	-
Fusão por incorporação		-	-	1.983.395	-
Caixa e seus equivalentes no início do período		592.677.416	613.845.248	376.590.733	475.068.122
Caixa e seus equivalentes no fim do período	22	414.846.614	592.677.416	271.770.284	376.590.733
Caixa e seus equivalentes no fim do período		414.846.614	592.677.416	271.770.284	376.590.733
Depósitos à ordem no Banco de Portugal		6.217.418	32.755.981	-	-
Cheques a cobrar do Banco CTT / Compensação de cheques do Banco CTT		1.674.742	1.392.000	-	-
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias		(21.295)	-	(119.73)	-
Caixa e seus equivalentes (Balanco)		422.717.478	626.825.397	271.758.311	376.590.733

As notas anexas fazem parte integrante destas demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e individuais
(Montantes expressos em Euros)

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	156
1.1-	CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A. (EMPRESA-MÃE)	156
1.2-	ATIVIDADE.....	157
2.	PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS.....	158
2.1	BASES DE APRESENTAÇÃO	158
2.1.1	NOVAS NORMAS OU ALTERAÇÕES ADOTADAS PELO GRUPO E PELA EMPRESA	159
2.1.2	NOVAS NORMAS, ALTERAÇÕES E INTERPRETAÇÕES EMITIDAS MAS SEM APLICAÇÃO EFETIVA AOS EXERCÍCIOS INICIADOS A 1 DE JANEIRO DE 2018 OU NÃO ADOTADAS ANTECIPADAMENTE:.....	160
2.1.2.1	O GRUPO E A EMPRESA DECIDIRAM OPTAR PELA NÃO APLICAÇÃO ANTECIPADA DAS SEGUINTE NORMAS E/OU INTERPRETAÇÕES, ADOTADAS PELA UNIÃO EUROPEIA:	160
2.1.2.2	NORMAS, ALTERAÇÕES E INTERPRETAÇÕES EMITIDAS MAS AINDA NÃO EFETIVAS PARA O GRUPO E PARA A EMPRESA:.....	162
2.2	PRINCÍPIOS DE CONSOLIDAÇÃO.....	163
2.3	RELATO POR SEGMENTOS	163
2.4	TRANSAÇÕES E SALDOS EM MOEDA ESTRANGEIRA	164
2.5	ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS.....	164
2.6	ATIVOS INTANGÍVEIS.....	165
2.7	PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO	166
2.8	IMPARIDADE DE ATIVOS TANGÍVEIS E INTANGÍVEIS, EXCETO <i>GOODWILL</i>	166
2.9	<i>GOODWILL</i>	167
2.10	<i>CONCENTRAÇÃO DE ATIVIDADES EMPRESARIAIS</i>	167
2.11	ATIVOS FINANCEIROS.....	168
2.11.1	ATIVOS FINANCEIROS AO CUSTO AMORTIZADO	169
2.11.2	ATIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL	170
2.12	CAPITAL	172
2.13	PASSIVOS FINANCEIROS	172
2.14	COMPENSAÇÃO DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS	173
2.15	IMPARIDADE DE ATIVOS FINANCEIROS.....	173
2.16	INVENTÁRIOS.....	176
2.17	ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS...	176
2.18	DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS.....	177
2.19	BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS.....	177
2.20	PAGAMENTO BASEADO EM AÇÕES.....	180
2.21	PROVISÕES E PASSIVOS CONTINGENTES.....	180
2.22	RÉDITO.....	182
2.23	SUBSÍDIOS OBTIDOS	183
2.24	LOCAÇÕES	183
2.25	ENCARGOS FINANCEIROS	184
2.26	IMPOSTOS.....	184
2.27	ESPECIALIZAÇÃO	185

2.28	JULGAMENTOS E ESTIMATIVAS	185
2.29	DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA	186
2.30	EVENTOS SUBSEQUENTES	186
3.	ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS.....	187
4.	RELATO POR SEGMENTOS	189
5.	ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS.....	192
6.	ATIVOS INTANGÍVEIS.....	195
7.	PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO	198
8.	EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO.....	199
9.	GOODWILL	201
10.	INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS.....	202
11.	INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS	203
12.	INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS	204
13.	OUTROS INVESTIMENTOS	205
14.	INVESTIMENTOS EM TÍTULOS, INVESTIMENTOS DETIDOS ATÉ À MATURIDADE E ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA.....	206
15.	OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS	208
16.	GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS	209
17.	INVENTÁRIOS	216
18.	CONTAS A RECEBER	218
19.	CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS	220
20.	DIFERIMENTOS	222
21.	ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS.....	222
22.	CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA.....	223
23.	OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES	224
24.	PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS	225
25.	CAPITAL.....	226
26.	AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS.....	227
27.	DIVIDENDOS	229
28.	RESULTADOS POR AÇÃO.....	229
29.	INTERESSES NÃO CONTROLADOS.....	230
30.	FINANCIAMENTOS OBTIDOS	230
31.	BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS.....	232
32.	PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS.....	238
33.	CONTAS A PAGAR.....	242
34.	DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS	243
35.	OUTROS PASSIVOS CORRENTES.....	244
36.	IMPOSTO A RECEBER	244
37.	ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS.....	245

38. SUBSÍDIOS OBTIDOS	246
39. VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS.....	247
40. MARGEM FINANCEIRA.....	247
41. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS	248
42. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	249
43. LOCAÇÕES OPERACIONAIS	250
44. GASTOS COM O PESSOAL	250
45. IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS.....	252
46. DEPRECIACÕES/ AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES).....	253
47. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS.....	253
48. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS.....	254
49. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO.....	255
50. PARTES RELACIONADAS	258
51. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES.....	260
52. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS	260
53. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS	260
54. OUTRAS INFORMAÇÕES	262
55. EVENTOS SUBSEQUENTES	263

1. INTRODUÇÃO

1.1- CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)

CTT – Correios de Portugal, S. A. – Sociedade Aberta (“CTT” ou “Empresa”), com sede na Avenida D. João II, nº 13, 1999-001 em Lisboa, teve a sua origem na “Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones” e a sua atual forma jurídica decorre de sucessivas ações de organização do sector Empresarial do Estado na área das Comunicações.

Pelo Decreto-Lei n.º 49.368 de 10 de novembro de 1969, foi criada a Empresa pública CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., que iniciou a sua atividade em 1 de janeiro de 1970. Pelo Decreto-Lei n.º 87/92, de 14 de maio, os CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., foram transformados em pessoa coletiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Através do Decreto – Lei n.º 277/92, de 15 de dezembro, com a criação da ex-Telecom Portugal, S.A., por cisão dos Correios e Telecomunicações de Portugal, S.A., a sociedade passou à sua atual designação de CTT – Correios de Portugal, S.A..

Em 31 de janeiro de 2013 o Estado Português, através despacho nº 2468/12 – SETF de 28 de dezembro, transferiu as ações detidas pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças nos CTT para a Parpública – Participações Públicas, SGPS, S.A.

Em Assembleia Geral dos CTT realizada em 30 de outubro de 2013, o seu capital social foi reduzido para 75.000.000 Euros, passando a ser representado por 150.000.000 ações, como resultado de um desdobramento de ações que foi realizado através da redução do seu valor nominal de 4,99 Euros para 0,50 Euros.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2013 verificou-se a abertura do capital dos CTT ao setor privado. Deste modo, e suportado no Decreto-Lei nº129/2013, de 6 de setembro e na Resolução do Conselho de Ministros (“RCM”) nº 62-A/2013, de 10 de outubro, na RCM nº62-B/2013, de 10 de outubro e na RCM nº 72-B/2013, de 14 de novembro, ocorreu a 5 de dezembro de 2013 a primeira fase da privatização do capital dos CTT. Nesta data, 63,64% do capital dos CTT (95,5 milhões de ações) passou a ser detido pelo setor privado, dos quais 14% (21 milhões de ações) foi alienado em Oferta Pública de Venda e 49,64% (74,5 milhões de ações) por Venda Direta Institucional. Em 31 de dezembro de 2013 o Estado português, através da Parpública-Participações Públicas, SGPS, S.A., detinha uma participação de 36,36% do capital dos CTT, 30,00% por detenção e 6,36% por imputação.

Em 5 de setembro de 2014 ocorreu a 2ª fase da privatização do capital dos CTT. A participação detida pela Parpública – Participações Públicas, SGPS, S.A., de 31,503% do capital dos CTT, foi nesta data objeto de uma oferta particular de venda de ações através de um processo de *accelerated bookbuilding* dirigida em exclusivo a investidores institucionais.

As ações dos CTT encontram-se cotadas na Euronext Lisbon.

As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em Euros por esta ser a moeda principal das operações do **Grupo** e da **Empresa**.

As demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas para emissão em 15 de março de 2019.

1.2- Atividade

Os CTT e as empresas suas subsidiárias (“Grupo CTT” ou “Grupo”): CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., Payshop (Portugal), S.A., CTT Contacto, S.A., Mailtec Comunicação, S.A.³⁵, Corre – Correio Expresso de Moçambique, S.A., Banco CTT, S.A., Escrita Inteligente, S.A.¹, Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A. e a Tourline Express Mensajería, SLU e suas subsidiárias, têm como atividade principal assegurar a prestação do serviço postal universal, a prestação de serviços postais e a prestação de serviços financeiros. Em 2015, no âmbito dos serviços financeiros o Grupo CTT alargou o âmbito da sua atividade com a constituição do Banco CTT, S.A., que tem por objeto o exercício da atividade bancária, incluindo todas as operações acessórias, conexas ou similares compatíveis com essa atividade e permitidas por lei. Fazem ainda parte das atividades complementares ³⁶ prosseguidas pelo Grupo, a comercialização de bens ou a prestação de serviços por conta própria ou de terceiros, desde que convenientes ou compatíveis com a normal exploração da rede postal, designadamente a prestação de serviços da sociedade de informação e a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral.

A prestação do serviço postal é efetuada pelos CTT no âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado em 1 de setembro de 2000 entre o Estado Português e os CTT. Para além dos serviços concessionados, os CTT podem prestar outros serviços postais, bem como desenvolver outras atividades, designadamente, as que permitam a rentabilização da rede do serviço universal, diretamente ou através de constituição ou participação em sociedades ou mediante outras formas de cooperação entre empresas. Dentro destas atividades salienta-se a prestação de serviços de interesse público ou de interesse geral mediante condições que vierem a ser acordadas com o Estado.

Na sequência das alterações introduzidas pela Diretiva 2008/6/CE de 20 de fevereiro de 2008 do Parlamento Europeu e do Conselho ao quadro regulamentar que rege a prestação de serviços postais, verificou-se em 2012 a sua transposição para a ordem jurídica nacional através da aprovação da Lei nº 17/2012, de 26 de abril (“nova Lei Postal”), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei nº 16/2014, de 4 de abril, revogando a Lei nº 102/99, de 26 de julho.

A nova Lei Postal estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Deste modo, a partir da entrada em vigor da nova Lei Postal, o mercado postal em Portugal foi totalmente aberto à concorrência, eliminando as áreas no âmbito do serviço universal que ainda se encontravam reservadas ao prestador do serviço postal universal, os CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT”). No entanto, por razões de interesse geral, mantiveram-se reservados as seguintes atividades e serviços: colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos.

De acordo com a nova Lei Postal o âmbito do serviço postal universal integra as seguintes prestações, de âmbito nacional e internacional:

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

³⁵ Em 2018 procedeu-se à fusão por incorporação das sociedades Mailtec Comunicação, S.A. e Escrita Inteligente, S.A nos CTT, S.A., as quais se extinguíram com o registo da fusão a 31 de dezembro de 2018.

³⁶ A atividade desenvolvida no âmbito das redes e serviços de comunicações eletrónicas, através da atuação como operador móvel virtual (MVNO), cessou em 1 de janeiro de 2019.

- Um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado.

Decorrente da nova Lei Postal, o Governo Português procedeu à revisão das bases da concessão, através da publicação do Decreto-Lei nº 160/2013, de 19 de novembro, na sequência da qual se efetuou em 31 de dezembro de 2013 a quarta alteração ao contrato de concessão do serviço postal universal.

Deste modo, o contrato de concessão celebrado entre o Estado Português e os CTT em 1 de setembro de 2000, posteriormente alterado em 1 de outubro de 2001, 9 de setembro de 2003, 26 de julho de 2006 e em 31 de dezembro de 2013, abrange:

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

Como empresa concessionária do serviço postal universal, os CTT mantêm-se como prestador de serviço postal universal até 2020, assegurando a exclusividade das atividades e serviços reservados mencionados.

Uma vez finda a concessão, caso não lhe seja novamente atribuída, os CTT poderão prestar, a par dos restantes operadores, todos os serviços postais que entenderem, em regime de livre concorrência, de acordo com a sua política estratégico-comercial, à exceção dos serviços que forem concessionados em regime de exclusivo.

Em súmula, face ao enquadramento legal e regulamentar vigente, entendem os CTT que não existem fundamentos para introduzir qualquer alteração relevante nas políticas contabilísticas do **Grupo** e da **Empresa**.

2. PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas adotadas pelo **Grupo** e pela **Empresa** na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, são as abaixo mencionadas.

2.1 Bases de apresentação

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações e tomando por base o custo histórico, de acordo com as disposições das Normas Internacionais de Relato Financeiro, tal como adotadas pela União Europeia a 31 de dezembro de 2018.

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 2018, 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 2018 e descritas na Nota 2.2 a 2.30, 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 2018.

2.1.1 Novas normas ou alterações adotadas pelo Grupo e pela Empresa

As normas contabilísticas e interpretações recentemente emitidas que entraram em vigor e que o **Grupo** e a **Empresa** aplicaram na elaboração das suas demonstrações financeiras, apresentam-se como segue:

- **IFRS 9 – Instrumentos Financeiros (emitida em 2009 e alterada em 2010, 2013 e 2014)** – A IFRS 9 foi adotada pelo Regulamento da Comissão Europeia n.º 2067/2016, de 22 de novembro de 2016 (definindo a entrada em vigor o mais tardar a partir da data de início do primeiro exercício financeiro que começa em ou após de 1 de janeiro de 2018). A emissão de 2009 e alterações de 2010 da IFRS 9 introduzem novos requisitos para a classificação e mensuração de ativos e passivos financeiros. Nesta nova abordagem, os ativos financeiros são classificados e mensurados tendo por base o modelo de negócio que determina a sua detenção e as características contratuais dos fluxos de caixa dos instrumentos em causa. Em 2013 foi publicada pelo IASB uma alteração à IFRS 9 com os requisitos que regulamentam a contabilização das operações de cobertura. Foi ainda publicada em 2014 a alteração à IFRS 9 que reviu algumas orientações para a classificação e mensuração de instrumentos financeiros (além de participações em capital das sociedades consideradas estratégicas, alargou a outros instrumentos de dívida a mensuração ao justo valor com as alterações a serem reconhecidas em outro rendimento integral – OCI) e implementou um novo modelo de imparidade tendo por base o modelo de perdas esperadas. A IFRS 9 é aplicável para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2018. Os impactos decorrentes da aplicação da IFRS 9, no **Grupo** e **Empresa**, encontram-se descritos na Nota 3 – Alteração de políticas contabilísticas, erros e estimativas.
- **IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes** – O IASB emitiu, em 28 de maio de 2014, a norma IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes. A IFRS 15 foi adotada pelo Regulamento da Comissão Europeia n.º 1905/2016, de 22 de setembro de 2016. Com aplicação obrigatória em períodos que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2018. Esta norma revoga as normas IAS 11 – Contratos de construção, IAS 18 – Rédito, IFRIC 13 – Programas de Fidelidade do Cliente, IFRIC 15 – Acordos para a Construção de Imóveis, IFRIC 18 – Transferências de Ativos Provenientes de Clientes e SIC 31 Rédito – Transações de Troca Direta Envolvendo Serviços de Publicidade. A IFRS 15 determina um modelo baseado em 5 passos de análise por forma a determinar quando o rédito deve ser reconhecido e qual o montante. O modelo especifica que o rédito deve ser reconhecido quando uma entidade transfere bens ou serviços ao cliente, mensurado pelo montante que a entidade espera ter direito a receber. Dependendo do cumprimento de alguns critérios, o rédito é reconhecido:
 - (i) No momento preciso, quando o controlo dos bens ou serviços é transferido para o cliente; ou
 - (ii) Ao longo do período, na medida em que retrata a performance da entidade.A IFRS 15 é aplicável para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2018. Os impactos decorrentes da aplicação da IFRS 15, no **Grupo** e **Empresa**, encontram-se descritos na Nota 3 – Alteração de políticas contabilísticas, erros e estimativas.
- **IFRIC 22 – Transações em moeda estrangeira e contraprestação de adiantamentos** – Foi emitida em 8 de dezembro de 2016 a interpretação IFRIC 22, com data de aplicação obrigatória para períodos que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2018. A nova IFRIC 22 vem definir que, tendo existido adiantamentos em moeda estrangeira para efeitos de aquisição de ativos, suporte de gastos ou geração de rendimentos, ao aplicar os parágrafos 21 a 22 da IAS 21, a data considerada de transação para efeitos da determinação da taxa de câmbio a utilizar no reconhecimento do ativo, gasto ou rendimento (ou parte dele) inerente é a data em que a entidade reconhece

inicialmente o ativo ou passivo não monetário resultante do pagamento ou recebimento do adiantamento na moeda estrangeira (ou havendo múltiplos adiantamentos, as taxas que vigorarem em cada adiantamento). O **Grupo** e a **Empresa** não registou alterações significativas na adoção da presente interpretação.

- **Outras alterações** – Foram ainda adotadas pela UE as alterações emitidas pelo IASB:
 - Em 20 de junho de 2016 e aplicável aos períodos que se iniciam em ou após 1 de janeiro de 2018, alterações à IFRS 2 – Classificação e Mensuração de Transações com pagamentos baseados em ações;
 - Em 8 de dezembro de 2016 e aplicável aos períodos que se iniciam em ou após 1 de janeiro de 2018, alterações à IAS 40 – Transferência de propriedades de investimento clarificando o momento em que a entidade deve transferir propriedades em construção ou desenvolvimento de, ou para, propriedades de investimento quando ocorra alteração no uso de tais propriedades que seja suportado por evidência (além do listado no parágrafo 57 da IAS 40);
 - Os melhoramentos anuais do ciclo 2014–2016, emitidos pelo IASB em 8 de dezembro de 2016 introduzem alterações, com data efetiva de aplicação para períodos que se iniciem em ou após 1 de julho de 2018 às normas IFRS 1 (eliminação da exceção de curto prazo para aplicantes das IFRS pela primeira vez) e IAS 28 (mensuração de uma associada ou joint venture ao justo valor).

O **Grupo** e a **Empresa** não tiveram qualquer impacto na aplicação destas alterações nas suas demonstrações financeiras.

2.1.2 Novas normas, alterações e interpretações emitidas mas sem aplicação efetiva aos exercícios iniciados a 1 de janeiro de 2018 ou não adotadas antecipadamente:

2.1.2.1 O Grupo e a Empresa decidiram optar pela não aplicação antecipada das seguintes normas e/ou interpretações, adotadas pela União Europeia:

- **IFRS 16 – Locações** – O IASB, emitiu, em 13 de janeiro de 2016, a norma IFRS 16 – Locações, de aplicação obrigatória em períodos que se iniciem em, ou após, 1 de janeiro de 2019. A sua adoção antecipada é permitida desde que adotada igualmente a IFRS 15. Esta norma revoga a norma IAS 17 – Locações.

De acordo com a IFRS 16, o locatário passa a aplicar um modelo único de contabilização de locações, deixando de se classificar as locações como operacionais ou financeiras.

O locatário deve reconhecer todas as locações no balanço no início do contrato, reconhecendo:

- Um ativo de direito de uso (RoU), o qual representa o seu direito de usar o ativo subjacente durante o período do contrato; e,
- Um passivo de locação correspondente aos pagamentos a efetuar até ao final do contrato.

A adoção da IFRS 16 terá ainda impactos na demonstração dos resultados, passando a ser reconhecidas separadamente depreciações do RoU e juros associados ao passivo da locação, em vez das rendas atualmente reconhecidas na rubrica de Fornecimentos e Serviços Externos.

A IFRS 16 permite ao locatário optar por não aplicar o referido modelo contabilístico para:

- Locações com um prazo de locação até 12 meses que não contenham uma opção de compra; e
- Locações de ativos de baixo valor (valor indicativo de 5.000 Euros).

Adoção da IFRS 16 pelo Grupo CTT

O Grupo irá adotar o novo normativo com efeitos a 1 de janeiro de 2019. Foi realizado um levantamento a todos os contratos de locação e estimado o impacto da adoção do novo normativo nas suas contas consolidadas e individuais. Os CTT irão aplicar a IFRS 16 de acordo com a opção de transição *full retrospective*.

Tipo de Locações

O Grupo CTT realizou um levantamento de todos os contratos de locações e de serviços que possam incluir direitos de uso de ativos, identificando três grandes grupos de locações:

i. Locações de Imóveis

Contratos de arrendamento de imóveis que constituem à luz da IFRS 16 um direito de uso, tendo sido considerado como período de locação os períodos de duração iniciais dos contratos e os períodos de renovação que dependam exclusivamente da decisão dos CTT e que os CTT tenham razoável certeza de vir a exercer.

Como expediente prático, foram incluídas na contabilização do direito de uso as prestações de serviço fixas associada a cada imóvel (componente variável).

ii. Locações de Viaturas

Foram assumidos os períodos de duração iniciais dos contratos e os períodos de renovação que dependam exclusivamente da decisão dos CTT e que os CTT tenham razoável certeza de vir a exercer.

Neste tipo de contratos, o valor referente à renda da locação varia consoante o número de quilómetros que a viatura realiza ao longo do período do contrato. Deste modo, apenas foram consideradas as rendas mínimas para a valorização do passivo e direito de uso.

Como expediente prático, foram incluídas na contabilização do direito de uso as prestações de serviço fixas associada a cada viatura (componente variável).

iii. Outras locações

Foram identificados contratos de locação, como por exemplo, empilhadores e impressoras utilizadas.

Foram assumidos os períodos de duração iniciais dos contratos e os períodos de renovação que dependam exclusivamente da decisão dos CTT e que os CTT tenham razoável certeza de vir a exercer.

Como expediente prático, foram incluídas na contabilização do direito de uso as prestações de serviço fixas associada a cada ativo (componente variável).

Taxa de juro incremental

Tendo em conta que os contratos de locação não apresentam uma taxa implícita, foi considerada para o desconto das rendas uma taxa de juro incremental.

A taxa de juro incremental varia de acordo com a maturidade/duração do contrato de locação.

Modelo de Transição

O Grupo irá optar por adotar a opção de transição *Full Restropective* com a respetiva reexpressão da informação comparativa a 1 de janeiro de 2019. Apresenta-se abaixo o intervalo esperado dos impactos, líquidos de impostos, no **Grupo** e na **Empresa**:

	<i>Milhares de Euros</i>	
	Grupo	Empresa
Ativo	[82.200;90.900]	[61.000;67.300]
Passivo	[92.500;102.300]	[67.000;74.000]
Resultados Transitados	[-10.300;-11.400]	[-6.000;-6.700]

- **IFRIC 23 – Incerteza sobre tratamento fiscal de imposto sobre rendimentos** – Foi emitida em 7 de junho de 2017 uma interpretação sobre como lidar, contabilisticamente, com incertezas sobre o tratamento fiscal de impostos sobre o rendimento, especialmente quando a legislação fiscal impõe que seja feito um pagamento às Autoridades no âmbito de uma disputa fiscal e a entidade tenciona recorrer do entendimento em questão que levou a fazer tal pagamento. A interpretação veio definir que o pagamento pode ser considerado um ativo de imposto, caso seja relativo a impostos sobre o rendimento, nos termos da IAS 12 aplicando-se o critério da probabilidade definido pela norma quanto ao desfecho favorável em favor da entidade sobre a matéria de disputa em causa. Nesse contexto a entidade pode utilizar o método do montante mais provável ou, caso a resolução possa ditar intervalos de valores em causa, utilizar o método do valor esperado. A IFRIC 23 foi adotada pelo Regulamento da Comissão EU 2018/1595, de 23 de outubro sendo de aplicação obrigatória para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019 podendo ser adotada antecipadamente. O Grupo e a Empresa não esperam que ocorram alterações significativas na adoção da presente interpretação.
- **Características de pré-pagamento com compensação negativa (alteração à IFRS 9)** – Ativos financeiros que contenham características de pré-pagamento com compensação negativa podem agora ser mensurados ao custo amortizado ou ao justo valor através de rendimento integral (OCI) se cumprirem os critérios relevantes da IFRS 9. O IASB clarificou igualmente que a IFRS 9 exige aos preparadores o recálculo do custo amortizado da modificação de passivos financeiros pelo desconto dos fluxos de caixa contratuais usando a taxa de juro efetiva original (EIR) sendo reconhecida qualquer ajustamento por via de resultados do período (alinhando o procedimento já exigido para os ativos financeiros). Esta alteração foi adotada pela Regulamento EU 2018/498 da Comissão sendo de implementação obrigatória para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019, com adoção antecipada permitida. O Grupo e a Empresa não esperam que ocorram alterações significativas na adoção da presente interpretação.

2.1.2.2 Normas, alterações e interpretações emitidas mas ainda não efetivas para o Grupo e para a Empresa:

- **Melhoramentos do ciclo 2015-2017** - emitidos pelo IASB em 12 de dezembro de 2017 introduzem alterações, com data efetiva para períodos que se iniciem em ou após 1 de Janeiro de 2019, às normas IFRS 3 (remensuração da participação anteriormente detida como operação conjunta quando obtém controlo sobre o negócio), IFRS 11 (não remensuração da participação anteriormente detida na operação conjunta quando obtém controlo conjunto sobre o negócio), IAS 12 (contabilização de todas as consequências fiscais do pagamento de dividendos de forma consistente), IAS 23 (tratamento como empréstimo geral qualquer empréstimo originalmente efetuado para desenvolver um ativo quando este se torna apto para utilização ou venda).
- **Outras alterações** – efetuadas pelo IASB cuja entrada em vigor se espera venha a ser em, ou após 1 de janeiro de 2019:

 - Interesses de longo prazo em Associadas e Empreendimentos conjuntos (Alteração à IAS 28 emitida em 12 de outubro de 2017) clarificando a interação com a aplicação do modelo de imparidade previsto na IFRS 9;
 - Alterações, cortes ou liquidações do Plano (alterações à IAS 19, emitidas em 7 de Fevereiro de 2018) onde é clarificado que na contabilização de alterações, cortes ou liquidações de um plano de benefícios definidos a empresa deve usar pressupostos

atuariais atualizados para determinar os custos dos serviços passados e a taxa de juro líquida do período. O efeito do *asset ceiling* não é tomado em consideração para o cálculo do ganho e perda na liquidação do plano e é lidado separadamente no outro rendimento integral (OCI);

- Alterações à definição de Negócio (alteração à IFRS 3, emitida em 22 de outubro de 2018);
- Alterações à definição de Materialidade (Alterações à IAS 1 e à IAS 8, emitidas em 31 de outubro de 2018)

O **Grupo** e a **Empresa** não antecipam qualquer impacto na aplicação destas alterações nas suas demonstrações financeiras.

2.2 Princípios de Consolidação

As participações financeiras em empresas nas quais o **Grupo** detém o controlo, ou seja, está exposto, ou tem direito, a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a investida e tem a capacidade de afetar esses retornos devido ao seu poder sobre a participada, foram incluídas nestas demonstrações financeiras consolidadas pelo método de consolidação integral. As empresas consolidadas pelo método de consolidação integral encontram-se detalhadas na Nota 8.

O capital próprio e o resultado líquido correspondentes à participação de terceiros nas empresas subsidiárias são apresentados separadamente no balanço consolidado e na demonstração consolidada dos resultados, respetivamente, na rubrica “Interesses não controlados”. Os prejuízos e ganhos aplicáveis aos interesses não controlados são imputados aos mesmos.

Os ativos e passivos de cada empresa do Grupo são identificados ao seu justo valor na data de aquisição tal como previsto na IFRS 3. Qualquer excesso do custo de aquisição face ao justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos é reconhecido como *goodwill*. Caso o diferencial entre o custo de aquisição e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um proveito do exercício.

Os custos de transação diretamente atribuíveis às combinações empresariais são imediatamente reconhecidas nos resultados.

Os interesses não controlados incluem a proporção dos terceiros no justo valor dos ativos e passivos identificáveis à data de aquisição das subsidiárias.

Os resultados das subsidiárias adquiridas ou vendidas durante o exercício estão incluídos nas demonstrações dos resultados desde a data da sua aquisição ou data de exercício do controlo até à data da sua venda.

Sempre que necessário são efetuados ajustamentos às demonstrações financeiras das subsidiárias para adequar as suas políticas contabilísticas às usadas pelo **Grupo**. As transações (incluindo as eventuais mais e menos-valias derivadas de alienações entre empresas do Grupo), os saldos e os dividendos distribuídos entre empresas do Grupo são eliminados no processo de consolidação.

2.3 Relato por segmentos

O Grupo apresenta os segmentos operacionais baseados na informação de gestão produzida internamente.

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8, um segmento operacional é uma componente do Grupo:

- (i) que desenvolve atividades de negócio de que pode obter réditos e incorrer em gastos;

- (ii) cujos resultados operacionais são regularmente revistos pelo principal responsável pela tomada de decisões operacionais do Grupo 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.

2.4 Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira (moeda diferente da moeda funcional do **Grupo** e da **Empresa** são registadas às taxas de câmbio em vigor na data da transação. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data. As quantias escrituradas dos itens não monetários registados ao custo histórico denominados em moeda estrangeira não são atualizadas.

As diferenças de câmbio, favoráveis e desfavoráveis, originadas pelas diferenças entre as taxas de câmbio em vigor na data das transações e as vigentes na data da cobrança, pagamentos ou na data do balanço, são reconhecidas nos resultados do período.

As taxas de câmbio utilizadas na conversão das demonstrações financeiras expressas em moeda estrangeira são as taxas de câmbio de fecho do período, no caso da conversão dos ativos e passivos, e a taxa de câmbio médio no caso da conversão dos resultados.

As taxas de câmbio utilizadas na conversão dos saldos e das demonstrações financeiras em moeda estrangeira foram as seguintes:

	2018		2017	
	Fecho	Médio	Fecho	Médio
Metical de Moçambique (MZM)	70,24000	71,29330	70,57000	71,51167
Dólar dos USA (USD)	1,14500	1,17932	1,19930	1,13703
Direitos de saque especial (DTS)	1,21424	1,21724	1,18747	1,19554

Fonte: Banco de Portugal

2.5 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição ou de produção, deduzidos de depreciações acumuladas e perdas de imparidade, quando aplicável. O custo de aquisição inclui: (i) o preço de compra do ativo; (ii) as despesas diretamente imputáveis à compra; e (iii) os custos estimados de desmantelamento, remoção dos ativos e restauração do local (Notas 2.20 e 33).

As depreciações dos ativos tangíveis, deduzidos do seu valor residual, são calculadas de acordo com o método da linha reta (quotas constantes), a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, durante a vida útil dos ativos, a qual é determinada em função da utilidade esperada. As taxas de depreciação praticadas correspondem, em média, às seguintes vidas úteis estimadas para as diversas classes de ativos:

	Anos de vida útil
Edifícios e outras construções	10 – 50
Equipamento básico	4 – 10
Equipamento de transporte	4 – 7
Ferramentas e utensílios	4
Equipamento administrativo	3 – 10
Outros ativos fixos tangíveis	5 – 10

Os terrenos não são depreciáveis.

A depreciação cessa quando os ativos passam a ser classificados como detidos para venda.

Os ativos fixos tangíveis em curso representam ativos tangíveis ainda em fase de construção/produção, encontrando-se registados ao custo de aquisição ou produção. Estes ativos são depreciados a partir do mês em que se encontrem em condições de ser utilizados nos fins pretendidos.

Os encargos com manutenção e reparações de natureza corrente são registados como gastos do período em que são incorridos. As grandes reparações que originem acréscimo de benefícios ou de vida útil esperada são registadas como ativos tangíveis e depreciadas às taxas correspondentes à vida útil esperada. A componente substituída é identificada e abatida.

Os rendimentos ou gastos decorrentes da alienação de ativos fixos tangíveis são determinados pela diferença entre o valor de venda e a respetiva quantia registada, são contabilizados em resultados na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais” ou “Outros gastos e perdas operacionais”.

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
Propriedade industrial	3 – 20
Software	3 – 10

Exceção para os ativos respeitantes a propriedade industrial e outros direitos, que são amortizados durante o período de tempo em que tem lugar a sua utilização exclusiva e, para os ativos intangíveis com vida útil indefinida, que não são objeto de amortização, sendo sujeitos a testes de imparidade com uma periodicidade anual, e sempre que haja uma indicação de que possam estar em imparidade.

Os rendimentos ou gastos decorrentes da alienação de ativos intangíveis são determinados pela diferença entre o valor de venda e a respetiva quantia registada, são contabilizados em resultados na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais” ou “Outros gastos e perdas operacionais”.

2.7 Propriedades de investimento

As propriedades de investimento são as propriedades (terreno ou edifícios) detidos pelo **Grupo** e pela **Empresa** para obterem rendas ou para valorização do capital ou para ambas, e não para:

- a) uso na produção ou fornecimento de bens ou serviços ou para finalidades administrativas; ou
- b) venda no curso ordinário do negócio.

As propriedades de investimento compreendem essencialmente imóveis que o **Grupo** e a **Empresa** desafetaram do uso na prestação dos seus serviços e que detêm para obterem rendas ou valorização de capital.

Uma propriedade de investimento é mensurada inicialmente pelo seu custo de aquisição ou produção, incluindo os custos de transação que lhe sejam diretamente atribuíveis. Após o reconhecimento inicial as propriedades de investimento são mensuradas ao custo deduzido de depreciações e perdas de imparidade acumuladas, quando aplicável.

As taxas de depreciação consideradas são compreendidas entre 10 e 50 anos.

O **Grupo** e a **Empresa** providenciam anualmente avaliações dos ativos classificados como propriedades de investimento para determinar eventuais imparidades e proceder à respetiva divulgação do justo valor.

Os custos incorridos relacionados com propriedades de investimento, nomeadamente, manutenções, reparações, seguros e impostos sobre propriedades são reconhecidos como um gasto no período a que se referem. As beneficiações relativamente às quais existem expectativas de que irão gerar benefícios económicos futuros adicionais são capitalizadas.

2.8 Imparidade de ativos tangíveis e intangíveis, exceto goodwill

O **Grupo** e a **Empresa** efetuam avaliações de imparidade dos seus ativos fixos tangíveis e intangíveis sempre que ocorra algum evento ou alteração que indique que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso da existência de tais indícios, procede-se à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a extensão da perda por imparidade. Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

A quantia recuperável do ativo ou da unidade geradora de caixa consiste no maior de entre (i) o justo valor deduzido de custos para vender e (ii) o valor de uso. O justo valor é o preço que seria recebido pela venda de um ativo ou pago pela transferência de um passivo numa transação ordenada entre participantes no mercado à data da mensuração. O valor de uso decorre dos fluxos de caixa futuros estimados e descontados do ativo durante a vida útil esperada. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados reflete o valor atual do capital e o risco específico do ativo.

Sempre que a quantia escriturada do ativo ou da unidade geradora de caixa seja superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade. A perda por imparidade é registada na Demonstração dos resultados por naturezas.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em períodos anteriores é registada quando há evidências de que as perdas por imparidade reconhecidas já não existem ou diminuíram, sendo reconhecida na demonstração dos resultados por naturezas. Contudo, a reversão da perda por imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de depreciações ou amortizações) caso a perda por imparidade não tivesse sido registada em anos anteriores.

2.9 Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição face ao justo valor líquido dos ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de cada entidade adquirida e incluída na consolidação pelo método integral, ou subsidiária, na respetiva data de aquisição, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3 (Revista) – Concentração de Atividades Empresariais.

O *goodwill* não é amortizado. Na análise da imparidade do *goodwill*, o mesmo é adicionado à unidade ou unidades geradoras de caixa a que respeita. O valor de uso é determinado pela atualização dos fluxos de caixa futuros estimados da unidade geradora de caixa. O valor recuperável das unidades geradoras de caixa às quais o *goodwill* é afeto, é determinado com base no valor em uso dos ativos, sendo calculado com recurso a metodologias de avaliação, suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos do negócio. A taxa de desconto utilizada na atualização dos fluxos de caixa descontados corresponde à WACC antes de impostos ("*Weighted Average Cost of Capital*") estimada a partir das taxas e estruturas de capital de entidades do sector. Os testes de imparidade são realizados à data de cada relato financeiro ou mais cedo se forem identificados indicadores de risco de imparidade.

As perdas por imparidade não são reversíveis.

Na venda de unidades geradoras de caixa, o correspondente *goodwill* é incluído na determinação das perdas ou ganhos de capital.

2.10 Concentração de atividades empresariais

Empresas Subsidiárias e Associadas

Os investimentos financeiros em empresas subsidiárias e associadas encontram-se registados no balanço consolidado e individual, pelo método da equivalência patrimonial (Notas 10 e 11).

Uma empresa subsidiária é uma entidade na qual o **Grupo** e/ou a **Empresa** exerce controlo. Presume-se a existência de controlo quando o Grupo e/ou a Empresa está exposto, ou tem o direito a retornos variáveis decorrentes do seu envolvimento na participada e tem a capacidade de influenciar esses retornos devido ao seu poder sobre a participada independentemente da percentagem que detém sobre os seus capitais próprios.

Por outro lado, uma empresa associada é uma entidade na qual o **Grupo** e/ou a **Empresa** exerce influência significativa, através da participação nas decisões relativas às suas políticas financeiras e operacionais, mas não detém controlo ou controlo conjunto, o que em geral acontece quando a participação financeira se situa entre os 20% e os 50%.

De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são registadas inicialmente pelo seu custo e posteriormente ajustadas pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas subsidiárias e associadas por contrapartida de "Ganhos/perdas em subsidiárias e associadas", e por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de "Outro rendimento integral". Adicionalmente, as participações em subsidiárias e associadas poderão igualmente ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade. Quando existem indícios de que o ativo possa estar em imparidade, é realizada uma avaliação, sendo registadas como gastos na Demonstração dos resultados, as perdas por imparidade que se demonstre existir.

O excesso do custo de aquisição face ao justo valor de ativos e passivos identificáveis da subsidiária e/ou associada na data de aquisição é considerado *goodwill* relativo à mesma e incluído no valor do investimento financeiro em subsidiárias e/ou associadas. Caso o diferencial entre o custo de aquisição e o justo valor dos ativos e passivos líquidos adquiridos seja negativo, o mesmo é reconhecido como um

rendimento do exercício na rubrica de “Ganhos/perdas em subsidiárias e associadas”, após confirmação do justo valor atribuído.

Quando as perdas em empresas subsidiárias e/ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que o **Grupo** e/ou **Empresa** incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária e/ou associada, caso em que é registada uma provisão.

Os dividendos recebidos de empresas subsidiárias e associadas são registados como uma diminuição do valor dos “Investimentos em subsidiárias” e “Investimentos em associadas”, respetivamente.

Quando as perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores deixam de existir são objeto de reversão, à exceção das perdas por imparidade sobre o *goodwill*.

Os ganhos e perdas não realizados em transações com subsidiárias e associadas são eliminados proporcionalmente ao interesse do Grupo na subsidiária e/ou associada, por contrapartida do investimento nessa mesma entidade. As perdas não realizadas são similarmente eliminadas, mas somente até ao ponto em que a perda não evidencie que o ativo transferido esteja em situação de imparidade.

Empresas controladas conjuntamente

Os investimentos em empresas controladas conjuntamente (*joint ventures*) são registados nas demonstrações financeiras através do método de equivalência patrimonial. A classificação destes investimentos é determinada pela existência de um acordo contratual que demonstra e regula o controlo da empresa. De acordo com o método de equivalência patrimonial, os investimentos são registados inicialmente ao custo e ajustado posteriormente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas controladas conjuntamente por contrapartida de “Ganhos/perdas em empresas controladas conjuntamente”, e por outras variações ocorridas nos seus capitais próprios por contrapartida de “Outro rendimento integral”.

Adicionalmente, os investimentos em entidades conjuntamente controladas podem ser ajustados através do reconhecimento de perdas de imparidade. Sempre que houver indícios que os ativos possam estar em imparidade, uma avaliação é realizada e caso exista perda por imparidade é registado como gasto nas demonstrações financeiras.

Os ganhos e perdas não realizáveis nas transações com entidades conjuntamente controladas são eliminados na proporção dos interesses do Grupo na entidade, registando esse movimento no respetivo investimento que detém. As perdas não realizáveis são também eliminadas, mas apenas até ao ponto em que as perdas não signifiquem que o ativo transferido esteja em imparidade.

No caso de concentrações de atividades empresariais entre entidades sob controlo comum, o **Grupo** e a **Empresa** aplicam o método da comunhão de interesses, não sendo reconhecido qualquer *goodwill*.

2.11 Ativos financeiros

Classificação, reconhecimento inicial e mensuração subsequente

No momento do seu reconhecimento inicial, os ativos financeiros são classificados numa das seguintes categorias:

- i) Ativos financeiros ao custo amortizado;
- ii) Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral; ou
- iii) Ativos financeiros ao justo valor através de resultados.

A classificação é efetuada tendo em consideração os seguintes aspetos:

- i) o modelo de negócio do **Grupo** para a gestão do ativo financeiro; e
- ii) as características dos fluxos de caixa contratuais do ativo financeiro.

Avaliação do Modelo de Negócio

O **Grupo** procedeu, com referência a 1 de janeiro de 2018, a uma avaliação do modelo de negócio no qual o instrumento financeiro é detido, ao nível do portfolio, dado que esta abordagem reflete da melhor forma como os ativos são geridos e como a informação é disponibilizada aos órgãos de gestão. A informação considerada nesta avaliação incluiu:

- as políticas e objetivos estabelecidos para o *portfolio* e a operacionalidade prática dessas políticas, incluindo a forma como a estratégia de gestão se foca no recebimento de juros contratualizados ou na realização de *cash flows* através da venda dos ativos;
- a forma como a performance do portfolio é avaliada e reportada aos órgãos de gestão do **Grupo**;
- a avaliação dos riscos que afetam a performance do modelo de negócio (e dos ativos financeiros detidos no âmbito desse modelo de negócio) e a forma como esses riscos são geridos; e
- 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.

Avaliação se os *cash flows* contratuais correspondem somente ao recebimento de capital e juros (*SPPI – Solely Payments of Principal and Interest*).

Para efeitos desta avaliação, “capital” é definido como o justo valor do ativo financeiro no seu reconhecimento inicial. “Juro” é definido como a contrapartida pelo valor temporal do dinheiro, pelo risco de crédito associado ao montante em dívida durante um determinado período de tempo e para outros riscos e custos associados à atividade (ex. risco de liquidez e custos administrativos), bem como uma margem de lucro.

Na avaliação dos instrumentos financeiros em que os *cash flows* contratuais se referem exclusivamente ao recebimento de capital e juros, o **Grupo** considerou os termos contratuais originais do instrumento. Esta avaliação incluiu a análise da existência de situações em que os termos contratuais possam modificar a periodicidade e o montante dos fluxos de caixa de forma a que não cumpram a condição de SPPI. No processo de avaliação, o **Grupo** teve em consideração:

- eventos contingentes que possam modificar a periodicidade e montante dos fluxos de caixa;
- características que resultem em alavancagem;
- cláusulas de pagamento antecipado e de extensão da maturidade;
- cláusulas que possam limitar o direito do **Grupo** reclamar os fluxos de caixa em relação a ativos específicos (e.g. contratos com cláusulas que impedem o acesso a ativos em caso de *default – “non-recourse asset”*); e
- características que possam modificar a compensação pelo valor temporal do dinheiro.

Adicionalmente, um pagamento antecipado é consistente como critério SPPI, se:

- o ativo financeiro for adquirido ou originado com um prémio ou desconto relativamente ao valor nominal contratual;
- o pagamento antecipado representar substancialmente o montante nominal do contrato acrescido dos juros contratuais periodificados, mas não pagos (poderá incluir uma compensação razoável pelo pagamento antecipado); e
- o justo valor do pagamento antecipado é insignificante no reconhecimento inicial.

2.11.1 Ativos financeiros ao custo amortizado

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao custo amortizado” se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio cujo objetivo principal é a detenção de ativos para recolha dos seus fluxos de caixa contratuais; e
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

A categoria de “Ativos financeiros ao custo amortizado” inclui aplicações em instituições de crédito, crédito a clientes e títulos de dívida geridos com base num modelo de negócio cujo objetivo é o recebimento dos seus fluxos de caixa contratuais (obrigações de dívida pública e obrigações emitidas por empresas).

Reconhecimento inicial e mensuração subsequente

As aplicações em instituições de crédito e os créditos a clientes são reconhecidos na data em que os fundos são disponibilizados à contraparte (*settlement date*). Os títulos de dívida são reconhecidos na data da negociação (*trade date*), ou seja, na data em que o **Grupo** se compromete a adquiri-los.

Os ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao custo amortizado. Adicionalmente, estão sujeitos, desde o seu reconhecimento inicial, ao apuramento de perdas por imparidade para perdas de crédito esperadas, as quais são registadas por contrapartida da rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros líquida de reversões e recuperações”.

Os juros dos ativos financeiros ao custo amortizado são reconhecidos na rubrica de “Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva”, com base no método da taxa de juro efetiva e de acordo com os critérios descritos na nota 2.22.

Os ganhos ou perdas geradas no momento do seu desreconhecimento são registadas na rubrica “Resultados com o desreconhecimento de ativos financeiros ao custo amortizado”.

2.11.2 Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

Classificação

Um ativo financeiro é classificado na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral” se cumprir cumulativamente as seguintes condições:

- o ativo financeiro é detido num modelo de negócio em que o objetivo é a recolha dos seus fluxos de caixa contratuais e a venda desse ativo financeiro;
- os seus fluxos de caixa contratuais ocorrem em datas específicas e correspondem apenas a pagamentos de capital e juro do montante em dívida (SPPI).

Adicionalmente, no reconhecimento inicial de um instrumento de capital, que não seja detido para negociação, nem uma retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3, o **Grupo** pode optar irrevogavelmente por classificá-lo na categoria de “Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral” (FVOCI). Esta opção é exercida numa base casuística, investimento a investimento e está apenas disponível para os instrumentos financeiros que cumpram a definição de instrumentos de capital prevista na IAS 32, não podendo ser utilizada para os instrumentos financeiros cuja classificação como instrumento de capital na esfera do emitente seja efetuada ao abrigo das exceções previstas nos parágrafos 16A a 16D da IAS 32.

Reconhecimento inicial e mensuração subsequente

Os instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao justo valor. As variações no justo valor destes ativos financeiros são registadas por contrapartida de outro rendimento integral e, no momento da sua alienação, os respetivos ganhos ou perdas acumuladas em outro rendimento integral são reclassificados para uma rubrica específica de resultados designada “Resultados de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral”.

Os instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral estão também sujeitos, desde o seu reconhecimento inicial, ao apuramento de perdas por imparidade para perdas de crédito

esperada. As perdas por imparidade estimadas são reconhecidas em resultados, na rubrica “Imparidade de outros ativos financeiros líquida de reversões e recuperações”, por contrapartida de outro rendimento integral, e não reduzem a quantia escriturada do ativo financeiro no balanço.

Os juros, prêmios ou descontos dos ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos na rubrica de “Juros e proveitos similares calculados através da taxa efetiva” com base no método da taxa de juro efetiva e de acordo com os critérios descritos na nota 2.22.

Os instrumentos de capital ao justo valor através de outro rendimento integral são reconhecidos inicialmente pelo seu justo valor, acrescido dos custos de transação, e subsequentemente são mensurados ao justo valor. As variações no justo valor destes ativos financeiros são registadas por contrapartida de outro rendimento integral. Os dividendos são reconhecidos em resultados quando for atribuído o direito ao seu recebimento.

Não é reconhecida imparidade para instrumentos de capital ao justo valor através de outro rendimento integral, sendo os respetivos ganhos ou perdas acumuladas registadas em variações de justo valor transferidos para Resultados transitados no momento do seu desreconhecimento.

Desreconhecimento de ativos financeiros

- i) O **Grupo** desreconhece um ativo financeiro quando, e apenas quando:
 - os direitos contratuais aos fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro expiram; ou
 - transfere o ativo financeiro tal como definido nos pontos ii) e iii) abaixo e a transferência satisfaz as condições para o desreconhecimento de acordo com o ponto iv).
- ii) O **Grupo** transfere um ativo financeiro se, e apenas se, se verificar uma das situações seguintes:
 - transferir os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro; ou
 - reter os direitos contratuais de receber os fluxos de caixa resultantes do ativo financeiro, mas assumir uma obrigação contratual de pagar os fluxos de caixa a um ou mais destinatários num acordo que satisfaça as condições previstas no ponto iii).
- iii) Quando o **Grupo** retém os direitos contratuais de receber os fluxos resultantes de caixa de um ativo financeiro (o «ativo original»), mas assume uma obrigação contratual de pagar esses fluxos de caixa a uma ou mais entidades (os «destinatários finais»), o **Grupo** trata a transação como uma transferência de um ativo financeiro se, e apenas se, todas as três condições que se seguem forem satisfeitas:
 - o **Grupo** não tem qualquer obrigação de pagar quantias aos destinatários finais a menos que receba quantias equivalentes resultantes do ativo original. Os adiantamentos a curto prazo pela entidade com o direito de total recuperação da quantia emprestada acrescida dos juros vencidos às taxas de mercado não violam esta condição;
 - o **Grupo** está proibido pelos termos do contrato de transferência de vender ou penhorar o ativo original que não seja como garantia aos destinatários finais pela obrigação de lhes pagar fluxos de caixa; e
 - o **Grupo** tem uma obrigação de remeter qualquer fluxo de caixa que receba em nome dos destinatários finais sem atrasos significativos. Além disso, não tem o direito de reinvestir esses fluxos de caixa, exceto no caso de investimentos em dinheiro ou seus equivalentes (tal como definido na IAS 7 Demonstrações dos Fluxos de Caixa) durante o curto período de liquidação entre a data de recebimento e a data da entrega exigida aos destinatários finais, e os juros recebidos como resultado desses investimentos são passados aos destinatários finais.
- iv) Quando o **Grupo** transfere um ativo financeiro (ver ponto ii acima), deve avaliar até que ponto retém os riscos e benefícios decorrentes da propriedade desse ativo. Neste caso:
 - se o **Grupo** transferir substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, desreconhece o ativo financeiro e reconhece separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;

- se o **Grupo** retém substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, continua a reconhecer o ativo financeiro.
 - se o **Grupo** não transferir nem reter substancialmente todos os riscos e benefícios decorrentes da propriedade do ativo financeiro, deve determinar se reteve o controle do ativo financeiro. Neste caso:
 - se o **Grupo** não reteve o controle, deve desreconhecer o ativo financeiro e reconhecer separadamente como ativos ou passivos quaisquer direitos e obrigações criados ou retidos com a transferência;
 - se o **Grupo** reteve o controle, 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 controle (ver ponto iv acima) do ativo transferido depende da capacidade daquele que recebe a transferência para vender o ativo. Se aquele que recebe a transferência tiver capacidade prática para vender o ativo na sua totalidade a um terceiro não relacionado e for capaz de exercer essa capacidade unilateralmente e sem necessitar de impor restrições adicionais à transferência, considera-se que a entidade não reteve o controle. Em todos os outros casos, considera-se que a entidade reteve o controle.

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.

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 prospectivamente a partir da data em que se torne efetiva. De acordo com a IFRS 9 - "Instrumentos financeiros", não são permitidas reclassificações de instrumentos de capital para os quais tenha sido incluída a opção de valorização ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ou para ativos e passivos financeiros classificados ao justo valor no âmbito da *fair value option*.

2.12 Capital

Os custos com a emissão de novas ações são reconhecidos diretamente em capital como dedução ao valor do encaixe.

Os custos com uma emissão de capital próprio que não se concluiu são reconhecidos como gasto.

2.13 Passivos financeiros

Um instrumento é classificado como passivo financeiro quando existe uma obrigação contratual da sua liquidação ser efetuada mediante a entrega de dinheiro ou de outro ativo financeiro, independentemente da sua forma legal.

Financiamentos obtidos

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido, líquido de despesas com a emissão, o qual corresponde ao respetivo justo valor nessa data. Subsequentemente, são mensurados

pelo método do custo amortizado, sendo os correspondentes encargos financeiros calculados de acordo com a taxa de juro efetiva e, contabilizados em resultados de acordo com o pressuposto da especialização dos exercícios, encontrando-se os montantes vencidos e não liquidados à data do balanço, classificados na rubrica de “Contas a pagar” (Nota 33).

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos futuros durante a vida esperada do instrumento financeiro para a quantia escriturada líquida do passivo financeiro.

Contas a pagar

As contas a pagar classificadas como passivo corrente são registadas pelo seu valor nominal, o que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

As contas a pagar classificadas como passivo não corrente, para as quais não exista uma obrigação contratual pelo pagamento de juros, são mensuradas inicialmente ao valor descontado e subsequentemente pelo respetivo custo amortizado, determinado de acordo com o método da taxa de juro efetiva.

As contas a pagar (saldos de fornecedores e outros credores) são responsabilidades respeitantes à aquisição de mercadorias ou serviços, no decurso normal das suas atividades. Se o pagamento for devido dentro de um ano ou menos são classificadas como passivo corrente. Caso contrário são classificadas como passivos não correntes.

Passivos financeiros não derivados

Os passivos financeiros não derivados incluem essencialmente os recursos de clientes. Estes passivos financeiros são registados (i) inicialmente pelo seu justo valor deduzido dos custos de transação incorridos e (ii) subsequentemente ao custo amortizado, com base no método da taxa efetiva. O **Grupo** procede ao desreconhecimento de passivos financeiros quando estes são cancelados, extintos ou expiram.

2.14 Compensação de instrumentos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o seu valor líquido é apresentado no balanço consolidado quando existe o direito legal para compensar os valores reconhecidos e existe a intenção de os liquidar em base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

2.15 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*".

Aumento significativo de risco de crédito (SICR)

O aumento significativo do risco de crédito (SICR) é determinado de acordo com um conjunto de critérios maioritariamente quantitativos, mas também qualitativos. Esses critérios baseiam-se principalmente nos graus de risco dos clientes de acordo com a Rating Master Scale em vigor no Grupo, e na respetiva evolução, 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.

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*;
- Existência de probabilidade reduzida de que o cliente pague integralmente as suas obrigações de crédito;
- Créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
- Créditos em quarentena de *default*;
- Créditos sobre os quais existe uma suspeita de fraude ou fraude confirmada.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Análise individual

São objeto de análise individual os Clientes que se encontrem numa das seguintes condições:

- Clientes particular com exposições superiores a 500.000 euros;
- Exposições a instituições de crédito, entidades soberanas, bancos centrais ou a empresas através de títulos de dívida que estejam em *stage 2* ou *3*.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Análise coletiva

As operações que não são sujeitas a análise individual de imparidade são agrupadas tendo em conta as suas características de risco e sujeitas a análise coletiva de imparidade. A carteira de crédito do Grupo encontra-se dividida por graus de risco internos e de acordo com os seguintes segmentos:

Ativos Financeiros	Oferta de Retalho	Crédito Habitação	Consiste na oferta de CH do Banco que têm um imóvel residencial como colateral, independente do grau de conclusão da sua construção.
		Descoberto	Inclui a oferta de Descoberto do Banco e as ultrapassagens de crédito.
	Soberanos		Os Títulos de dívida pública da zona euro e as exposições obtidas através do contrato de cessão de créditos.
	Corporate		Os depósitos e aplicações noutras ICs, outros <i>fundings</i> concedidos a OICs e os títulos de dívida <i>corporate</i> .

As perdas de crédito esperadas tratam-se de estimativas de perdas de crédito que são determinadas da seguinte forma:

- ativos financeiros sem sinais de imparidade à data de reporte: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais e os fluxos de caixa que o Grupo espera receber;

- ativos financeiros com sinais de imparidade à data de reporte: a diferença entre o valor bruto contabilístico e o valor atual dos fluxos de caixa estimados;
- compromissos de crédito não utilizados: o valor atual da diferença entre os fluxos de caixa contratuais resultantes caso o compromisso seja realizado e os fluxos de caixa que o Grupo espera receber;
- garantias financeiras: o valor atual dos pagamentos a reembolsar esperados deduzidos dos valores que o Grupo espera recuperar.

Os principais inputs utilizados para a mensuração das perdas de crédito esperadas numa base coletiva, incluem as seguintes variáveis:

- probabilidade de incumprimento (“*Probability of Default*” – PD);
- perda dado o incumprimento (“*Loss Given Default*” – LGD); e
- exposição dado o incumprimento (“*Exposure at Default*” – EAD).

Estes parâmetros são obtidos através de modelos estatísticos internos, e outros dados históricos relevantes, tendo em conta modelos regulamentares já existentes adaptados em função dos requisitos do IFRS 9.

As PD calculadas com base em modelos estatísticos. Caso exista uma alteração do grau de risco da contraparte ou da exposição, a estimativa da PD associada também varia. As PD's são calculadas considerando as maturidades contratuais das exposições.

Os graus de risco são um input de elevada relevância para a determinação das PD's associadas a cada exposição.

O Grupo recolhe indicadores de performance e *default* acerca das suas exposições de risco de crédito com análises por tipos de clientes e produtos.

A LGD é a magnitude da perda que se espera que ocorra caso a exposição entre em incumprimento. O Grupo estima os parâmetros de LGD com base em modelos estatísticos. Os modelos de LGD consideram os colaterais associados, o tempo em incumprimento, bem como os custos de recuperação. No caso de contratos garantidos por imóveis, os rácios de LTV (loan-to-value) são um parâmetro de elevada relevância na determinação da LGD.

A EAD representa a exposição esperada caso a exposição e/ou cliente entre em incumprimento. O Grupo obtém os valores de EAD a partir da exposição atual da contraparte e de alterações potenciais ao respetivo valor atual em resultado das condições contratuais, incluindo amortizações e pagamentos antecipados. Para compromissos e garantias financeiras, 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* do emitente ou contraparte, respetivamente; e
- ii) uma *Loss Given Default* (LGD) definida pelo Grupo, com base em dados da agência de *rating* da Moodys, e consoante estar-se perante uma entidade *Corporate* ou Soberana.

Estimativa das perdas de crédito esperadas – Valores a receber ao abrigo da IFRS 15

Para valores a receber ao abrigo da IFRS 15, o Grupo e a Empresa aplicam um modelo de imparidade simplificado, segundo o qual as perdas esperadas são calculadas com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante, estimando taxas de perda estimada por empresa e/ou tipologia de cliente para todo o período do ativo, e não apenas para 12 meses.

As perdas históricas incorridas são revistas de forma a refletir as diferenças entre as condições económicas esperadas e as do período histórico usado.

As perdas esperadas são atualizadas sempre que se verifique uma alteração relevante do risco de crédito na empresa, alterações na tipologia de clientes ou alterações relevantes no negócio ou enquadramento macroeconómico.

2.16 Inventários

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao menor entre o custo de aquisição e o valor de realização líquido, utilizando-se o custo médio ponderado como método de valorização das saídas de armazém.

O custo de aquisição inclui o preço da fatura, despesas de transporte e seguro.

O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda normal deduzido dos custos de comercialização.

As diferenças entre o custo e o respetivo valor realizável líquido dos inventários, no caso de este ser inferior ao custo, são registadas como gastos operacionais na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas”.

2.17 Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas

Os ativos não correntes, são classificados como detidos para venda se o respetivo valor for realizável através de uma venda em vez de o ser através do seu uso continuado. Considera-se que esta situação se verifica apenas quando: (i) a venda, seja muito provável e o ativo esteja disponível para venda imediata nas suas atuais condições; (ii) se tenha assumido um compromisso de vender; e (iii) seja expectável que a venda se concretize num período de 12 meses.

Os ativos não correntes classificados como detidos para venda são mensurados ao menor de entre a sua quantia escriturada antes desta classificação e o seu justo valor, deduzido dos custos de venda. Quando o justo valor é inferior à quantia escriturada, a diferença é reconhecida em “Depreciações/ amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)”, na Demonstração dos resultados por naturezas.

Os ativos não correntes detidos para venda são apresentados em linha própria no balanço consolidado.

Os ativos não correntes detidos para venda não são sujeitos a amortização e depreciação.

Os resultados das operações descontinuadas são apresentados, em linha própria na Demonstração dos resultados por naturezas, a seguir ao Imposto sobre o rendimento e antes do Resultado líquido do exercício.

Quando o **Grupo** e a **Empresa** estão comprometidos com um plano de venda de uma subsidiária que envolva a perda de controlo sobre a mesma, todos os ativos e passivos dessa subsidiária são classificados como detidos para venda, desde que se cumpram os requisitos referidos anteriormente, ainda que o **Grupo** e a **Empresa** retenham algum interesse residual na subsidiária após a venda.

2.18 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.

2.19 Benefícios aos empregados

O **Grupo** e a **Empresa** adotam como política contabilística para o reconhecimento das suas responsabilidades pelo pagamento das prestações de cuidados de saúde pós-reforma e outros benefícios, os critérios consagrados na IAS 19, através do método de custeio atuarial “Unidade de crédito projetada” (Nota 31).

Para obtenção da estimativa do valor das responsabilidades (Valor presente da obrigação de benefício definido) e do gasto a reconhecer em cada período, é efetuado anualmente um estudo atuarial por entidade independente de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis. O “Valor presente da obrigação de benefício definido” é registado no passivo na rubrica de “Benefícios aos empregados”.

Benefícios pós-emprego - Cuidados de saúde

- Plano IOS

Os trabalhadores subscritores da Caixa Geral de Aposentações (C.G.A.) e os trabalhadores beneficiários da Segurança Social (“S.S.”), (admitidos no quadro efetivo da Empresa após 19 de maio de 1992 e até 31 de dezembro de 2009), podem usufruir dos benefícios, no âmbito dos cuidados de saúde, previstos no Regulamento das Obras Sociais dos CTT. Tais benefícios são extensíveis a todos os trabalhadores efetivos da Empresa, quer se encontrem no ativo, quer na situação de aposentação, pré-reforma ou reforma.

Os trabalhadores admitidos na Empresa após 31 de dezembro de 2009, apenas poderão usufruir dos benefícios previstos no Regulamento das Obras Sociais enquanto se mantiverem vinculados à Empresa por um contrato individual de trabalho, não lhe assistindo tal direito na aposentação, pré-reforma ou reforma.

Os benefícios com cuidados de saúde respeitam, nomeadamente, à comparticipação no custo dos medicamentos, dos serviços médico-cirúrgicos, de enfermagem e de meios auxiliares de diagnóstico e dos serviços hospitalares, conforme estabelecido no Regulamento das Obras Sociais dos CTT.

O financiamento do plano de cuidados de saúde pós-emprego é garantido na sua maior parte pela Empresa e pelos copagamentos dos beneficiários aquando da utilização de determinados serviços, sendo o restante coberto pelas quotas pagas pelos beneficiários.

A adesão ao plano de cuidados de saúde pós-emprego implica o pagamento por parte dos beneficiários titulares (aposentados e reformados) de uma quota correspondente a 2,25% da pensão. Decorrente da alteração ao Plano de Saúde efetuada pela Empresa o montante da quota foi uniformizado passando o mesmo montante a ser pago também por cada familiar inscrito. Em determinadas situações especiais poderá haver isenção do pagamento de quota quer para titulares quer para familiares.

A gestão do plano de cuidados de saúde é assegurada pela IOS – Instituto das Obras Sociais e regulado pelo Regulamento das Obras Sociais dos CTT, que por sua vez contratou a Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA (“Médis”), para prestação dos serviços de assistência médica. O contrato com a Médis vigora desde o dia 1 de janeiro de 2015.

- Apólice Seguro

Na sequência do Programa de Otimização de Recursos Humanos, iniciado em 2016, a Empresa assegurou aos trabalhadores, como parte integrante do pacote de incentivos, a manutenção de um Plano de Cuidados e Saúde através de um seguro de saúde com idênticas coberturas e copagamentos constantes, em cada momento, no Regulamento de Obras Sociais (ROS), de acordo com os seguintes critérios:

- Trabalhadores com 50 ou mais anos: manutenção dos benefícios de saúde, para o próprio e familiares inscritos conforme ROS, através de uma apólice de seguro de saúde, com pagamento de quotas no mesmo montante que vinham pagando (2,25% dos seus rendimentos), ou superiores se os futuros rendimentos (no caso de virem a existir) vierem a ser mais elevados, sendo obrigatório a entrega do comprovativo;
- Trabalhadores com menos de 50 anos: manutenção dos benefícios de saúde conforme ROS, através de uma apólice de seguro de saúde, pelo período de dois anos, ficando isentos do pagamento de quota, após o que não beneficiarão de qualquer solução de saúde a cargo da empresa.

Presentemente, a gestão deste plano é assegurada pela Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA.

Benefícios pós-emprego – Plano de Pensões

A empresa Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A. procede ao pagamento a um grupo fechado de colaboradores em situação de reforma, de prestações pecuniárias a título de complementos das pensões de reforma pagas pela Segurança Social.

Em cada data de relato a empresa mantém registada uma responsabilidade constituída com base em estudo atuarial elaborado por uma entidade especializada e independente que quantifica as responsabilidades pelo pagamento de complementos de pensões a empregados da empresa à data em que aquela havia sido adquirida ao Estado Português.

O valor presente da obrigação de benefícios definidos e o custo dos serviços correntes e dos serviços passados são mensurados através do método da unidade de crédito projetada.

Em 31 de dezembro de 2018 havia 20 beneficiários, a receber este tipo de complemento de pensão de reforma.

Outros benefícios de longo prazo

Existe ainda um conjunto de obrigações construtivas assumidas perante alguns grupos de trabalhadores, nomeadamente:

- Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho

As responsabilidades pelo pagamento de salários a empregados em regime de libertação do posto de trabalho, de suspensão de contrato de trabalho, pré-reforma ou equivalentes, são reconhecidas na Demonstração dos resultados, na sua totalidade, no momento de passagem do empregado para aqueles regimes.

- Taxa de assinatura telefónica

Trata-se de um benefício assumido pelos CTT de pagamento da taxa de telefone fixo a um grupo fechado de trabalhadores aposentados e cônjuges sobreviventes (4.439 beneficiários em 31 de dezembro de 2018 e 4.482 beneficiários em 31 de dezembro de 2017), que beneficiavam da mesma em 01/06/2004 no montante de 15,30 Euros mensais. Durante o ano de 2013 o Conselho de Administração dos CTT deliberou substituir este pagamento por uma medida equivalente que se traduziu a partir de 1 de janeiro de 2014, na substituição deste apoio financeiro por uma prestação em espécie.

- Pensões por acidente de serviço

Corresponde essencialmente a responsabilidades com o pagamento de pensões por acidentes em serviço, relativas a trabalhadores subscritores da CGA.

De acordo com a legislação em vigor, no que diz respeito aos trabalhadores subscritores da CGA, são da responsabilidade da Empresa os encargos com pensões que tiverem sido atribuídas a título de reparação de danos resultantes de acidentes em serviço, e dos quais tenha resultado a incapacidade permanente ou morte do trabalhador. O valor destas pensões é atualizado por diploma legal.

As responsabilidades contraídas até 31 de dezembro de 2015 continuarão a ser suportadas pelos CTT. A partir de 1 de janeiro de 2016 os CTT contrataram uma apólice de seguro para cobrir estas responsabilidades tal como já acontece para os trabalhadores da Segurança Social.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 havia 67 beneficiários, 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 30.09, alterado pelos D.L. n.º 248/99, de 02 de julho, 341/99 de 25 de agosto, 250/2001 de 21 de setembro e 176/2003, de 02 de agosto.

São beneficiários os trabalhadores no ativo ou aposentados, que tenham descendentes, maiores de 24 anos, portadores de deficiência de natureza física, orgânica, sensorial, motora ou mental, que se encontrem em situação que os impossibilite de proverem normalmente à sua subsistência pelo exercício de atividade profissional. No caso de se tratar de beneficiários subscritores da CGA, o encargo com o subsídio é da responsabilidade dos CTT.

No entanto, o SMV foi substituído pela Prestação Social para a Inclusão (que se destina a apoiar as pessoas com deficiência/incapacidade nos encargos acrescidos com a deficiência), instituída pelo D.L. n.º 126-A/2017 de 6 de outubro, prevendo-se que até 31 de dezembro de 2023 deixe de existir e, portanto, de ser pago pelos CTT.

A Prestação Social para a Inclusão é automaticamente atribuída aos titulares do SMV abrangidos pelo sistema de Segurança Social. Contudo, no que se refere aos trabalhadores beneficiários do regime de proteção social convergente, titulares do SMV, a atribuição da Prestação Social de Inclusão não é automática, sendo os trabalhadores obrigados a solicitar a respetiva conversão do SMV, nos termos do n.º 2 do artigo 52.º do DL n.º 126-A/2017, de 6 de outubro.

Nesta conformidade e com o objetivo de informar os beneficiários destas alterações, a Empresa enviou carta aos trabalhadores subscritores da CGA, ex-trabalhadores aposentados CGA e procuradores que dele têm vindo a beneficiar, informando-os que deverão solicitar, junto dos competentes serviços da Segurança Social, a conversão do SMV.

Em 31 de dezembro de 2018 havia 18 beneficiários nestas condições, (46 beneficiários em 31 de dezembro de 2017), a receber um valor mensal de 177,64 Euros, 12 meses por ano e no limite até ao final de 2023, data em que deixará de ser paga pelos CTT. Este valor é atualizado por Portaria dos Ministérios das Finanças e da Solidariedade e da Segurança Social.

- Plano de contribuições definidas - Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma

No âmbito do modelo de remunerações dos membros dos Órgãos Sociais definido pela Comissão de vencimentos foi determinada a afetação de um montante fixo mensal para Fundo de Pensões aberto ou Plano de Poupança Reforma aos membros executivos do Conselho de Administração.

Estas contribuições enquadram-se na definição de um plano de contribuição definida. Ao abrigo de um plano de contribuição definida, são pagas contribuições fixas para um fundo, mas não existe nenhuma obrigação legal ou construtiva de se fazerem pagamentos adicionais se o fundo não tiver ativos suficientes para pagar todos os direitos dos trabalhadores aos benefícios pós-emprego. A obrigação é, portanto, efetivamente limitada ao montante contribuído para o fundo pelo que o risco atuarial e de investimento são colocados no empregado. Para os planos de contribuição definida, o valor reconhecido no período é a contribuição a pagar em troca do serviço prestado pelos empregados durante o período. As contribuições para um plano de contribuição definida, que não se espera que sejam integralmente liquidados no prazo de 12 meses após o fim do período de relato anual em que o empregado presta o serviço relacionado, são descontadas ao seu valor presente.

2.20 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos aos membros executivos do Conselho de administração ao abrigo de Planos de remuneração de longo prazo são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, os benefícios concedidos a serem liquidados com base em ações próprias (instrumentos de capital próprio), são reconhecidos pelo justo valor na data de atribuição.

Dado que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos empregados, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio.

O justo valor determinado na data da atribuição do benefício é reconhecido como custo de forma linear ao longo do período em que o mesmo é adquirido pelos beneficiários, decorrente de prestação de serviços, com o correspondente aumento no capital próprio.

Quando a liquidação é efetuada em numerário, o valor dessas responsabilidades é determinado no momento da sua atribuição e posteriormente atualizado, no final de cada período de reporte, em função do número de ações ou opções sobre ações atribuídas e do justo valor destas à data de reporte. A responsabilidade é registada em “Gastos com pessoal” e “Outros passivos”, de forma linear entre a data da atribuição e a data de vencimento, na proporção do tempo decorrido entre essas datas.

2.21 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 48).

As provisões são revistas na data de cada balanço e são ajustadas de modo a refletir a melhor estimativa a essa data.

Provisão para participações financeiras

Quando as perdas em empresas subsidiárias ou associadas excedem o investimento efetuado nessas entidades, o valor contabilístico do investimento financeiro é reduzido a zero e o reconhecimento de perdas futuras é descontinuado, exceto na parcela em que a Empresa incorra numa obrigação legal ou construtiva de assumir essas perdas em nome da subsidiária ou associada, caso em que é registada uma Provisão para investimentos em associadas.

Provisão para reestruturação

São constituídas provisões para reestruturação sempre que um plano formal detalhado de reestruturação tenha sido aprovado pela Empresa e este tenha sido iniciado ou divulgado publicamente, que identifica:

- O negócio ou parte de um negócio em questão;
- As principais localizações afetadas;
- A localização, função e número aproximado de empregados que receberão retribuições pela cessação dos seus serviços;
- Os dispêndios que serão levados a efeito;
- Quando será implementado o plano; e
- Foi criada uma expectativa válida nos afetados de que levará a efeito a reestruturação ao começar a implementar esse plano ou ao anunciar as suas principais características aos afetados por ele.

A provisão para reestruturação inclui os dispêndios diretos provenientes da reestruturação que são os que sejam quer necessariamente consequentes da reestruturação, quer não associados com as atividades continuadas da entidade.

A provisão para reestruturação não inclui os gastos de requalificar ou deslocalizar pessoal que continua, comercialização e investimento em novos sistemas e redes de distribuição e que são reconhecidos na mesma base como se surgissem independentemente de uma reestruturação nos gastos do período em que ocorrem.

Os ganhos esperados na alienação de ativos não são tidos em consideração na mensuração de uma provisão de reestruturação, mesmo se a venda de ativos for vista como parte da reestruturação.

Provisão para desmantelamento

São constituídas provisões para os custos de desmantelamento, remoção do ativo e restauração do local de certos ativos, quando esses ativos começam a ser utilizados e seja possível estimar a respetiva obrigação com fiabilidade, ou quando existe o compromisso contratual de reposição de espaços alugados por terceiros. Quando o efeito do valor temporal do dinheiro for material, os passivos ambientais que não sejam liquidados num futuro próximo são mensurados pelo seu valor presente.

Provisão para processos judiciais em curso

É registada uma provisão para processos judiciais em curso quando exista uma estimativa fiável de custos a incorrer decorrentes de ações interpostas por terceiros, com base na avaliação da efetivação da probabilidade de pagar tendo por base o parecer dos advogados.

Provisões para contratos onerosos

A Empresa reconhece uma provisão para contratos onerosos sempre que os custos não evitáveis de satisfazer as obrigações do contrato excedem os benefícios económicos que se espera sejam recebidos ao abrigo do mesmo.

Ativos e Passivos Contingentes

Quando alguma das condições para o reconhecimento de provisões não é preenchida, procede-se à divulgação dos eventos como passivo contingente (Nota 32). Os passivos contingentes são: (i) obrigações possíveis que surjam de acontecimentos passados e cuja existência somente será confirmada pela ocorrência, ou não, de um ou mais acontecimentos futuros, incertos e não totalmente sob o seu controlo, ou (ii) obrigações presentes que surjam de acontecimentos passados mas que não são reconhecidas porque não é provável que uma saída de recursos que incorpore benefícios económicos seja necessária para liquidar a obrigação, ou a quantia da obrigação não possa ser mensurada com suficiente fiabilidade. Os passivos contingentes são divulgados, a menos que seja remota a possibilidade de uma saída de recursos.

Os ativos e passivos contingentes são avaliados continuamente para assegurar que os desenvolvimentos estão apropriadamente refletidos nas demonstrações financeiras.

Se se tornar provável que um exfluxo de benefícios económicos futuros será exigido para um item previamente tratado como um passivo contingente, é reconhecida uma provisão nas demonstrações financeiras do período em que a alteração da probabilidade ocorra.

Se se tornar virtualmente certo que ocorrerá um influxo de benefícios económicos, o ativo e o rendimento relacionado são reconhecidos nas demonstrações financeiras do período em que a alteração ocorra.

A empresa não reconhece ativos e passivos contingentes.

2.22 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 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.

O rédito relativo às recargas de serviços de telecomunicações móveis pré-pagos é diferido, e reconhecido em resultados em função do tráfego efetuado pelo cliente, no período em que a prestação de serviços é efetuada e portanto a “performance obligation” é satisfeita.

O rédito relativo a serviços postais internacionais, bem como os custos correspondentes, é estimado com base em sondagens e índices acordados com os operadores postais homólogos e registados em contas provisórias, no mês em que o tráfego ocorre. As diferenças, que normalmente não são significativas, entre os valores assim estimados, e as contas definitivas, apuradas por acordo com aqueles operadores, são reconhecidas em resultados quando as contas passam a definitivas.

As comissões por cobranças efetuadas e por venda de produtos financeiros são reconhecidas na data da prestação de contas com o cliente. O rédito reconhecido corresponde apenas à comissão cobrada pelos CTT, os quais atuam enquanto agente.

Os preços dos serviços prestados no âmbito da concessão do Serviço Postal Universal são regulados através de um convénio de preços celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para o **Grupo** e para a **Empresa** e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O **Grupo** e a **Empresa** registam parte dos juros recebidos de depósitos em outros rendimentos operacionais, que se referem a depósitos de curto-prazo no segmento "Serviços Financeiros". O **Grupo** e a **Empresa** consideram que os recebimentos associados a investimento temporário em fundos e que vão ser pagos a terceiros é um dos objetivos operacionais do segmento "Serviços Financeiros". Na demonstração de fluxos de caixa, a parte do juro é reconhecida como fluxo de caixa operacional.

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

A classificação das locações é feita em função da substância e não da forma do contrato. As locações são classificadas como financeiras sempre que nos seus termos ocorra a transferência substancial, para o locatário, de todos os riscos e vantagens associados à propriedade do bem. As restantes locações são classificadas como operacionais.

Os ativos tangíveis adquiridos mediante contratos de locação financeira, bem como as correspondentes responsabilidades para com o locador, são registados no início da locação pelo menor de entre o justo valor dos ativos e o valor presente dos pagamentos mínimos da locação. A taxa de desconto a utilizar deverá ser a taxa implícita na locação. Caso esta não seja conhecida deverá ser utilizada a taxa de financiamento para aquele tipo de investimentos. A política de depreciação destes ativos segue as regras aplicáveis aos ativos tangíveis propriedade do **Grupo** e da **Empresa**. Os juros incluídos no valor das rendas e as amortizações do ativo fixo tangível são reconhecidos na Demonstração consolidada dos resultados do período a que respeitam.

Nas locações operacionais as rendas devidas são reconhecidas como gasto na Demonstração dos resultados por naturezas, durante o período da locação (Nota 43).

2.25 Encargos financeiros

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como gastos quando incorridos. Exceção: os juros são capitalizados quando os empréstimos são diretamente atribuíveis à aquisição ou construção de um ativo que requeira um período substancial de tempo (superior a um ano) para atingir a sua condição de uso.

Os encargos financeiros com empréstimos obtidos são registados como gasto financeiro de acordo com o método da taxa de juros 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.

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.

Os CTT encontram-se abrangidos pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades que engloba todas as empresas em que os CTT participam, direta ou indiretamente, em pelo menos 90% do respetivo capital social e que simultaneamente sejam residentes em Portugal e tributadas em sede IRC com exceção da Transporta – Transportes Porta a Porta, SA. As restantes empresas são tributadas individualmente com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

Imposto sobre o valor acrescentado (“IVA”)

Para efeito de IVA a Empresa encontra-se enquadrada no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do nº. 1 do artigo 41 do Código do IVA, praticando no âmbito da sua atividade operações isentas, enquadráveis no art.º 9.º. do Código do IVA e outras sujeitas e não isentas,

razão pela qual utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método da afetação real e o método do *prorata*. Em situação semelhante também se encontra o Banco CTT, que pela natureza das operações que pratica, essencialmente operações financeiras, também utiliza para efeitos de apuramento de IVA o método do *prorata*. As restantes empresas do Grupo, residentes em território nacional, também se encontram enquadradas no regime normal de periodicidade mensal de acordo com o disposto na alínea a) do 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 Julgamentos e estimativas

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram utilizados julgamentos e estimativas que afetam as quantias reportadas de ativos e passivos, assim como as quantias reportadas de rendimentos e gastos durante o período de reporte. As estimativas e pressupostos são determinados com base no melhor conhecimento existente e na experiência de eventos passados e/ou correntes considerando determinados pressupostos relativos a eventos futuros. No entanto, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das situações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

Os principais juízos de valor e estimativas efetuadas na preparação das demonstrações financeiras ocorrem nas seguintes áreas:

(i) Ativos fixos tangíveis e intangíveis/ estimativas de vidas úteis

As depreciações/amortizações são calculadas sobre o custo de aquisição sendo utilizado o método das quotas constantes, a partir do mês em que o ativo se encontra disponível para utilização. As taxas de depreciação/amortização praticadas refletem o melhor conhecimento sobre a sua vida útil estimada. Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, quando se afigura necessário.

(ii) Imparidade do Goodwill

A **Empresa** testa o goodwill, pelo menos anualmente, com o objetivo de verificar se o mesmo está em imparidade, de acordo com a política referida na Nota 2.9. O cálculo dos valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa envolve julgamento e reside substancialmente na análise da Gestão em relação à evolução futura da respetiva participada. Na avaliação subjacente aos cálculos efetuados são utilizados pressupostos baseados na informação disponível quer do negócio, quer do enquadramento macroeconómico. As variações destes pressupostos poderão ter impactos ao nível dos resultados e no conseqüente registo de imparidades.

(iii) Imparidade de contas a receber

O **Grupo** e a **Empresa** registam perdas de crédito esperadas de cada operação em função da deterioração do risco de crédito verificada desde o seu reconhecimento inicial. No caso das perdas esperadas de contas a receber no âmbito da IFRS 15 o **Grupo** e a **Empresa** aplicam um modelo simplificado, calculando as

perdas esperadas até à maturidade para todas as suas contas a receber, com base na experiência de perdas reais históricas ao longo do período considerado estatisticamente relevante, estimando taxas de perda estimada por empresas e tipologia de cliente.

(iv) Impostos diferidos

O reconhecimento de impostos diferidos pressupõe a existência de resultados e matéria coletável futura. Os impostos diferidos ativos e passivos foram determinados com base na legislação fiscal atualmente em vigor, ou em legislação já publicada para aplicação futura. Alterações na legislação fiscal podem influenciar o valor dos impostos diferidos.

(v) Benefícios aos empregados

A determinação das responsabilidades com o pagamento de benefícios pós-emprego, nomeadamente com cuidados de saúde, requer a utilização de pressupostos e estimativas, incluindo a utilização de projeções atuariais, taxas de desconto e outros fatores que podem ter impacto nos gastos e nas responsabilidades com estes benefícios. Quaisquer alterações nos pressupostos utilizados, os quais estão descritos na Nota 31, terão impacto no valor contabilístico das responsabilidades com benefícios aos empregados. Os CTT têm como política rever periodicamente os principais pressupostos atuariais, caso o seu impacto seja material nas demonstrações financeiras.

(vi) Provisões

O **Grupo** e a **Empresa** exercem julgamento considerável na mensuração e reconhecimento de provisões. O julgamento é necessário de forma a aferir a probabilidade que um contencioso tem de ser bem-sucedido. As provisões são constituídas quando se espera que processos em curso irão originar a saída de fluxos, a perda seja provável e possa ser razoavelmente estimada. Devido às incertezas inerentes ao processo de avaliação, as perdas reais poderão ser diferentes das originalmente estimadas na provisão. Estas estimativas estão sujeitas a alterações à medida que nova informação fica disponível. Revisões às estimativas destas perdas podem afetar resultados futuros.

2.29 Demonstração dos fluxos de caixa

A Demonstração dos fluxos de caixa é preparada segundo o método direto, através da qual são divulgados os recebimentos e pagamentos de caixa em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes, pagamentos a fornecedores, pagamentos ao pessoal e outros relacionados com a atividade operacional, nomeadamente o imposto sobre o rendimento. As atividades de investimento incluem, nomeadamente aquisições e alienações de investimentos em empresas participadas, pagamentos e recebimentos decorrentes da compra e da venda de ativos e recebimentos de juros e de dividendos. As atividades de financiamento incluem os pagamentos e recebimentos referentes a empréstimos obtidos, contratos de locação financeira, juros pagos e pagamentos de dividendos.

2.30 Eventos subsequentes

Os acontecimentos ocorridos após a data do fecho, até à data de aprovação das demonstrações financeiras pelo Conselho de Administração, e que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam à data do relato financeiro são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos ocorridos após a data do fecho que sejam indicativos de condições que surgiram após a data do relato financeiro são divulgados no anexo às demonstrações financeiras, se forem considerados materiais.

3. ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ERROS E ESTIMATIVAS

O Grupo CTT, a 1 de janeiro de 2018 adotou a IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes e a IFRS 9 – Instrumentos Financeiros.

IFRS 9 – Instrumentos Financeiros

As alterações de políticas contabilísticas resultantes da aplicação da IFRS 9 foram, genericamente, aplicadas de forma retrospectiva, com exceção das que se seguem:

- **O Grupo** aplicou a exceção que permite a não reexpressão da informação comparativa de períodos anteriores no que respeita a alterações de classificação e mensuração (incluindo imparidade). As diferenças nos valores de balanço de ativos e passivos financeiros resultantes da adoção da IFRS 9 foram reconhecidos em Reservas e Resultados Transitados, a 1 de janeiro de 2018;
- A seguinte avaliação foi efetuada com base nos factos e circunstâncias que existiam à data da aplicação inicial:
 - i) a determinação do modelo de negócio no qual o ativo financeiro é detido;
 - ii) a designação e revogação de designações prévias de certos ativos e passivos financeiros designados ao FVTPL; e
 - iii) a designação de determinados instrumentos de capital que não sejam detidos para negociação como FVOCI.

Impacto no momento da transição e no período

Os impactos da adoção da IFRS 9, no **Grupo** e **Empresa**, detalham-se como segue:

IFRS 9 – Impacto no momento da transição e no período

Grupo	Impacto da adoção da IFRS 9 01.01.2018	Impacto no período	Impacto da adoção da IFRS 9 31.12.2018
Banco CTT - Ativos disponíveis para venda, Investimentos detidos até à maturidade, Disponibilidades e Aplicações	(882.083)	1607.751	725.667
Banco CTT - Dívida de Clientes	2.713	^(a)	^(a)
Restantes Empresas - Disponibilidades e Apl. Financeiras	(405.982)	384.969	(21013)
Restantes Empresas - Dívida de Clientes	883.882	483	884.365
Imposto	215.752	(160.134)	55.618
Impacto	(185.718)	1833.068	1644.637

^(a) Tendo em conta que o valor é residual, não foi calculado o valor de imparidade de acordo com a IAS 39 a 31.12.2018

IFRS 9 – Impacto no momento da transição e no período

Empresa	Impacto da adoção da IFRS 9 01.01.2018	Impacto no período	Impacto da adoção da IFRS 9 31.12.2018
Disponibilidades e Apl. Financeiras	(404.768)	392.795	(11973)
Dívida de Clientes	56.374	135.763	192.137
Imposto	98.143	(49.849)	48.293
Impacto	(250.252)	478.708	228.457

Classificação e mensuração

Apresenta-se de seguida a reconciliação dos valores contabilísticos de balanço de acordo com a IAS 39 e a IFRS 9, para o **Grupo** e **Empresa**, a 1 de janeiro de 2018:

Grupo	01.01.2018			
	Classificação de acordo com a IAS 39	Classificação de acordo com a IFRS 9	Valor contábilístico de acordo com a IAS 39	Valor contábilístico de acordo com a IFRS 9
Ativos				
Outros investimentos	Ativos financeiros disponíveis para venda	Justo valor através de outro rendimento integral	1.503.572	1.503.572
Investimentos detidos até à maturidade	Investimentos detidos até à maturidade	Custo amortizado	261.549.132	261.302.060
Outros ativos	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	33.713.457	33.713.457
Ativos Financeiros disponíveis para venda	Ativos financeiros disponíveis para venda	Justo valor através de outro rendimento integral	5.751.374	5.740.688
Crédito a clientes bancários	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	79.347.390	79.350.103
Outros ativos financeiros bancários	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	103.248.206	102.624.809
Contas a receber	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	132.480.130	133.364.012
Caixa e equivalentes de caixa	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	626.825.397	626.418.487
Total Ativo Financeiros			1.244.418.658	1.244.017.188

Empresa	01.01.2018			
	Classificação de acordo com a IAS 39	Classificação de acordo com a IFRS 9	Valor contábilístico de acordo com a IAS 39	Valor contábilístico de acordo com a IFRS 9
Ativos				
Outros investimentos	Ativos financeiros disponíveis para venda	Justo valor através de outro rendimento integral	1.503.572	1.503.572
Acionistas / sócios	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	6.413.511	6.413.511
Outros ativos	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	29.015.313	29.015.313
Contas a receber	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	95.987.068	96.043.442
Caixa e equivalentes de caixa	Empréstimos concedidos e contas a receber	Custo amortizado	376.590.733	376.185.965
Total Ativo Financeiros			509.510.197	509.161.802

IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes

Os impactos da adoção da IFRS 15, no **Grupo** e **Empresa**, detalham-se como segue:

IFRS 15 – Impacto no momento da transição e no período

Grupo	Impacto da adoção da IFRS 15 01.01.2018	Impacto no período	Impacto da adoção da IFRS 15 31.12.2018
Vendas de filatelia e pré-franquiados	(782.046)	21.399	(760.647)
Prestação de Serviços Expresso	(822.765)	181.287	(641.478)
Imposto	322.865	(42.585)	280.280
Impacto	(1.281.946)	160.100	(1.121.845)

IFRS 15 – Impacto no momento da transição e no período

Empresa	Impacto da adoção da IFRS 15 01.01.2018	Impacto no período	Impacto da adoção da IFRS 15 31.12.2018
Vendas de filatelia e pré-franquiados	(782.046)	21.399	(760.647)
Imposto	220.302	(15.840)	204.462
Impacto	(561.743)	5.558	(556.185)

De notar que o **Grupo** adotou a IFRS 15 de acordo com o método do efeito acumulado ("modified retrospective approach"), segundo o qual os impactos da aplicação inicial da IFRS 15 foram reconhecidos à data da aplicação inicial, ou seja, 1 de janeiro de 2018, não sendo reexpressos os valores do período comparativo apresentado.

De acordo com análise efetuada, no Grupo CTT, a adoção da IFRS 15 teve os seguintes impactos:

a) Vendas de filatelia e pré-franquiados

Nos anos anteriores à adoção do novo normativo, o rédito era reconhecido no momento da venda dos selos e dos restantes produtos pré-pagos.

De acordo com a IFRS 15, o rédito 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, os CTT realizaram 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 deve ser reconhecido no momento da venda do selo ou envelope. Nas restantes situações, a adoção da IFRS 15 implica um diferimento de rédito face à política atual.

b) Prestação de serviços Expresso

Nos anos anteriores à adoção do novo normativo, o rédito das prestações de serviços expresso (encomendas) era reconhecido no momento em que o cliente solicitava o serviço junto das lojas ou postos do Grupo.

De acordo com a IFRS 15, o rédito é reconhecido apenas no momento em que a *"performance obligation"* é satisfeita, ou seja, no momento da entrega da encomenda ao destinatário final. A adoção da IFRS 15 implica um diferimento de rédito face à política atual.

4. RELATO POR SEGMENTOS

Em conformidade com o estabelecido na IFRS 8 o Grupo apresenta o relato financeiro por segmentos.

O Conselho de Administração analisa periodicamente relatórios com informação sobre os segmentos, usando-os para monitorizar e comunicar a performance dos seus negócios, bem como para decidir sobre a melhor alocação de recursos.

Em 2018 a Payshop passou a subsidiária do Banco CTT, através de uma operação de aumento de capital com entrada em espécie da totalidade das ações representativas da Payshop. Esta operação encontra-se alinhada com a estratégia de concentração das linhas de negócio do Grupo CTT relacionadas com o setor financeiro no Banco CTT, de acordo com o projeto submetido ao Banco de Portugal aquando da sua criação.

Os comparativos de 2017 foram reexpressos, tendo a Payshop sido incluída no segmento Banco CTT.

Em face desta alteração o negócio dos CTT encontra-se dividido por segmentos da seguinte forma:

- Correio – CTT, S.A. excluindo os serviços financeiros, mas incluindo a rede de lojas, as direções comerciais, as áreas corporativas e de suporte e a CTT Contacto;
- Expresso & Encomendas – inclui a CTT Expresso, a Tourline, a CORRE e a Transporta;
- Serviços Financeiros – CTT Serviços Financeiros dos CTT, S.A.;
- Banco CTT – Banco CTT, S.A. e Payshop.

Os segmentos cobrem os três mercados de atuação dos CTT:

- Mercado Postal coberto pelo segmento do Correio;
- Mercado de Expresso e Encomendas, coberto pelo segmento de Expresso & Encomendas;
- Mercado Financeiro, coberto pelo segmento de Serviços Financeiros e Banco CTT.

Além dos quatro segmentos acima referidos, existem dois canais de venda, transversais a todos os negócios e produtos, a Rede de Lojas e Direções Comerciais. A Rede de Lojas, estando associada às obrigações no âmbito da concessão do serviço postal universal, encontra-se, para efeitos desta análise, incorporada no segmento Correio assim como as Direções Comerciais, integrando os rendimentos internos relacionados com a sua prestação de serviços a outros segmentos, assim como a venda de produtos e serviços de terceiros realizados na sua rede.

Os valores reportados para cada segmento de negócio resultam da agregação das subsidiárias e das unidades de negócio definidas no perímetro de cada segmento, bem como da anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

As rubricas da demonstração de posição financeira de cada subsidiária e de cada unidade de negócio são determinadas com base nos montantes registados diretamente nas empresas que compõem o segmento incluindo a anulação dos saldos entre empresas do mesmo segmento, não sendo efetuados quaisquer ajustamentos de imputação entre segmentos.

As rubricas da demonstração de resultados para cada segmento de negócio têm subjacentes os montantes contabilizados diretamente nas demonstrações financeiras das empresas e unidades de negócio respetivas, ajustadas pela anulação das transações entre empresas do mesmo segmento.

No entanto, dado que a empresa CTT, S.A. tem atividade em mais do que um segmento foi necessário repartir os seus rendimentos e gastos pelos vários segmentos operacionais. As Prestações Internas de Serviços referem-se a serviços prestados entre as diferentes áreas de negócio dos CTT, S.A., sendo os rendimentos apurados em função de atividades standard valorizadas através de preços de transferência.

Numa primeira fase, os gastos operacionais dos CTT, S.A. são afetos aos diferentes segmentos através da imputação das prestações internas de serviços referidas anteriormente. Após esta primeira imputação, os gastos relativos às áreas corporativas e de suporte (Estrutura Central CTT) anteriormente não imputados são repartidos pelos segmentos Correio e Serviços Financeiros em função do número médio de pessoal ao serviço dos CTT, S.A. afeto a cada um destes segmentos.

Com a imputação da globalidade dos gastos, o resultado antes de depreciações, provisões, imparidades, resultados financeiros e impostos por segmento no período no exercício de 2018 e 2017 é o seguinte:

Euros	2018							Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco CTT (Inclui Payshop)	Estrutura Central CTT	Eliminações intragrupo	Outros não alocados	
Rendimentos operacionais	531.933.019	151.206.077	42.279.387	23.553.245	10.184.984	(133.351.896)	-	717.465.816
Vendas e prestação de serviços	492.328.727	149.187.745	40.180.274	10.662.380	-	(6.414.504)	-	685.944.622
Vendas	19.513.226	809.694	-	-	-	(1.828)	-	20.321.093
Prestação de serviços	472.815.501	148.378.050	40.180.274	10.662.380	-	(6.412.677)	-	665.623.529
Margem Financeira	-	-	-	7.867.424	-	-	-	7.867.424
Rendimentos operacionais a clientes externos	25.783.586	2.018.332	1.774.843	5.023.441	17.811.169	(28.757.601)	-	23.653.770
Prestações internas de serviços	13.820.706	-	324.271	-	40.125.264	(54.270.240)	-	-
Afetação estrutura central CTT	-	-	-	-	43.909.551	(43.909.551)	-	-
Gastos operacionais	(458.712.249)	(149.131.205)	(25.114.314)	(41.653.815)	(10.184.984)	133.351.896	-	(643.105.671)
Fornecimentos e serviços externos	(10.193.293)	(123.241.983)	(7.662.318)	(25.002.075)	(39.098.476)	35.172.107	-	(261.769.040)
Gastos com pessoal	(257.007.358)	(23.233.074)	(1.959.803)	(14.064.426)	(57.347.132)	-	-	(353.611.793)
Outros gastos	(16.571.011)	(2.656.148)	(1.515.882)	(2.587.314)	(4.394.483)	(1)	-	(27.724.838)
Prestações internas de serviços	(39.434.935)	-	(13.829.411)	-	(1.005.893)	54.270.240	-	-
Afetação estrutura central CTT	(43.762.652)	-	(146.899)	-	-	43.909.551	-	-
EBITDA¹⁹	73.220.769	2.074.871	17.165.073	(18.100.569)	-	-	-	74.360.145
Depreciações/amortizações e imparidade dos investimentos	(16.054.714)	(3.511.438)	(385.814)	(3.571.685)	(8.277.774)	-	457.659	(31.343.765)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	-	-	-	-	-	-	-	(2.242.880)
Imparidade de ativos não depreciáveis	-	-	-	-	-	-	-	-
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	-	-	-	-	-	-	-	(197.743)
Provisões líquidas	(752.294)	(363.020)	-	-	-	-	(804.710)	(1.920.024)
Gastos financeiros	-	-	-	-	-	-	-	(5.510.975)
Rendimentos financeiros	-	-	-	-	-	-	-	48.711
Ganhos/perdas em associadas e empreendimentos conjuntos	-	-	-	-	-	-	-	(795.935)
Resultado antes de imposto	-	-	-	-	-	-	-	32.397.533
Imposto sobre o rendimento do período	-	-	-	-	-	-	-	(12.755.279)
Resultado líquido do período	-	-	-	-	-	-	-	19.642.254
Interesses não controlados	-	-	-	-	-	-	-	20.990
Resultado líquido atribuível aos detentores de capital	-	-	-	-	-	-	-	19.621.263

¹⁹ Resultados operacionais + depreciações/ amortizações + variação líquida de provisões e perdas por imparidade.

Euros	31.12.2017 Reexpresso							Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco CTT (inclui Payshop)	Estrutura Central CTT	Eliminações intragrupo	Outros não alocados	
Rendimentos operacionais	527.494.738	134.596.177	55.180.052	18.547.736	108.968.040	(130.508.936)	-	714.277.808
Vendas e prestação de serviços	485.704.806	132.573.459	54.164.897	10.846.277	-	(7.281.917)	-	676.007.522
Vendas	18.526.222	862.783	-	-	-	(3.141)	-	19.385.864
Prestação de serviços	467.178.584	131.710.676	54.164.897	10.846.277	-	(7.278.776)	-	656.621.658
Margem Financeira	-	-	-	3.389.566	-	-	-	3.389.566
Rendimentos operacionais a clientes externos	26.124.670	2.022.718	931.987	4.311.894	30.798.378	(29.308.927)	-	34.880.720
Prestações internas de serviços	15.665.262	-	83.168	-	40.171.746	(55.920.176)	-	-
Afetação estrutura central CTT	-	-	-	-	37.997.916	(37.997.916)	-	-
Gastos operacionais	(452.094.069)	(135.098.517)	(30.263.954)	(37.223.797)	(108.968.040)	130.508.936	-	(633.139.442)
Fornecimentos e serviços externos	(102.627.079)	(109.613.731)	(9.479.879)	(22.391.364)	(43.866.077)	36.496.438	-	(251.481.693)
Gastos com pessoal	(256.616.143)	(23.128.602)	(2.677.246)	(13.509.442)	(58.900.759)	92.373	-	(354.739.819)
Outros gastos	(16.433.849)	(2.356.184)	(1.560.340)	(1.322.990)	(5.246.600)	2.033	-	(26.917.930)
Prestações internas de serviços	(38.634.272)	-	(16.331.300)	-	(954.604)	55.920.176	-	-
Afetação estrutura central CTT	(37.782.727)	-	(215.189)	-	-	37.997.916	-	-
EBITDA⁽¹⁾	75.400.669	(502.340)	24.916.098	(18.676.061)	-	-	-	81.138.366
Depreciações/amortizações e imparidade dos investimentos	(15.600.860)	(4.025.992)	(635.626)	(2.949.134)	(7.539.378)	-	80.539	(30.670.452)
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	-	-	-	-	-	-	-	(1.098.235)
Imparidade de ativos não depreciáveis	(1.133.312)	-	-	-	-	-	-	(1.133.312)
Imparidade de outros ativos financeiros bancários	-	-	-	-	-	-	-	(117.234)
Provisões líquidas	(1.729.651)	-	-	-	-	-	703.771	(1.025.880)
Gastos financeiros	-	-	-	-	-	-	-	(5.381.464)
Rendimentos financeiros	-	-	-	-	-	-	-	380.925
Ganhos/perdas em associadas e empreendimentos conjuntos	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado antes de imposto	-	-	-	-	-	-	-	42.092.714
Imposto sobre o rendimento do período	-	-	-	-	-	-	-	(14.977.391)
Resultado líquido do período	-	-	-	-	-	-	-	27.115.323
Interesses não controlados	-	-	-	-	-	-	-	(147.921)
Resultado líquido atribuível aos detentores de capital	-	-	-	-	-	-	-	27.263.244

⁽¹⁾ Resultados operacionais + depreciações/ amortizações + variação líquida de provisões e perdas por imparidade.

As receitas detalham-se como se segue:

Milhares de Euros	2018	2017 Reexpresso
Correio	531.933	527.495
Correio Transaccional	413.107	401.867
Correio Editorial	14.742	15.514
Encomendas (SU)	6.833	7.693
Correio publicitário	24.212	28.365
Produtos e Serviços de Retalho	13.537	12.079
Filatelia	8.159	8.350
Soluções empresariais	9.552	8.811
Outros	41.791	44.816
Expresso & encomendas	151.206	134.596
Serviços Financeiros	42.279	55.180
Banco CTT	23.553	18.548
Banco CTT	12.859	7.615
Payshop	10.694	10.933
Estrutura Central CTT	10.1846	108.968
Eliminações intragrupo	(133.352)	(130.509)
	717.466	714.278

Os ativos por segmentos detalham-se como se segue:

Ativos (Euros)	31.12.2018							Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco CTT (inclui Payshop)	Estrutura Central CTT	Ativos não alocados		
Ativos intangíveis	4.301.547	5.114.530	414.028	24.981.211	11.404.441	10.554.799	56.770.556	
Ativos fixos tangíveis	153.990.226	14.336.869	2.434	650.519	11.643.173	2.362.780	182.986.001	
Propriedades de investimento	-	-	-	-	-	8.179.980	8.179.980	
Goodwill	6.161.326	2.955.753	-	406.101	-	-	9.523.180	
Ativos por impostos diferidos	-	-	-	-	-	81.733.398	81.733.398	
Contas a receber	-	-	-	-	-	135.855.195	135.855.195	
Crédito a clientes bancários	-	-	-	248.049.981	-	-	248.049.981	
Investimentos em títulos	-	-	-	454.101.882	-	-	454.101.882	
Outros ativos financeiros bancários	-	-	-	116.313.585	-	-	116.313.585	
Outros ativos	-	-	-	-	-	52.583.225	52.583.225	
Caixa e equivalentes de caixa	-	5.378.204	-	145.339.778	-	271.999.495	422.717.478	
	164.453.098	27.785.356	416.462	989.843.058	23.047.614	563.268.874	1.768.814.462	

Ativos (Euros)	31.12.2017 Reexpresso						Total
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco CTT	Estrutura Central CTT	Ativos não alocados	
Ativos intangíveis	3.119.896	5.005.423	404.038	21.211.707	7.631.667	10.128.953	47.501.684
Ativos fixos tangíveis	167.562.232	14.477.996	2.231	815.209	15.141.231	1857.009	199.855.908
Propriedades de investimento	-	-	-	-	-	6.164.849	6.164.849
Goodwill	6.161.326	2.955.753	-	406.101	-	-	9.523.180
Ativos por impostos diferidos	-	-	-	-	-	87.155.739	87.155.739
Contas a receber	-	-	-	-	-	132.480.130	132.480.130
Crédito a clientes bancários	-	-	-	79.347.390	-	-	79.347.390
Investimentos detidos até à maturidade	-	-	-	261.549.132	-	-	261.549.132
Ativos financeiros disponíveis para venda	-	-	-	5.751.374	-	-	5.751.374
Outros ativos financeiros bancários	-	-	-	103.248.206	-	-	103.248.206
Outros ativos	-	-	-	-	-	49.362.404	49.362.404
Caixa e equivalentes de caixa	-	5.207.337	-	242.844.990	-	378.773.070	626.825.397
	176.843.454	27.646.509	406.269	715.174.109	22.772.898	665.922.153	1608.765.392

Abaixo apresentamos os financiamentos por segmento:

Outra informação (Euros)	31.12.2018					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco CTT	Estrutura Central CTT	Total
Financiamentos não correntes	24.276.250	6.276	-	-	-	24.282.526
Financiamentos bancários	24.276.250	-	-	-	-	24.276.250
Locações	-	6.276	-	-	-	6.276
Financiamentos correntes	-	6.575.160	-	-	-	6.575.160
Financiamentos bancários	-	6.558.116	-	-	-	6.558.116
Locações	-	17.044	-	-	-	17.044
	24.276.250	6.581.436	-	-	-	30.857.686

Outra informação (Euros)	31.12.2017					
	Correio	Expresso & Encomendas	Serviços Financeiros	Banco CTT	Estrutura Central CTT	Total
Financiamentos não correntes	-	73.689	-	-	-	73.689
Financiamentos bancários	-	49.596	-	-	-	49.596
Locações	-	24.093	-	-	-	24.093
Financiamentos correntes	-	10.304.390	-	-	-	10.304.390
Financiamentos bancários	-	10.272.258	-	-	-	10.272.258
Locações	-	32.132	-	-	-	32.132
	-	10.378.079	-	-	-	10.378.079

O Grupo está domiciliado em Portugal. As vendas e prestação de serviços por áreas geográficas são apresentadas abaixo:

Milhares de Euros	2018	2017
Rendimentos - Portugal	569.837	586.669
Rendimentos - outros países	116.108	89.339
	685.945	676.008

5. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas, relativo ao **Grupo** foi o seguinte:

Grupo	2018								Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	
Ativos fixos tangíveis									
Saldo inicial	37.102.139	342.655.745	346.667.392	3.381.283	62.174.555	26.040.114	1.500.567	391.109	619.912.904
Aquisições	-	555.859	2.768.963	16.788	1.715.971	775.513	4.134.480	10.256	9.977.829
Alienações	(545.455)	(1.769.365)	(2.217.254)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	(4.592.744)
Transferências e abates	(964.691)	(6.671.760)	(4.104.444)	236.348	-	(239.712)	(3.225.750)	(19.594)	(15.149.603)
Regularizações	-	(205.393)	(53.825)	(559)	(40.721)	(3.903)	-	(47.608)	(352.008)
Saldo final	35.591.993	334.565.087	343.060.832	3.597.961	63.825.994	26.571.051	2.409.296	174.162	609.796.378
Depreciações acumuladas									
Saldo inicial	3.851.494	207.661.484	128.294.129	3.271.073	55.716.402	21.213.074	-	-	420.007.656
Depreciações do período	-	9.932.112	6.073.870	45.576	3.081.613	1.252.572	-	-	20.385.743
Alienações	(13.595)	(790.864)	(2.113.563)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	(2.978.692)
Transferências e abates	(98.745)	(6.240.250)	(4.282.904)	147.416	(1.534)	(153.097)	-	-	(10.629.115)
Regularizações	-	31	13	79	285	122	-	-	531
Saldo final	3.739.154	210.562.513	127.971.545	3.428.245	58.772.955	22.311.709	-	-	426.786.122
Perdas Imparidades Acumuladas									
Saldo inicial	-	-	-	-	-	49.340	-	-	49.340
Outras variações	-	-	-	-	-	(25.085)	-	-	(25.085)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.255	-	-	24.255
Ativos fixos tangíveis líquidos	31.852.839	124.002.575	15.089.287	169.716	5.053.039	4.235.087	2.409.296	174.162	382.986.001

Grupo	2017								Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	
Ativos fixos tangíveis									
Saldo inicial	36.903.717	334.909.767	140.435.199	3.269.073	59.021.936	25.037.425	5.016.467	3.351.405	607.944.990
Aquisições	-	300.889	5.013.385	81.568	2.087.373	741.212	2.277.480	475.458	10.977.364
Alienações	-	(8.315)	(1.125.067)	-	(40.687)	(137)	-	-	(1.174.206)
Transferências e abates	1.396	6.396.121	1.673.849	-	750.365	(867.944)	(5.793.379)	(3.425.208)	(1.264.800)
Regularizações	-	(44.923)	(61.259)	(247)	(61.727)	(21.887)	-	(10.547)	(200.588)
Alterações no perímetro de consolidação	197.025	1.102.206	731.285	30.889	417.295	1.151.444	-	-	3.630.144
Saldo final	37.102.139	342.655.745	146.667.392	3.381.283	62.174.555	26.040.114	1.500.567	391.109	619.912.904
Depreciações acumuladas									
Saldo inicial	3.851.494	197.359.750	121.934.623	3.208.997	52.255.805	20.239.484	-	-	398.850.154
Depreciações do período	-	9.924.796	7.139.729	34.044	3.426.663	1.113.660	-	-	21.638.891
Alienações	-	(7.026)	(1.096.952)	-	(40.236)	(137)	-	-	(1.144.351)
Transferências e abates	-	(39.113)	(158.051)	-	(145.697)	(712.315)	-	-	(1.055.176)
Regularizações	-	274	15.044	(404)	1.082	(6)	-	-	15.989
Alterações no perímetro de consolidação	-	422.804	459.736	28.437	218.784	572.388	-	-	1.702.149
Saldo final	3.851.494	207.661.484	128.294.129	3.271.073	55.716.402	21.213.074	-	-	420.007.656
Perdas Imparidades Acumuladas									
Saldo inicial	-	-	-	-	-	173.055	-	-	173.055
Outras variações	-	-	-	-	-	(123.714)	-	-	(123.714)
Saldo final	-	-	-	-	-	49.340	-	-	49.340
Ativos fixos tangíveis líquidos	33.250.644	134.994.262	18.373.263	110.210	6.458.153	4.777.700	1.500.567	391.109	199.855.908

As depreciações contabilizadas no **Grupo** no montante de 20.385.743 Euros (21.638.891 Euros em 31 de dezembro de 2017), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

No **Grupo**, no período findo em 31 dezembro de 2017, a rubrica "alteração do perímetro de consolidação" diz respeito aos saldos da empresa Transporta – Porta a Porta, S.A. que foi adquirida em maio de 2017.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido na quantia escriturada dos "Ativos fixos tangíveis", bem como nas respetivas depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas, relativo à **Empresa** foi o seguinte:

Empresa	2018								Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	
Ativos fixos tangíveis									
Saldo inicial	35.088.242	325.657.556	111.589.384	2.479.246	54.221.300	24.436.503	1.491.945	390.149	555.354.325
Aquisições	-	-	1.469.923	16.788	1.508.162	690.094	3.913.866	10.256	7.609.089
Alienações	(545.455)	(1.769.365)	(1.806.460)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	(4.181.950)
Transferências e abates	(964.691)	(6.427.618)	(4.052.883)	236.348	-	(232.458)	(3.217.193)	(178.635)	(14.837.131)
Regularizações	-	(205.312)	(52.444)	(633)	(40.839)	(4.008)	-	(47.608)	(350.843)
Fusões	189.543	1.377.229	8.298.449	3.359	1.555.760	335.331	-	-	11.759.672
Saldo final	33.767.640	318.632.490	115.445.969	2.699.209	57.220.574	25.224.499	2.188.618	174.162	555.353.161
Depreciações acumuladas									
Saldo inicial	3.851.494	198.068.971	99.125.056	2.459.124	48.660.149	19.742.818	-	-	371.907.612
Depreciações do período	-	9.374.884	4.630.949	27.010	2.639.912	1.216.051	-	-	17.888.807
Alienações	(13.595)	(790.864)	(1.806.460)	(35.899)	(23.810)	(962)	-	-	(2.671.589)
Transferências e abates	(98.745)	(5.939.375)	(4.231.327)	147.416	(1.534)	(145.860)	-	-	(10.269.426)
Fusões	-	10.808.853	7.785.106	2.470	143.876	326.508	-	-	10.633.699
Saldo final	3.739.154	201.794.470	105.503.323	2.600.122	52.713.479	21.138.556	-	-	387.489.103
Perdas Imparidades Acumuladas									
Saldo inicial	-	-	-	-	-	49.340	-	-	49.340
Outras variações	-	-	-	-	-	(25.085)	-	-	(25.085)
Saldo final	-	-	-	-	-	24.255	-	-	24.255
Ativos fixos tangíveis líquidos	30.028.486	116.838.020	9.942.646	99.088	4.507.094	4.061.689	2.188.618	174.162	367.839.804

Empresa	2017								Total
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento de transporte	Equipamento administrativo	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos fixos tangíveis em curso	Adiantamentos por conta investimentos	
Ativos fixos tangíveis									
Saldo inicial	35.086.846	339.344.985	109.395.030	2.479.246	51.783.751	23.411.104	5.016.467	2.494.530	548.811.940
Aquisições	-	-	3.581.466	-	1.495.382	683.237	2.125.790	311.022	8.239.849
Alienações	-	-	(10.36.367)	-	(33.369)	-	-	-	(10.69.336)
Transferências e abates	1.396	6.358.159	(66.657)	-	10.39.368	365.278	(5.650.311)	(2.404.833)	(400.952)
Regularizações	-	(45.589)	(84.268)	-	(63.633)	(23.117)	-	(10.570)	(227.177)
Saldo final	35.088.242	325.657.596	111.589.384	2.479.246	54.221.300	24.436.503	1.491.945	390.349	555.354.325
Depreciações acumuladas									
Saldo inicial	3.851.494	188.661.587	96.165.800	2.431.726	45.977.885	18.683.626	-	-	355.772.119
Depreciações do período	-	9.407.384	4.347.471	27.397	2.714.981	10.59.192	-	-	17.556.425
Alienações	-	-	(10.30.230)	-	(32.717)	-	-	-	(10.62.947)
Transferências e abates	-	-	(357.986)	-	-	-	-	-	(357.986)
Saldo final	3.851.494	198.068.971	99.125.056	2.459.124	48.660.349	19.742.818	-	-	371.907.612
Perdas Imparidades Acumuladas									
Saldo inicial	-	-	-	-	-	173.055	-	-	173.055
Outras variações	-	-	-	-	-	(123.714)	-	-	(123.714)
Saldo final	-	-	-	-	-	49.340	-	-	49.340
Ativos fixos tangíveis líquidos	31.236.748	127.588.585	12.464.328	20.123	5.561.151	4.644.344	1.491.945	390.349	183.397.373

As depreciações contabilizadas na **Empresa**, no montante de 17.888.807 Euros (17.556.425 Euros em 31 de dezembro de 2017), foram registadas na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

No **Grupo** e na **Empresa**, em 31 dezembro de 2018, os saldos das rubricas "Terrenos" e "Edifícios e outras construções", incluem 590.362 Euros (625.996 Euros em 31 dezembro de 2017) referentes a terrenos e imóveis em copropriedade com MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A..

De acordo com o contrato de concessão em vigor, após as últimas alterações de 31 de dezembro de 2013 (Nota 1), no termo da concessão revertem gratuita e automaticamente para o concedente, os bens dos domínios público e privado do Estado. Sendo a rede postal propriedade exclusiva dos CTT, reverterão para a posse do Estado apenas os bens que ao Estado pertençam, pelo que no fim da concessão os CTT continuarão na posse dos bens que integram o seu património. O Conselho de Administração suportado nos registos patrimoniais da Empresa e na declaração da Direção Geral do Tesouro e Finanças, responsável pelo Sistema de Informação de Imóveis do Estado (SIIE), entende que o ativo dos CTT não inclui qualquer bem do domínio público ou privado do Estado.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2018, 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 Tourline.

Equipamento básico:

O valor relativo às aquisições respeita maioritariamente à aquisição, nos CTT, de ciclomotores e motociclos no valor de 206 mil Euros, reboques no valor de 390 mil Euros, ATM's no valor de 320 mil Euros, balanças no valor de 128 mil Euros e paletes no valor de 184 mil Euros. Na CTT Expresso registou-se o upgrade das máquinas divisoras de encomendas no valor aproximado de 641 mil Euros. A CTT Contacto adquiriu uma máquina divisora no valor de 148 mil Euros e a Tourline adquiriu diverso equipamento informático num montante de cerca de 235 mil Euros.

Equipamento administrativo:

As aquisições respeitam essencialmente à aquisição, nos CTT, de servidores num valor total de 366 mil Euros e ainda equipamento microinformático no valor aproximado de 935 mil Euros.

Outros ativos fixos tangíveis:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente equipamentos de prevenção e segurança no valor aproximado de 357 mil Euros e equipamentos de comunicação no valor de 195 mil Euros nos CTT.

Ativos fixos tangíveis em curso:

Os valores constantes nesta rubrica, dizem respeito à capitalização de obras em imóveis próprios e alheios.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Tangíveis do **Grupo** e da **Empresa** são como segue:

	Grupo	Empresa
Obras em imóveis	490.004	490.004
Mobiliário Postal	47.562	47.562
Etiquetadoras	20.762	20.762
Equipamento distribuição de correio	20.357	20.357
Veículos elétricos	19.325	19.325
SADI/SDI - Sistemas de deteção intrusão e incêndios	15.773	15.773
Obras em imóveis - Banco CTT	4.857	4.857
	618.639	618.639

6. ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes ao **Grupo**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Grupo	2018					Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4.380.552	80.235.963	13.297.151	444.739	13.254.456	111.612.861
Aquisições	-	2.332.323	953.564	-	17.445.188	20.731.075
Transferências e abates	-	15.512.745	-	-	(15.559.963)	(47.218)
Regularizações	-	-	1.709	-	-	1.709
Saldo final	4.380.552	98.081.032	14.252.424	444.739	15.139.681	132.298.428
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4.371.234	50.542.647	8.752.556	444.739	-	64.111.177
Amortizações do período	4.488	10.745.367	665.827	-	-	11.415.682
Transferências e abates	-	-	-	-	-	-
Regularizações	-	-	1012	-	-	1012
Saldo final	4.375.722	61.288.015	9.419.396	444.739	-	75.527.871
Ativos intangíveis líquidos	4.830	36.793.017	4.833.029	-	15.139.681	56.770.556
Grupo	2017					Total
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	4.372.923	69.732.469	11.722.559	444.739	8.870.277	95.142.968
Aquisições	-	2.776.195	1.569.908	-	13.167.265	17.513.369
Transferências e abates	-	7.727.299	(16.833)	-	(8.802.367)	(1.091.901)
Regularizações	-	-	21.516	-	-	21.516
Alterações no perímetro de consolidação	7.629	-	-	-	19.281	26.910
Saldo final	4.380.552	80.235.963	13.297.151	444.739	13.254.456	111.612.861
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	4.360.060	43.021.166	8.400.280	444.739	-	56.226.245
Amortizações do período	10.495	8.740.207	361.397	-	-	9.112.100
Transferências e abates	-	(1.218.272)	(16.834)	-	-	(1.235.106)
Regularizações	-	(454)	7.713	-	-	7.259
Alterações no perímetro de consolidação	679	-	-	-	-	679
Saldo final	4.371.234	50.542.647	8.752.556	444.739	-	64.111.177
Ativos intangíveis líquidos	9.318	29.693.316	4.544.595	-	13.254.456	47.501.684

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2018 respeitantes ao **Grupo**, no montante de 11.415.682 Euros (9.112.100 Euros em 31 de dezembro de 2017) foram registadas na rubrica "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" (Nota 46).

No período findo em 31 de dezembro de 2017 os montantes verificados, no **Grupo**, na rubrica de alterações no perímetro de consolidação referem-se a saldos da Transporta à data de aquisição.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 o movimento ocorrido nas principais classes de ativos intangíveis referentes à **Empresa**, bem como nas respetivas amortizações acumuladas, foi o seguinte:

Empresa	2018					
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	3.717.326	44.311.825	5.126.108	-	10.128.953	63.284.212
Aquisições	-	252.013	952.037	-	10.896.790	12.100.840
Alienações	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	10.480.928	-	-	(10.480.928)	-
Regularizações	-	357.917	(190)	-	-	357.727
Fusões	-	738.487	2.317	-	9.984	750.788
Saldo final	3.717.326	56.141.169	6.080.272	-	10.554.799	76.493.567
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	3.714.111	36.680.365	3.100.404	-	-	43.494.880
Amortizações do período	3.216	6.344.147	369.396	-	-	6.716.759
Alienações	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	-	-	-	-	-
Regularizações	-	186.117	-	-	-	186.117
Fusões	-	673.313	87	-	-	673.400
Saldo final	3.717.326	43.883.941	3.469.888	-	-	51.071.155
Ativos intangíveis líquidos	-	12.257.228	2.610.384	-	10.554.799	25.422.412
Empresa	2017					
	Projetos desenvolvimento	Programas de computador	Propriedade industrial	Outros ativos intangíveis	Ativos intangíveis em curso	Total
Ativos intangíveis						
Saldo inicial	3.717.326	41.477.392	3.585.840	-	5.546.126	54.326.686
Aquisições	-	37.315	1.557.100	-	9.051.417	10.645.832
Alienações	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	2.797.117	(16.833)	-	(4.468.590)	(1688.305)
Regularizações	-	-	-	-	-	-
Saldo final	3.717.326	44.311.825	5.126.108	-	10.128.953	63.284.212
Amortizações acumuladas						
Saldo inicial	3.704.463	32.768.108	3.050.370	-	-	39.522.942
Amortizações do período	9.647	5.583.543	66.867	-	-	5.660.057
Alienações	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	(1671.286)	(16.833)	-	-	(1688.119)
Regularizações	-	-	-	-	-	-
Saldo final	3.714.111	36.680.365	3.100.404	-	-	43.494.880
Ativos intangíveis líquidos	3.216	7.631.460	2.025.704	-	10.128.953	19.789.332

As amortizações do período findo em 31 de dezembro de 2018 da **Empresa**, no montante de 6.716.759 Euros, (5.660.057 Euros em 31 de dezembro de 2017) 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 em amortização uma vez que tem uma vida útil indeterminada.

As transferências ocorridas no período findo em 31 de dezembro de 2018 de ativos intangíveis em curso para programas de computador dizem respeito a projetos informáticos concluídos no decorrer do exercício.

Foram capitalizados em “programas de computador” ou “ativos intangíveis em curso”, os valores de 1.007.207 Euros e 797.116 Euros, respetivamente, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, que dizem respeito à participação de recursos internos da **Empresa** no desenvolvimento de projetos de informática.

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2018, os movimentos mais relevantes ocorridos nas empresas do **Grupo** nas rubricas dos Ativos Intangíveis, foram os seguintes:

Programas de computador:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições, por parte dos CTT do *software* “ColorStream 3500” no valor aproximando de 155 mil Euros e upgrades “CBS – Core Banking System” no valor de 2.007 mil Euros por parte do Banco CTT.

Propriedade Industrial:

Na rubrica de aquisições estão registados essencialmente as aquisições de licenças “Oracle Advanced Security” no valor de 129 mil Euros, aquisição de licenças “Ariba” pelo montante de 161 mil Euros e licenças “Forecasting & Scheduling Suite” no valor de 524 mil Euros referentes à **Empresa**.

Os ativos intangíveis em curso do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2018 referem-se a projetos de informática que se encontram a ser desenvolvidos sendo os mais significativos os seguintes:

	Grupo	Empresa
SAP Hana & Hybris Billing	2.346.872	2.346.872
SIGPOSTAL - software	995.452	995.452
CRM - Software	747.441	747.441
Evolução NAVE	704.414	704.414
Credito habitação - software	473.733	-
Servidores, storage e backup	431.581	431.581
e-Fullfilment	400.722	400.722
Canais Digitais - software	353.297	-
Mailmanager - software	344.947	344.947
Adaptações Aplica Legacy	334.964	334.964
Desenvolvimentos SAP	291.890	291.890
Portal Alfândega	287.036	287.036
Transaction Monitoring - software	270.792	-
Data Governance - software	266.214	-
Contas Internacionais - software	231.176	231.176
Payment Services Directive 2 - software	208.609	-
Informação de Gestão - Software	200.160	200.160
Robotic Process Automation - software	194.355	194.355
CTTads	182.360	182.360
INTRANET CTT	168.721	168.721
Broker Transaccional - software	159.006	-
Gestão de Arrendamentos - software	156.737	156.737
Recibos On-line - software	147.267	147.267
DOL - Tratamento e geração de escalas	123.758	123.758
	10.021.502	8.289.851

Não existem quantias escrituradas com titularidade restringida ou quantias escrituradas de Ativos Intangíveis dadas como garantia de passivos.

Os compromissos contratuais referentes aos Ativos Intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** são como segue:

	Grupo	Empresa
SAPS/4 Hana e SAP Hybris	782.360	782.360
CBS - Core Banking System	479.653	-
Evolução CH	472.210	-
Digital Channels	316.921	-
Transaction Monitoring	258.760	-
PSD2 - Second Payment Services Directive	208.609	-
Datagovernance & Datawarehouse	111.732	-
Gestão de Acessos Privilegiados (PAM)	110.375	-
PAC - Manutenção Clientes e Contas	100.634	-
SIG Postal	99.489	99.489
Smart Mailboxes	14.291	14.291
	2.955.034	896.139

7. PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o **Grupo** e a **Empresa** têm os seguintes ativos classificados como propriedades de investimento:

	2018			Total
	Grupo e Empresa			
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Propriedades de investimentos em curso	
Propriedades de investimento				
Saldo inicial	2.882.477	11.824.326	-	14.706.803
Alienações	(98.874)	(812.552)	-	(911.425)
Transferências e abates	724.752	5.529.376	-	6.254.128
Outros movimentos	-	(2.518)	-	(2.518)
Saldo final	3.508.355	16.538.633	-	20.046.988
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	166.541	7.282.857	-	7.449.397
Depreciações do período	-	299.932	-	299.932
Alienações	(10.982)	(528.516)	-	(539.498)
Transferências e abates	79.415	3.334.258	-	3.413.674
Saldo final	234.974	10.388.531	-	10.623.505
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	-	1.092.556	-	1.092.556
Perdas por imparidade do período	-	(732.506)	-	(732.506)
Transferências	-	883.452	-	883.452
Saldo final	-	1.243.502	-	1.243.502
Propriedades de investimento líquidas	3.273.381	4.906.599	-	8.179.980
	2017			Total
	Grupo e Empresa			
	Terrenos e recursos naturais	Edifícios e outras construções	Propriedades de investimentos em curso	
Propriedades de investimento				
Saldo inicial	3.921.049	18.372.780	-	22.293.828
Adições	-	-	43.152	43.152
Alienações	(1.038.572)	(6.591.606)	-	(7.630.178)
Transferências e abates	-	43.152	(43.152)	-
Saldo final	2.882.477	11.824.326	-	14.706.803
Depreciações acumuladas				
Saldo inicial	210.097	11.500.249	-	11.710.347
Depreciações do período	-	242.117	-	242.117
Alienações	(43.557)	(4.459.510)	-	(4.503.066)
Saldo final	166.541	7.282.857	-	7.449.397
Perdas Imparidades Acumuladas				
Saldo inicial	-	1.291.498	-	1.291.498
Outras variações	-	(198.942)	-	(198.942)
Saldo final	-	1.092.556	-	1.092.556
Propriedades de investimento líquidas	2.715.936	3.448.913	-	6.164.849

Estes ativos, não se encontram afetos à atividade operacional do **Grupo** e da **Empresa**, nem têm uso futuro determinado.

O valor de mercado dos ativos fixos dos CTT classificados como propriedades de investimento, de acordo com as avaliações reportadas ao final do exercício económico de 2018 efetuadas por entidades independentes, ascende a 12.706.416 Euros (10.643.200 Euros em 31 de dezembro de 2017).

No período findo em 31 de dezembro de 2018 o montante registado na rubrica de alienações diz respeito à venda de três imóveis, tendo sido reconhecido em "Outros rendimentos e ganhos operacionais" o valor de 138 mil Euros a título de mais-valias contabilísticas.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 foram registados na rubrica de "Depreciações/amortizações e imparidade de investimentos (perdas/reversões)" 299.932 Euros e 242.117 Euros, respetivamente, respeitantes a depreciações (Nota 46).

As perdas por imparidade do período, referentes à **Empresa**, no montante de (732.506) Euros ((198.942) Euros em 31 de dezembro de 2017), foram registadas na rubrica "Depreciações/amortizações e

imparidade de investimentos (perdas/reversões)” (Nota 46), sendo explicadas por reduções do valor de mercado de alguns edifícios.

8. EMPRESAS INCLUÍDAS NO PERÍMETRO DE CONSOLIDAÇÃO

Empresas subsidiárias

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram incluídas na consolidação a empresa-mãe, CTT – Correios de Portugal, S.A. e as seguintes subsidiárias nas quais se detém a maioria dos direitos de voto (controle):

Denominação social	País	Sede	2018			2017		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Empresa - mãe:								
CTT - Correios de Portugal, S.A.	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001Lisboa	-	-	-	-	-	-
Subsidiárias:								
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. (“CTT Expresso”)	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001Lisboa	100	-	100	100	-	100
Payshop Portugal, S.A. (“Payshop”)	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001Lisboa	-	100	100	100	-	100
CTT Contacto, S.A. (“CTT Con”)	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001Lisboa	100	-	100	100	-	100
Mailtec Comunicação, S.A. (“Mailtec TI”)	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001Lisboa	-	-	-	100	-	100
Tourline Express Mensajería, SLU. (“TourLine”)	Espanha	Av. Europa, n.º 9 Costada, Madrid	100	-	100	100	-	100
Correio Expresso de Moçambique, S.A. (“CORRE”)	Moçambique	Av. 24 de Julho, Edifício 24, n.º 1097, 3.º Piso Bairro da Polana Maputo - Moçambique	50	-	50	50	-	50
Escrita Inteligente, S.A. (“RONL”)	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001Lisboa	-	-	-	100	-	100
Banco CTT, S.A. (“BancoCTT”)	Portugal	Av. D. João II N.º 13 1999-001Lisboa	100	-	100	100	-	100
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A. (“Transporta”)	Portugal	Estrada de São Marcos N.º 15 2735-521Cacém	100	-	100	100	-	100

Relativamente à empresa “CORRE”, em virtude de o Grupo ter direito a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento e ter a capacidade de afetar esses retornos, a mesma é incluída no perímetro de consolidação.

No dia 4 de janeiro de 2018 foi efetuado um aumento de capital social do Banco CTT no montante de 6.400.000 Euros através da transmissão a favor do Banco CTT da totalidade das ações representativas do capital social da Payshop (Portugal), S.A.. Esta transação não teve qualquer impacto nas Demonstrações consolidadas.

Em 7 de março de 2018 o Banco CTT foi alvo de um novo aumento de capital no montante de 25.000.000 Euros, por via da emissão de novas ações sem valor nominal e com o valor de emissão de 1 Euro cada, perfazendo atualmente o seu capital social o valor de 156.400.000 Euros.

Em junho de 2018 as subsidiárias Escrita Inteligente, S.A. e Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A. foram alvo de uma operação de redução de capital social, tendo os valores da redução sido transferidos para resultados transitados. O capital social destas empresas, após a operação mencionada, é de 37.374 Euros e 250.000 Euros, respetivamente.

Foram também efetuadas operações de aumentos de capital, reconhecidas na rubrica de Outros Instrumentos de Capital Próprio, nas subsidiárias Escrita Inteligente, S.A., Transporta – Transportes Porta

a Porta, S.A. e Tourline Express Mensajería, SLU, nos montantes de 285.000 Euros, 3.000.000 Euros e 7.100.000 Euros, respetivamente.

Em 31 de dezembro de 2018, produzindo efeitos a 1 de janeiro de 2018, foram registadas as fusões por incorporação da Mailtec Comunicação, S.A. e Escrita Inteligente, S.A. nos CTT – Correios de Portugal, mediante a transferência global do património das primeiras. Estas operações não tiveram qualquer impacto ao nível do perímetro de consolidação.

Em 31 de dezembro de 2018 a subsidiária CTT Expresso, S.A., distribuiu reservas e resultados transitados no montante de 15.548.149 Euros.

Na mesma data a subsidiária Tourline Express Mensajería, SLU foi alvo de uma operação de aumento de capital no valor de 6.440.000 Euros.

Entidades controladas conjuntamente

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o Grupo detinha os seguintes interesses em entidades controladas conjuntamente, registadas pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2018			2017		
			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
MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A ("MKTP")	Portugal	Rua Eng.ª Ferreira Dias 924 Esc. 5 Porto	50	-	50	-	-	-

Em 8 de agosto de 2018 foi constituída a entidade Mktplace – Comércio Eletrónico, S.A., uma parceria realizada com a Sonae – SGPS, S.A. e que assenta na criação de uma plataforma de comércio eletrónico que preste serviços integrados de intermediação de relações comerciais entre comerciantes e consumidores. Cada um dos acionistas, CTT e Sonae, detêm 50% do capital da referida entidade.

Associadas

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o Grupo detinha as seguintes participações em empresas associadas, incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial:

Denominação social	País	Sede	2018			2017		
			Percentagem do capital detido			Percentagem do capital detido		
			Direta	Indireta	Total	Direta	Indireta	Total
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A ("Multicert")	Portugal	Lagoas Parque, Edifício 3, Piso 3 Oeiras	20	-	20	20	-	20
Mafelosa, SL ^(a)	Espanha	Castellon Espanha	-	25	25	-	25	25
Urpacsur, SL ^(a)	Espanha	Málaga Espanha	-	30	30	-	30	30

^(a) Empresa participada pela Tourline Mensajería, SLU, que se encontra atualmente sem atividade.

Alterações no perímetro de consolidação

No período findo em 31 de dezembro de 2018 o perímetro de consolidação foi alterado com a constituição em 8 de agosto da sociedade Mktplace – Comércio Eletrónico, S.A. cujos interesses se registam pelo método da equivalência patrimonial.

No período findo em 31 de dezembro de 2017 o perímetro de consolidação foi alterado na sequência da aquisição da sociedade Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A. em 4 de maio de 2017.

9. GOODWILL

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a composição do *Goodwill* relativamente ao **Grupo** era a seguinte:

	Ano da aquisição	Grupo	
		2018	2017
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	6.161.326	6.161.326
Payshop Portugal, S.A.	2004	406.101	406.101
Transporta, S.A.	2017	2.955.753	2.955.753
		9.523.180	9.523.180

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, os movimentos ocorridos em *Goodwill* foram os seguintes:

	Grupo	
	2018	2017
Saldo inicial	9.523.179	7.700.739
Aquisições	-	2.955.753
Imparidade	-	(1.133.312)
Saldo final	9.523.179	9.523.180

No período findo em 31 de dezembro de 2018 não ocorreram movimentos em *Goodwill*.

As aquisições realizadas no período findo em 31 de dezembro de 2017 dizem respeito à aquisição da sociedade Transporta, S.A., tendo sido registado um *Goodwill* no montante de 2.955.753 Euros.

No decurso do período findo em 31 de dezembro de 2017, em função da redução do negócio da Mailtec Comunicação, S.A. o Grupo reviu as estimativas de evolução do negócio, as quais foram incorporadas nos *cash flows* futuros usados no teste de imparidade realizado em 2017, tendo sido registada uma perda por imparidade, no montante de 1.133.312 Euros, relativa ao *goodwill* da referida empresa.

Análise da Imparidade do Goodwill

O valor recuperável do *Goodwill* é avaliado anualmente ou sempre que existam indícios de eventual perda de valor. O valor recuperável é determinado com base no valor em uso dos ativos, sendo calculado com recurso a metodologias suportadas em técnicas de fluxos de caixa descontados, considerando as condições de mercado, o valor temporal e os riscos de negócio.

No decurso do corrente ano, por forma a determinar o valor recuperável dos investimentos efetuados, foram realizados por parte do **Grupo**, com efeitos a 31 de dezembro de 2018 e de 2017, testes de imparidade com base nos seguintes pressupostos:

Denominação social	Actividade	2018			
		Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, SA	Serviço documental	Equity Value/DCF	5 anos	10,11%	10%
Payshop Portugal, SA	Gestão rede pontos pagamento	Equity Value/DCF	5 anos	10,05%	10%
Transporta - Transportes Porta a Porta, SA	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	10,11%	10%

Denominação social	Actividade	2017			
		Base de determinação do valor recuperável	Período explícito para fluxos caixa	Taxa de desconto (WACC)	Taxa de crescimento na perpetuidade
Mailtec Comunicação, SA	Serviço documental	Equity Value/DCF	5 anos	9,82%	1,0%
Payshop Portugal, SA	Gestão rede pontos pagamento	Equity Value/DCF	5 anos	9,61%	1,0%
Transporta - Transportes Porta a Porta, SA	Carga e Logística	Equity Value/DCF	5 anos	9,50%	1,0%

O aumento verificado na taxa de desconto (WACC) no período findo em 31 de dezembro de 2018 resultou sobretudo do incremento do risco específico dos setores a que pertencem as empresas em avaliação.

As projeções dos fluxos de caixa basearam-se no desempenho histórico e nos planos de negócio a médio e longo prazo, aprovados pelo Conselho de Administração. Na sequência desta análise de imparidade o **Grupo** concluiu que em 31 de dezembro de 2018 não se verificaram indícios de perdas por imparidade.

Em 31 de dezembro de 2018 e de 2017, as perdas por imparidade registadas pelo **Grupo** foram as seguintes:

	2018					
	Ano da aquisição	Montante inicial do Goodwill	Perdas por imparidade do período	Perdas por imparidade acumuladas	Alienações	Quantia escriturada
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20.671.985	-	20.671.985	-	-
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7.294.638	-	1.133.312	-	6.161.326
		27.966.623	-	21.805.297	-	6.161.326

	2017					
	Ano da aquisição	Montante inicial do Goodwill	Perdas por imparidade do período	Perdas por imparidade acumuladas	Alienações	Quantia escriturada
Tourline Express Mensajería, SLU	2005	20.671.985	-	20.671.985	-	-
Mailtec Comunicação, S.A.	2004	7.294.638	1.133.312	-	-	6.161.326
		27.966.623	1.133.312	20.671.985	-	6.161.326

Foram realizadas análises de sensibilidade aos resultados dos testes de imparidade nomeadamente às seguintes variáveis chave: (i) taxa de crescimento na perpetuidade e (ii) taxas de desconto. Os resultados das análises de sensibilidade efetuadas não determinam a existência de indícios de imparidade.

10. INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017, os movimentos ocorridos na **Empresa** relativamente a “Investimentos em subsidiárias” foram os seguintes:

	Empresa					
	2018			2017		
	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total	Investimentos em subsidiárias	Provisões para investimentos em subsidiárias	Total
Saldo inicial	124.181.057	(4.237.541)	119.943.515	102.976.700	(6.912.830)	96.063.870
Equivalência patrimonial	(12.544.850)	(10.220.139)	(22.764.989)	(15.497.216)	(6.910.256)	(22.407.472)
Distribuição de dividendos	(483.106)	-	(483.106)	(7.143.238)	-	(7.143.238)
Aumentos de capital	33.429.633	14.457.680	47.887.313	40.286.513	9.585.544	49.872.058
Aquisições	-	-	-	4.628.091	-	4.628.091
Outras variações	(26.525.723)	-	(26.525.723)	(1.069.792)	-	(1.069.792)
Saldo final	118.057.011	-	118.057.011	124.181.057	(4.237.541)	119.943.515

A rubrica “Aumentos de capital” inclui os aumentos de capital social do Banco CTT, S.A. ocorridos em 4 de janeiro e 7 de março de 2018 no valor de 6.400.000 Euros e 25.000.000 Euros, respetivamente, e em 27 de abril de 2017 no montante de 40.000.000 Euros.

Em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017, o detalhe por empresa dos investimentos em subsidiárias da **Empresa** era como segue:

Empresa	% detida	2018							
		Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
CTT Expresso, S.A.	100%	43.214.385	29.256.310	13.958.074	3.734.425	-	13.958.074	-	3.734.425
CTT Contacto, S.A.	100%	4.330.416	1.251.285	3.079.130	1.186.429	-	3.079.130	-	1.186.429
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	1.526.261	1.195.273	330.988	4.1981	-	165.494	-	20.991
Banco CTT, S.A.	100%	996.535.549	907.030.988	89.504.561	(17.486.694)	-	89.504.561	-	(17.486.694)
Tourline Express Mensajería, SLU	100%	22.710.585	18.806.214	3.904.371	(7.654.321)	-	2.197.523	-	(7.654.321)
Transporta - Transportes Porta à Porta, S.A.	100%	9.370.040	9.334.890	35.150	(2.565.818)	2.955.753	35.150	-	(2.565.818)
Mailtec Comunicação S.A.	-	-	-	-	-	6.161.326	-	-	-
						9.117.079	108.939.932	-	(22.764.988)

Empresa	% detida	2017							
		Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Goodwill	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
CTT Expresso, S.A.	100%	42.147.576	16.216.154	25.931.422	2.370.841	-	25.931.422	-	2.370.841
CTT Contacto, S.A.	100%	3.948.353	1.625.610	2.322.743	1.312.886	-	2.322.743	-	1.312.886
Payshop Portugal, S.A.	100%	10.354.680	4.413.468	5.941.212	4.124.840	406.101	5.941.212	-	4.124.840
Mailtec Comunicação S.A.	100%	5.660.047	1.947.563	3.712.484	33.106	6.161.326	3.712.484	-	33.106
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	50%	1.449.800	1.326.799	123.001	(295.842)	-	146.738	-	(147.921)
Escrita Inteligente, S.A.	100%	173.802	131.759	42.043	(26.672)	-	213.843	-	(26.672)
Banco CTT, S.A.	100%	720.792.307	644.402.875	76.389.433	(21.301.635)	-	76.389.433	-	(21.301.635)
Tourline Express Mensajería, SLU	100%	21.435.314	23.559.031	(2.123.717)	(6.503.280)	-	-	3.830.565	(6.503.280)
Transporta - Transportes Porta à Porta, S.A.	100%	7.523.653	7.930.629	(406.976)	(2.636.795)	2.955.753	406.976	-	(2.018.689)
						9.523.180	114.657.877	4.237.541	(22.156.524)

O investimento da **Empresa** no Banco CTT foi sujeito a teste de imparidade com referência a 31 de dezembro de 2018, não tendo sido apurada qualquer imparidade. O teste de imparidade foi efetuado considerando um *cost of equity* de 10%.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, 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	Empresa	
	2018	2017
Investimentos em subsidiárias		
CTT Expresso, S.A.	3.734.425	2.370.841
CTT Contacto, S.A.	1.186.429	1.312.886
Payshop Portugal, S.A.	-	4.124.840
Mailtec Comunicação S.A.	-	33.106
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	20.991	(147.921)
Escrita Inteligente, S.A.	-	(198.472)
Banco CTT, S.A.	(17.486.694)	(21.301.635)
Tourline Express Mensajería, SLU	(7.654.321)	-
Transporta - Transportes Porta à Porta, S.A.	(2.565.818)	(1.690.861)
	(22.764.988)	(15.497.216)
Provisões - Investimentos em subsidiárias		
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	-	-
Tourline Express Mensajería, SLU	-	(6.503.280)
Transporta - Transporte Porta à Porta, S.A.	-	(406.976)
	-	(6.910.256)
	(22.764.988)	(22.407.472)

11. INVESTIMENTOS EM ASSOCIADAS

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017, os movimentos ocorridos no **Grupo** e na **Empresa** relativamente a "Investimentos em associadas" foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Quantia escriturada bruta				
Saldo inicial	296.260	296.260	295.779	295.779
Equivalência patrimonial - proporção nos RL	-	-	-	-
Saldo final	296.260	296.260	295.779	295.779

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o detalhe por empresa dos investimentos em associadas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Multicert, S.A.	295.779	295.779	295.779	295.779
Urpacsur, S.L.	481	481	-	-
	296.260	296.260	295.779	295.779

Grupo	2018							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. ^(a)	20%	2.796.735	1.317.841	1.478.894	202.821	295.779	-	n.d.
Mafelosa, SL ^{(b)(c)}	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	n.d.
Urpacsur ^{(b)(c)}	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	-	n.d.
						296.260	-	-

^(a) Valores de dezembro 2015

^(b) Empresa participada Tourline Express Mensajería

^(c) Empresas sem atividade comercial

Grupo	2017							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. ^(a)	20%	2.796.735	1.317.841	1.478.894	202.821	295.779	-	n.d.
Mafelosa, SL ^{(b)(c)}	25%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	n.d.
Urpacsur ^{(b)(c)}	30%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	481	-	n.d.
						296.260	-	-

^(a) Valores de dezembro 2015

^(b) Empresa participada Tourline Express Mensajería

^(c) Empresas sem atividade comercial

Empresa	2018							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. ^(a)	20%	2.796.735	1.317.841	1.478.894	202.821	295.779	-	n.d.
						295.779	-	-

^(a) Valores de dezembro 2015

Empresa	2017							
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A. ^(a)	20%	2.796.735	1.317.841	1.478.894	202.821	295.779	-	n.d.
						295.779	-	-

^(a) Valores de dezembro 2015

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, não se reconheceram ganhos ou perdas em empresas associadas decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial por falta de informação financeira mais atualizada.

12. INVESTIMENTOS EM ENTIDADES CONJUNTAMENTE CONTROLADAS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o detalhe dos investimentos em entidades conjuntamente controladas do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

Grupo e Empresa	2018								
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado	
MKTPlace - Comércio Eletrónico, S.A	50%	3.179.597	2.187.445	992.151	(1.787.057)	496.076	-	(893.528)	
PTP & F, ACE	51%	-	-	-	-	-	-	-	
NewPost, ACE	49%	377.886	377.886	-	-	-	-	-	
						496.076	-	(893.528)	

Grupo	2017								
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado	
PTP & F, ACE	51%	-	-	-	-	-	-	-	
NewPost, ACE	49%	377.886	377.886	-	-	-	-	-	
						-	-	-	

Empresa	2017								
	% detida	Ativo	Passivo	Capital próprio	Resultado líquido	Participações financeiras	Provisões	Proporção no resultado	
NewPost, ACE	49%	377.886	377.886	-	-	-	-	-	
						-	-	-	

13. OUTROS INVESTIMENTOS

O montante dos outros investimentos a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 no **Grupo** e na **Empresa** eram os seguintes:

Entidade	Sede	Grupo e Empresa	
		2018	2017
IPC-International Post Corporation	Bruxelas - Bélgica	6.157	6.157
Eurogiro Network	Copenhaga - Dinamarca	-	124.435
Tagus Park	Lisboa - Portugal	1.372.743	1.372.743
CEPT	Copenhaga - Dinamarca	237	237
		1.379.137	1.503.572

Em fevereiro de 2018, a participação na Eurogiro Network foi alienada, originando uma mais-valia no montante de 97.593 Euros, reconhecida em "Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos".

No período em análise, não foi reconhecida qualquer imparidade nestes investimentos.

Não existiam preços de mercado disponíveis para os investimentos mencionados e também não é possível determinar o justo valor recorrendo a transações comparáveis. Estes instrumentos não foram mensurados através de *cash flows* descontados uma vez que estes não podiam ser determinados com fiabilidade.

14. INVESTIMENTOS EM TÍTULOS, INVESTIMENTOS DETIDOS ATÉ À MATURIDADE E ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA

Em 31 de dezembro de 2018, no Grupo a rubrica “Investimentos em títulos” detalha-se como segue:

	2018	2017
Não corrente		
Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	546.260	-
De outros emissores	311.385	-
	857.645	-
Outros ativos financeiros ao custo amortizado		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	403.296.616	-
De outros emissores	25.048.798	-
Imparidade	(164.378)	-
	428.181.036	-
	429.038.681	-
Corrente		
Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	13.765	-
De outros emissores	617.658	-
	631.423	-
Outros ativos financeiros ao custo amortizado		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	14.292.141	-
De outros emissores	10.158.084	-
Imparidade	(18.447)	-
	24.431.778	-
	25.063.201	-
	454.101.881	-

⁽¹⁾ Com referência a 31 de dezembro de 2018 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 127.791 Euros.

De notar que o Grupo adotou a IFRS 9 de acordo com o método do efeito acumulado (“*modified retrospective approach*”), não sendo reexpressos os valores do período comparativo apresentado. Desta forma, os montantes atualmente apresentados na rubrica “Investimentos em títulos” no comparativo são apresentados nas rubricas “Investimentos detidos até à maturidade” e “Ativos financeiros disponíveis para venda”.

Em 31 de dezembro de 2017, no Grupo a rubrica de “Investimentos detidos até à maturidade” e “Ativos financeiros disponíveis para venda” detalhava-se como segue:

	2018	2017
Não corrente		
Ativos financeiros disponíveis para venda		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	-	562.115
De outros emissores	-	2.613.065
	-	3.175.180
Investimentos detidos até à maturidade		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	-	228.806.240
De outros emissores	-	17.021.519
	-	245.827.759
Corrente		
Ativos financeiros disponíveis para venda		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	-	13.765
De outros emissores	-	2.562.429
	-	2.576.194
Investimentos detidos até à maturidade		
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo		
De emissores públicos	-	8.729.378
De outros emissores	-	6.991.995
	-	15.721.373
Ativos financeiros disponíveis para venda	-	5.751.374
Investimentos detidos até à maturidade	-	261.549.132
	-	267.300.506

A análise dos ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral e das maturidades dos investimentos em títulos, a 31 de dezembro de 2018, apresenta-se como segue:

	2018						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral ⁽¹⁾							
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	13.765	-	13.765	546.260	-	546.260	560.025
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
Outros emissores							
Nacionais	-	-	-	-	-	-	-
Estrangeiros	9.163	608.495	617.658	311.385	-	311.385	929.043
	22.928	608.495	631.423	857.645	-	857.645	1.489.068

⁽¹⁾ Com referência a 31 de dezembro de 2018 inclui perdas por imparidades acumuladas no montante de 127.791 Euros.

	2018						
	Corrente			Não corrente			Total
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Outros ativos financeiros ao custo amortizado							
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	4.704.139	6.551.473	11.255.612	18.070.554	267.159.988	285.230.542	296.486.154
Estrangeiros	497.547	2.538.983	3.036.529	42.443.006	75.623.068	118.066.074	121.102.603
Outros emissores							
Nacionais	5.258.084	4.900.000	10.158.084	17.878.512	7.170.286	25.048.798	35.206.882
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
	10.459.770	13.990.455	24.450.225	78.392.071	349.953.342	428.345.414	452.795.639

Relativamente a 31 de dezembro de 2017, a análise dos ativos financeiros disponíveis para venda e das respetivas maturidades, bem como das maturidades dos investimentos detidos até à maturidade, apresenta-se como segue:

	2017						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Ativos financeiros disponíveis para venda							
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	13.765	-	13.765	-	562.115	562.115	575.880
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
Outros emissores							
Nacionais	250.002	-	250.002	-	-	-	250.002
Estrangeiros	239.942	2.072.485	2.312.427	2.500.506	112.559	2.613.065	4.925.492
	503.709	2.072.485	2.576.194	2.500.506	674.674	3.175.180	5.751.374

	2017						Total
	Corrente			Não corrente			
	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Investimentos detidos até à maturidade							
Obrigações e outros títulos de rendimento fixo							
Títulos de dívida pública							
Nacionais	3.370.516	5.083.554	8.454.070	11.789.808	142.181.624	153.971.432	162.425.502
Estrangeiros	275.308	-	275.308	20.888.425	53.946.383	74.834.808	75.110.116
Outros emissores							
Nacionais	1.683.085	5.308.910	6.991.995	14.603.866	2.417.653	17.021.519	24.013.514
Estrangeiros	-	-	-	-	-	-	-
	5.328.909	10.392.464	15.721.373	47.282.099	198.545.660	245.827.759	261.549.132

As perdas por imparidade, no período findo em 31 de dezembro de 2018, detalham-se como segue:

	2018					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alteração das normas contabilísticas	Saldo final
Ativos não correntes						
Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	-	4.325	(8.387)	-	4.566	504
Outros ativos financeiros ao custo amortizado	-	110.568	(190.198)	-	244.008	164.379
	-	114.893	(198.585)	-	248.575	164.883
Ativos correntes						
Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	-	121.166	-	-	6.120	127.286
Outros ativos financeiros ao custo amortizado	-	15.383	-	-	3.064	18.447
	-	136.549	-	-	9.184	145.733
Outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	-	125.491	(8.387)	-	10.686	127.790
Outros ativos financeiros ao custo amortizado	-	125.951	(190.198)	-	247.072	182.825
	-	251.442	(198.585)	-	257.759	310.616

15. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, no **Grupo** as rubricas “Outros ativos financeiros bancários” e “Outros passivos financeiros bancários” apresentavam a seguinte composição:

	2018	2017
Ativo não corrente		
Empréstimos a instituições de crédito	22.910.185	11.831.122
Imparidade	(217.751)	-
	22.692.434	11.831.122
Ativo corrente		
Aplicações em instituições de crédito	78.314.989	82.221.285
Empréstimos a instituições de crédito	14.004.877	7.859.401
Imparidade	(197.018)	-
Outros	1.509.230	1.336.398
Imparidade	(10.927)	-
	93.621.151	91.417.084
	116.313.585	103.248.206
Passivo corrente		
Outros	14.950.779	17.882.160
	14.950.779	17.882.160

Relativamente à rubrica “Aplicações em Instituições de crédito” e “Empréstimos a instituições de crédito”, o escalonamento por prazos de vencimento apresenta-se como segue:

	2018	2017
Até 3 meses	24.472.036	16.716.838
De 3 a 6 meses	56.031.030	16.078.185
De 6 a 12 meses	11.816.800	57.285.663
De 1 a 3 anos	14.251.127	7.473.850
Mais de 3 anos	8.659.058	4.357.272
	115.230.051	101.911.808

No período findo em 31 de dezembro de 2018 a rubrica “Aplicações em instituições de crédito” apresentou uma taxa média anual de 0,404% (0,267% no período findo em 31 de dezembro de 2017).

As perdas por imparidade, no período findo em 31 de dezembro de 2018, detalham-se como segue:

	31.12.2018					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alteração das normas contabilísticas	
Ativos não correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	-	564.091	(462.633)	-	116.293	217.751
	-	564.091	(462.633)	-	116.293	217.751
Ativos correntes						
Aplicações e empréstimos em instituições de crédito	-	-	(310.086)	-	507.104	197.018
Outros	-	10.927	-	-	-	10.927
	-	10.927	(310.086)	-	507.104	207.945
	-	575.018	(772.719)	-	623.397	425.696

16. GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS

As atividades do **Grupo** e da **Empresa** acarretam exposição a riscos financeiros. Por risco financeiro entende-se a probabilidade de se obterem resultados diferentes do esperado, sejam estes positivos ou negativos, alterando de forma material e inesperada o valor patrimonial das empresas do Grupo. A gestão deste risco visa minimizar, entre outros aspetos, os efeitos adversos da imprevisibilidade dos mercados financeiros no desempenho financeiro do **Grupo** e da **Empresa**.

No âmbito da atividade não-bancária, a gestão dos riscos financeiros integra o Sistema de Gestão do Risco do **Grupo** e da **Empresa** com reporte direto à Comissão Executiva. As direções de Finanças e Risco e Contabilidade e Tesouraria asseguram a gestão centralizada das operações de financiamento, das aplicações dos excedentes de tesouraria, das transações cambiais assim como a gestão do risco de contrapartes do Grupo e a monitorização do risco cambial, de acordo com políticas aprovadas pela Comissão Executiva. Adicionalmente, são responsáveis pela identificação, quantificação e pela proposta e implementação de medidas de mitigação dos riscos financeiros a que o **Grupo** e a **Empresa** se encontrem expostos. O **Grupo** e a **Empresa** têm em desenvolvimento um sistema integrado de gestão de riscos.

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.

Neste âmbito, assume relevância a monitorização e controlo dos principais tipos de riscos financeiros – crédito, mercado, liquidez e operacional – a que se encontra sujeita a atividade do Banco.

Dos riscos financeiros destacam-se os riscos de crédito, os riscos de mercado, de taxa de juro e cambial, e os riscos de liquidez.

Riscos de crédito

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando em perdas financeiras para o **Grupo** e para a **Empresa**. Assim, o risco de crédito situa-se essencialmente nas contas a receber de clientes e outros devedores, relacionados com a sua atividade operacional e de tesouraria.

No âmbito da atividade não-bancária, o agravamento das condições económicas ou as adversidades que afetem as economias podem originar dificuldade ou incapacidade dos clientes para saldar as suas obrigações, com eventuais efeitos negativos nos resultados das empresas do Grupo. Neste sentido, tem sido desenvolvido um esforço na redução do prazo médio de recebimentos e do montante de crédito concedido a clientes.

A gestão do risco de crédito assenta num conjunto de normas e orientações que constitui o Regulamento de Concessão de Crédito a Clientes (RCCC) e abrange os processos de concessão do crédito, monitorização e cobrança da dívida.

Tendo presente os princípios orientadores da Gestão de Risco do **Grupo** e da **Empresa**, está definida uma metodologia de avaliação do risco de crédito que permite aferir *à priori*, com base na informação disponível no momento, a capacidade do Cliente vir a cumprir todas as suas obrigações nos prazos e condições estabelecidos. Com base nessa avaliação é determinado o montante máximo de crédito a conceder ao cliente, cuja evolução é acompanhada periodicamente.

O risco de crédito nas contas a receber é monitorizado numa base regular por cada um dos negócios das empresas do Grupo e acompanhado mensalmente em sede de Comissão de Crédito com o objetivo de limitar o crédito concedido a Clientes, considerando o respetivo perfil e antiguidade da conta a receber, acompanhando a evolução do nível de crédito concedido e analisando a recuperabilidade dos valores a receber.

As perdas de imparidade para as contas a receber são calculadas considerando essencialmente: (i) a antiguidade das contas a receber; (ii) o perfil de risco do cliente; e (iii) a condição financeira do cliente.

O movimento das perdas de imparidade das contas a receber encontra-se divulgado nas Notas 24 e 45. Em 31 de dezembro de 2018, 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 2018, associada a este tipo de ativos (Caixa e Equivalentes conforme Nota 22, com exceção do valor de caixa), cujas contrapartes sejam instituições financeiras, detalha-se como se segue:

Rating ⁽¹⁾	2018	
	Grupo	Empresa
Aa3	5.131.218	1.565
A1	4.479	4.479
A2	66.129	-
A3	36.407.857	25.195.159
Baa2	121.102.995	67.043.712
Baa3	91.004.969	51.388.819
Ba1	39.856.441	30.385.583
Ba3 ⁽²⁾	1.720	1.720
B3	54.476.279	53.101.452
Caa2	26.310.609	23.571.634
Outros ⁽³⁾	2.509.520	707.230
	376.872.216	251.401.353

⁽¹⁾ Classificação atribuída pela Moody's.

⁽²⁾ Atribuída por conversão da classificação de BB- atribuída pela Standard&Poor's.

⁽³⁾ Outros sem rating atribuído.

Em 31 de dezembro de 2018 na rubrica de "Caixa e equivalentes de caixa" do **Grupo** e da **Empresa**, havia aplicações de tesouraria que totalizavam, respetivamente, 97.225.446 Euros e 90.821.129 Euros (297.867.550 Euros e 294.082.565 Euros em 31 de dezembro de 2017) (Nota 22).

A tabela seguinte apresenta a exposição máxima ao risco de crédito associado a ativos financeiros detidos pelo **Grupo** e pela **Empresa**. Os valores representam apenas os ativos financeiros sensíveis ao risco de crédito incluídos nas rubricas, pelo que os valores não reconciliam com os valores totais registados nas demonstrações financeiras:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Não corrente				
Investimentos em títulos	429.038.681	-	-	-
Investimentos detidos até à maturidade	-	245.827.759	-	-
Outros ativos	1526.644	1375.223	1252.268	1092.403
Ativos financeiros disponíveis para venda	-	3.175.180	-	-
Crédito a clientes bancários	231.797.420	64.263.948	-	-
Outros ativos financeiros bancários	22.692.434	11.831.122	-	-
Corrente				
Contas a receber	135.855.195	132.480.130	100.059.980	95.987.068
Crédito a clientes bancários	16.252.561	15.083.442	-	-
Investimentos em títulos	25.063.201	-	-	-
Investimentos detidos até à maturidade	-	15.721.373	-	-
Outros ativos	13.263.830	14.811.314	12.280.804	11.840.911
Ativos financeiros disponíveis para venda	-	2.576.194	-	-
Outros ativos financeiros bancários	92.122.848	91.417.084	-	-
Caixa e equivalentes de caixa	376.872.216	577.074.567	251.401.353	352.284.786
	1344.485.030	1175.637.335	364.994.405	461.205.169

Relativamente ao Banco CTT foi definido e implementado um modelo de imparidade que tem por base a IFRS 9 e os respetivos critérios de referência do Banco de Portugal definidos na Carta-Circular nº62/2018.

O acompanhamento do perfil de risco de crédito do Banco, nomeadamente no que se refere à evolução das exposições de crédito e monitorização das perdas é efetuado regularmente pelo Comité de Riscos Financeiros. São igualmente objeto de análise regular o cumprimento dos requisitos e limites de crédito aprovados.

Risco taxa de juro

O risco de taxa de juro está essencialmente relacionado com os juros obtidos com a aplicação dos excedentes de tesouraria e com a determinação, por via do impacto na taxa de desconto, da estimativa de responsabilidades com benefícios aos empregados. Os ganhos resultantes das operações financeiras são importantes, pelo que as alterações das taxas de juro têm um impacto direto no resultado financeiro do **Grupo** e da **Empresa**.

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. As aplicações de tesouraria seguem critérios de diversificação de riscos financeiros, tanto ao nível de prazos como de instituições, os quais são revistos e atualizados regularmente.

No **Grupo**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, beneficiaram de um rendimento financeiro de 43.873 Euros e 255.800 Euros, respetivamente (Nota 48). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais", nos exercícios de 2018 e 2017, no montante de 87.344 Euros e 215.312 Euros, respetivamente (Nota 41).

Na **Empresa**, as aplicações dos excedentes de tesouraria, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, beneficiaram de um rendimento financeiro de 22.601 Euros e 192.699 Euros, respetivamente (Nota 48). Adicionalmente encontram-se registados juros relativos a serviços financeiros na rubrica "Outros rendimentos e ganhos operacionais", nos exercícios de 2018 e 2017, no montante de 87.344 Euros e 215.312 Euros, respetivamente (Nota 41).

O **Grupo** e a **Empresa** contratam geralmente as suas aplicações a taxas fixas, sendo os seus financiamentos remunerados a taxa variável. Devido ao reduzido montante dos seus financiamentos, o **Grupo** e a **Empresa** acreditam que o diferencial resultante entre os ativos financeiros a taxa fixa e os passivos financeiros a taxa variável representa um potencial impacto pouco significativo na demonstração dos resultados.

Se as taxas de juro variassem 0,25 p.p., durante o período findo em 31 de dezembro de 2018, o impacto em juros seria de 142 milhares de Euros no **Grupo** e 260 milhares de Euros na **Empresa** (353 milhares de Euros e 522 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2017, respetivamente).

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT gere o risco de taxa de juro de uma forma contínua e dentro dos limites de tolerância específicos definidos pelo seu Conselho de Administração. Até à presente data, o Banco tem vindo a gerir o risco de taxa de juro do seu balanço de forma estrutural utilizando coberturas naturais na composição da carteira de investimentos, sem recorrer a instrumentos derivados.

Risco cambial

No âmbito da atividade não-bancária, o risco de taxa de câmbio está relacionado com a existência de saldos expressos em moeda distinta do Euro, particularmente saldos decorrentes de transações com Operadores Postais estrangeiros expressos em Direito de Saque Especial (DTS), e a consequente flutuação do justo valor dos ativos e passivos financeiros em resultado de alterações nas taxas de câmbio.

A gestão do risco cambial assenta na monitorização periódica do grau de exposição ao risco de taxa de câmbio de ativos e passivos, tendo como referência objetivos previamente definidos com base na evolução das atividades do negócio internacional.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a exposição líquida (ativo menos passivo) do **Grupo** ascendia, respetivamente, a 8.245.565 DTS (10.012.095 Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,21424) e a 4.230.477 DTS (5.023.565 Euros à taxa de câmbio €/DTS 1,18747).

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro 2017, a exposição líquida (ativo menos passivo) ascendia, respetivamente, a 7.942.890 DTS (9.644.575 Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,21424) e a 3.578.740 DTS (4.249.646 Euros à taxa de câmbio €/DTS de 1,18747).

Na análise de sensibilidade efetuada aos saldos das contas a receber e a pagar a Operadores Postais estrangeiros, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, utilizando-se como pressuposto uma valorização / desvalorização na taxa de câmbio €/DTS de 10%, o impacto nos resultados do **Grupo** seria de 1.001.209 Euros e de 502.356 Euros, respetivamente. Relativamente ao impacto nos resultados da **Empresa**, o mesmo seria de 964.457 Euros e 424.965 Euros, respetivamente.

No âmbito da atividade bancária, o Banco CTT não incorre em risco cambial, uma vez que só opera na moeda euro.

Risco de liquidez

O risco de liquidez pode ocorrer se as fontes de financiamento, como sejam as disponibilidades, os fluxos de caixa operacionais e os fluxos de caixa obtidos de operações de desinvestimento, de linhas de crédito e de financiamento, não satisfizerem as necessidades existentes, como sejam as saídas de caixa para atividades operacionais e de financiamento, os investimentos e a remuneração dos acionistas. Com base nos fluxos de caixa gerados pelas operações e nas disponibilidades de caixa, o **Grupo** e a **Empresa** entendem que têm capacidade para cumprir as suas obrigações.

As suas principais obrigações contratuais são as relacionadas com o financiamento obtido (essencialmente locações financeiras) e respetivos juros, as locações operacionais e outros compromissos financeiros não contingentes.

Os quadros a seguir apresentados resumem as obrigações contratuais esperadas e compromissos financeiros do **Grupo** e da **Empresa** em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 que não reconciliam com o balanço:

Grupo	2018			
	Até 1ano	Mais de 1ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	6.579.563	24.282.691	-	30.862.253
Contas a pagar	308.408.731	-	-	308.408.731
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	883.950.534	-	-	883.950.534
Outros passivos correntes	30.490.693	-	-	30.490.693
Compromissos não financeiros				
Locações operacionais (Nota 43)	9.623.019	15.546.298	-	25.169.318
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	3.573.673	-	-	3.573.673
	1242.626.213	39.828.989	-	1282.455.202
Grupo	2017			
	Até 1ano	Mais de 1ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	10.314.256	80.412	-	10.394.668
Contas a pagar	375.607.793	-	-	375.607.793
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos	619.229.680	-	-	619.229.680
Outros passivos correntes	33.104.164	-	-	33.104.164
Compromissos não financeiros				
Locações operacionais (Nota 43)	7.741.799	5.508.903	-	13.250.702
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	6.998.159	-	-	6.998.159
	1052.995.851	5.589.315	-	1058.585.166

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

Empresa	2018			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	-	24.276.250	-	24.276.250
Contas a pagar	288.306.317	312.744	-	288.619.061
Outros passivos correntes	21.409.620	-	-	21.409.620
Compromissos não financeiros				
Locações operacionais (Nota 43)	8.782.410	15.002.086	-	23.784.496
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	1.514.778	-	-	1.514.778
	320.013.125	39.591.080	-	359.604.205

Empresa	2017			
	Até 1 ano	Mais de 1 ano e menos de 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Passivos financeiros				
Financiamentos obtidos	-	-	-	-
Contas a pagar	352.024.409	-	-	352.024.409
Outros passivos correntes	27.593.558	-	-	27.593.558
Compromissos não financeiros				
Locações operacionais (Nota 43)	6.695.559	4.624.406	-	11.319.965
Compromissos financeiros não contingentes ⁽¹⁾	3.671.042	-	-	3.671.042
	389.984.567	4.624.406	-	394.608.973

⁽¹⁾ Os compromissos financeiros não contingentes referem-se essencialmente a fornecedores de ativos tangíveis e intangíveis, com contratos já assinados e que o passivo não se encontra reconhecido no balanço (Notas 5 e 6).

No âmbito da atividade bancária, o risco de liquidez consiste na potencial incapacidade do Banco em cumprir as suas obrigações de reembolsos de financiamentos sem incorrer em perdas significativas, devido a condições de financiamento mais onerosas ou à venda de ativos por valores inferiores aos de mercado.

O Banco está sujeito a risco de liquidez por inerência do seu negócio de transformação de maturidades, cedente no longo prazo (em crédito e títulos) e tomador no curto prazo sob a forma de depósitos, sendo desta forma crucial uma gestão prudente do risco de liquidez.

O Banco CTT estabeleceu uma estrutura de gestão do risco de liquidez, com responsabilidades e processos claramente identificados, de forma a garantir que todos os participantes na gestão do risco de liquidez estão perfeitamente coordenados, que os controlos de gestão são efetivos e que cumpre de uma forma confortável com todos os requisitos regulamentares.

Risco de capital

O **Grupo** e a **Empresa** procuram manter um nível de capitais próprios adequado que lhe permita não só assegurar a sua continuidade e desenvolvimento, como também proporcionar uma adequada remuneração para os seus acionistas e a otimização do custo de capital.

Por forma a manter ou ajustar a sua estrutura de capital, o **Grupo** e a **Empresa** poderão ajustar o montante dos dividendos a pagar, emitir dívida ou vender ativos para reduzir dívida.

O equilíbrio da estrutura de capital é monitorizado com base no rácio de solvabilidade, calculado de acordo com a seguinte fórmula: Capital Próprio / Passivo.

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017, o **Grupo** e a **Empresa** mantiveram um elevado rácio de solvabilidade.

Os rácios de solvabilidade em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, são como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Capital Próprio	146.752.583	183.990.949	146.587.089	183.844.211
Passivo total	1.622.061.879	1.424.774.442	681.365.698	757.201.057
Valores de terceiros	195.171.896	265.895.845	195.171.896	265.895.845
Solvabilidade ajustado ⁽¹⁾	10,3%	15,9%	30,1%	37,4%

⁽¹⁾ Capital próprio / (Passivo total - Valores de terceiros incluídos em Caixa e equivalentes de caixa)

O rácio de solvabilidade do **Grupo**, no período findo em 31 de dezembro de 2018, foi significativamente impactado pelos passivos do Banco CTT, nomeadamente pela rubrica Depósitos de clientes bancários, facto que justifica a redução observada no indicador. Caso não se considerasse o efeito do Banco CTT (incluindo Payshop) o rácio de solvabilidade seria de 28,2% e 35,3% nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respetivamente.

Relativamente ao Banco CTT, a definição da estratégia a adotar em termos de gestão de capital é da competência do Conselho de Administração.

O Banco desenvolveu e formalizou a sua metodologia para o Processo de avaliação interno da adequação dos fundos próprios (ICAAP – *Internal Capital Assessment Adequacy Process*), tendo em vista garantir que os riscos a que se encontra exposto são adequadamente avaliados e que o capital interno de que dispõe é adequado face ao respetivo perfil de risco. Os métodos e procedimentos adotados são baseados na avaliação e quantificação do capital interno e dos riscos através de métodos quantitativos e qualitativos.

O Banco procura uma elevada solidez financeira consubstanciada na manutenção de um rácio de fundos próprios totais – relação entre os Fundos Próprios e os ativos ponderados pelo risco, confortavelmente acima de 9,875% (que inclui o *buffer* de conservação de capital), correspondente ao mínimo legal estabelecido na Diretiva 2013/36/UE e no Regulamento (UE) n.º 575/2013, aprovados em 26 de junho de 2013 pelo Parlamento Europeu e Conselho.

O referido Regulamento (UE) N.º 575/2013 compreende um conjunto de disposições transitórias que permitem a aplicação faseada dos requisitos, prevendo a possibilidade das instituições de crédito acomodarem gradualmente os novos requisitos, quer ao nível dos fundos próprios quer ao nível dos rácios mínimos de capital.

Rácios de Capital – Banco CTT

O principal objetivo da gestão de capital consiste em assegurar o cumprimento dos objetivos estratégicos do Banco em matéria de adequação de capital, respeitando e fazendo cumprir os requisitos mínimos de fundos próprios definidos pelas entidades de supervisão.

O Banco CTT utilizou, no cálculo de requisitos de capital, o método *standard* para riscos de crédito e o método do indicador básico para 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 com ativos intangíveis e a perdas relativas ao exercício em curso e c) filtros prudenciais. O Banco não apresenta fundos próprios adicionais de nível 1 nem fundos próprios de nível 2.

A legislação em vigor contempla um período de transição entre os requisitos de fundos próprios de acordo com a legislação nacional e os calculados de acordo com a legislação comunitária por forma a fasear quer a não inclusão/exclusão de elementos anteriormente considerados (*phased-out*) quer a

inclusão/dedução de novos elementos (*phased-in*). A nível quadro prudencial, as instituições devem reportar rácios *Common Equity Tier 1*, *tier 1* e totais não inferiores a 7%, 8,5% e 10,5%, respetivamente, incluindo um *conservation buffer* de 2,5% e um *countercyclical buffer* de, no caso do Banco, 0%, mas beneficiando de um período transitório que decorrerá até ao final de 2019.

O Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2017 veio regulamentar o regime transitório previsto no CRR em matéria de fundos próprios, nomeadamente no que diz respeito à dedução relacionada com impostos diferidos gerados anteriormente a 2014 e à dívida subordinada e instrumentos híbridos não elegíveis, ambos não aplicáveis ao Banco CTT.

Com a introdução da IFRS9 o Banco optou por reconhecer faseadamente os respetivos impactos da componente estática de acordo com o disposto no artº 473-A da CRR.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o Banco apresentava os seguintes rácios de capital, calculados de acordo com as disposições transitórias previstas no CRR:

	2018		2017	
	CRR Phasing in	CRR Fully Implemented	CRR Phasing in	CRR Fully Implemented
FUNDOS PRÓPRIOS				
Capital	156.400.000	156.400.000	125.000.000	125.000.000
Resultados Transitados	(48.660.891)	(48.660.891)	(27.359.256)	(27.359.256)
Outras Reservas	(53.422)	(53.422)		
Filtros Prudenciais	(1.219)	(1.219)	35.658	44.572
Reservas de justo valor	270	270	40.259	50.323
Additional Valuation Adjustment (AVA)	(1.489)	(1.489)	(4.601)	(5.751)
Deduções aos elementos de fundos próprios principais de nível 1	(42.908.742)	(43.568.709)	(42.301.446)	(42.301.446)
Perdas relativas ao período em curso	(17.486.694)	(17.486.694)	(21.301.635)	(21.301.635)
Ativos intangíveis	(25.387.312)	(25.387.312)	(20.999.811)	(20.999.811)
Adoção IFRS 9	(34.735)	(694.703)	-	-
Fundos próprios principais nível 1 (Common Equity Tier 1)	64.775.727	64.115.759	55.374.956	55.383.870
Fundos próprios de nível 1 (Tier 1 Capital)	64.775.727	64.115.759	55.374.956	55.383.870
Fundos Próprios Totais	64.775.727	64.115.759	55.374.956	55.383.870
RWA				
Risco de Crédito	258.673.290	258.673.290	198.329.594	198.329.594
Risco Operacional	16.512.591	16.512.591	10.658.383	10.658.383
Ajustes IFRS 9	-	(480.327)	-	-
	275.185.881	274.705.554	208.987.977	208.987.977
RÁCIOS DE CAPITAL				
<i>Common Equity Tier 1</i>	23,54%	23,34%	26,50%	26,50%
Rácio de <i>Tier 1</i>	23,54%	23,34%	26,50%	26,50%
Rácio de Fundos Próprios Totais (<i>Total capital ratio</i>)	23,53%	23,34%	26,50%	26,50%

17. INVENTÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, os “Inventários” do Grupo e da Empresa apresentam o seguinte detalhe:

	2018					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	4.849.214	1.824.112	3.025.102	4.479.790	1.804.417	2.675.374
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3.273.849	633.526	2.640.324	3.242.516	633.526	2.608.990
Adiantamentos por conta de compras	(97.311)	-	(97.311)	(97.311)	-	(97.311)
	8.025.752	2.457.638	5.568.114	7.624.995	2.437.942	5.187.053

	2017					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida	Quantia bruta	Perdas por imparidade	Quantia líquida
Mercadorias	4.784.093	1.719.745	3.064.348	4.374.052	1.680.355	2.693.696
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3.233.843	658.137	2.575.706	2.865.245	593.428	2.271.817
Adiantamentos por conta de compras	56.942	-	56.942	56.942	-	56.942
	8.074.878	2.377.882	5.696.996	7.296.238	2.273.783	5.022.455

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o detalhe do “Custo com as mercadorias vendidas e as matérias consumidas” relativo ao **Grupo** e à **Empresa** foi o seguinte:

	2018					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	4.784.094	2.881.001	7.665.095	4.374.052	2.865.245	7.239.297
Compras	10.841.803	4.034.546	14.876.349	9.933.670	4.003.309	13.936.979
Ofertas de inventários	(36.451)	-	(36.451)	(36.451)	-	(36.451)
Regularizações de inventários	(364.165)	(240.688)	(604.853)	(135.631)	(240.688)	(376.319)
Imparidades de inventários	143.757	(24.611)	119.146	124.061	(24.611)	99.450
Saldo final	(4.849.213)	(3.273.851)	(8.123.064)	(4.479.790)	(3.242.516)	(7.722.306)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	10.519.824	3.376.397	13.896.222	9.779.911	3.360.739	13.140.650

	2017					
	Grupo			Empresa		
	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total	Mercadorias	Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	Total
Saldo inicial	4.561.582	2.944.342	7.505.924	4.048.936	2.642.023	6.690.959
Compras	9.728.895	3.688.568	13.417.463	8.976.843	1.554.180	10.531.023
Ofertas de inventários	(30.436)	(29.002)	(59.438)	(30.436)	(29.002)	(59.438)
Regularizações de inventários	(141.743)	(253.489)	(395.232)	(141.743)	(253.489)	(395.232)
Imparidades de inventários	235.799	78.809	314.608	196.409	61.867	258.276
Saldo final	(4.784.093)	(3.233.843)	(8.017.937)	(4.374.052)	(2.865.245)	(7.239.297)
Custo das merc. vendidas e das mat. consumidas	9.570.003	3.195.385	12.765.389	8.675.958	1.110.334	9.786.292

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Perdas de imparidade acumuladas de inventários” (Nota 24) foi como segue:

Grupo	2018				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Ativos correntes					
Mercadorias	1.719.745	145.341	(1.585)	(39.390)	1.824.111
Matérias-primas, sub. e de consumo	658.137	-	(24.611)	-	633.526
	2.377.882	145.341	(26.196)	(39.390)	2.457.637

Grupo	2017				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Ativos correntes					
Mercadorias	1.565.187	236.253	(455)	(81.240)	1.719.745
Matérias-primas, sub. e de consumo	579.327	78.810	-	-	658.137
	2.144.514	315.063	(455)	(81.240)	2.377.882

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de, respetivamente, 119.145 Euros e 314.609 Euros na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas”.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido em “Perdas por imparidade acumuladas de inventários” (Nota 24) nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foi como segue:

Empresa	2018					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Fusões	Saldo final
Ativos correntes						
Mercadorias	1.680.355	124.061	-	-	-	1.804.416
Matérias-primas, sub. e de consumo	593.428	-	(24.611)	-	64.709	633.526
	2.273.783	124.061	(24.611)	-	64.709	2.437.942

Empresa	2017					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Fusões	Saldo final
Ativos correntes						
Mercadorias	1483.947	196.408	-	-	-	1680.355
Matérias-primas, sub. e de consumo	531.560	61868	-	-	-	593.428
	2.015.507	258.276	-	-	-	2.273.783

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade de inventários, líquidas de reversões no montante de 99.450 Euros e 258.276 Euros, respetivamente, na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas”.

18. CONTAS A RECEBER

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica de “Contas a receber” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Cientes gerais	90.258.876	90.967.275	49.242.789	51.608.449
Operadores Postais	44.613.717	41.246.582	42.706.081	39.545.944
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	982.602	266.273	8.111.111	4.832.675
	135.855.195	132.480.130	100.059.980	95.987.068

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a antiguidade do saldo das contas a receber é detalhada como segue:

Contas a receber	2018					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	68.261.228	7.958	68.253.270	47.385.292	5.903	47.379.389
Vencido⁽¹⁾:						
0-30 dias	10.844.534	182.341	10.662.193	5.797.877	807	5.797.070
31-90 dias	15.860.031	26.935	15.833.096	11.797.859	5.935	11.791.924
91-180 dias	9.714.210	134.667	9.579.542	6.555.255	21.950	6.533.305
181-360 dias	16.559.170	454.681	16.104.489	14.095.422	40.337	14.055.085
> 360 dias	48.052.644	32.630.040	15.422.604	18.515.953	4.012.746	14.503.207
	169.291.816	33.436.621	135.855.195	104.147.658	4.087.678	100.059.980

Contas a receber	2017					
	Grupo			Empresa		
	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida	Quantia bruta	Imparidade acumulada	Quantia escriturada líquida
Não vencido	67.663.959	-	67.663.959	45.602.738	-	45.602.738
Vencido⁽¹⁾:						
0-30 dias	13.342.151	295.887	13.046.264	7.210.292	-	7.210.292
31-90 dias	14.686.662	138.083	14.548.579	9.887.699	33.778	9.853.921
91-180 dias	4.450.499	383.125	4.067.374	2.174.218	23.638	2.150.580
181-360 dias	14.366.268	780.133	13.586.135	12.260.603	14.072	12.246.531
> 360 dias	50.554.146	30.986.327	19.567.819	22.911.682	3.988.677	18.923.005
	165.063.685	32.583.555	132.480.130	100.047.233	4.060.165	95.987.068

⁽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.

O valor escriturado líquido do saldo de clientes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Outros clientes	775.457	54.904	440.295	69.291
Operadores estrangeiros	14.647.147	19.512.914	14.062.912	18.853.715
Total	15.422.604	19.567.819	14.503.207	18.923.005
Operadores estrangeiros - valores a pagar (Nota 33)	(15.282.334)	(18.570.644)	(14.865.688)	(18.175.152)

A rubrica operadores estrangeiros refere-se aos recebimentos pela distribuição em Portugal de tráfego postal com origem em países terceiros.

Estas operações enquadram-se no âmbito da regulamentação da União Postal Universal (UPU), que prevê a apresentação de contas numa base anual, o qual, portanto, apenas é efetuado após o final do ano, originando assim um montante significativo de saldo de clientes em aberto há mais de 360 dias. Acresce mencionar que a referida regulamentação estipula um prazo até 22 meses para apresentação das contas pelo que os saldos dos operadores estrangeiros refletem uma situação expectável no quadro deste negócio específico.

Ainda ao abrigo da regulamentação da UPU, as contas entre Operadores estrangeiros são liquidadas por encontro de contas. O risco de crédito é mitigado pelos saldos a pagar às mesmas entidades e pelos adiantamentos por conta dos recebimentos líquidos do ano (Nota 33).

Relativamente ao saldo de clientes nacionais, é constituído essencialmente por dívidas de entidades públicas, a que se juntam clientes que são simultaneamente fornecedores e com os quais se efetuam encontros de contas, e clientes com planos de pagamento de dívida.

Considerando o universo de clientes nacionais, o nível de cobertura das dívidas de clientes por garantias bancárias e depósitos prévios de clientes passou de 2,0% no final de 2017 para 2,1% em 31 de dezembro de 2018 no **Grupo** e de 2,6% no final de 2017 para 2,5% em 31 de dezembro de 2018 na **Empresa**.

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Depósitos prévios	1.377.872	1.432.003	1.366.654	1.417.512
Garantias bancárias	515.873	361.239	81.253	54.753
Total	1.893.745	1.793.242	1.447.907	1.472.265

Perdas por imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 24) foi como segue:

Grupo	2018						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações no perímetro de consolidação	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Contas a receber	32.583.555	4.693.073	(2.465.765)	(490.358)	-	(883.883)	33.436.621
	32.583.555	4.693.073	(2.465.765)	(490.358)	-	(883.883)	33.436.621

Grupo	2017						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações no perímetro de consolidação	Outros movimentos	Saldo final
Contas a receber	30.309.524	2.358.555	(1.302.268)	(1.060.347)	2.278.091	-	32.583.555
	30.309.524	2.358.555	(1.302.268)	(1.060.347)	2.278.091	-	32.583.555

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 2.227.308 Euros e 1.056.287 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45).

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido na **Empresa** em “Perdas de imparidade acumuladas” (Nota 24) foi como segue:

Empresa	2018						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações nas políticas contabilísticas	Fusões	Saldo final
Contas a receber	4.060.165	175.452	-	(142.251)	(80.236)	74.548	4.087.678
	4.060.165	175.452	-	(142.251)	(80.236)	74.548	4.087.678

Empresa	2017						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações nas políticas contabilísticas	Fusões	Saldo final
Contas a receber	4.416.504	516.833	(496.575)	(376.597)	-	-	4.060.165
	4.416.504	516.833	(496.575)	(376.597)	-	-	4.060.165

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram registadas na **Empresa** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de contas a receber no montante de 175.452 Euros e 20.258 Euros, respetivamente, na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45).

19. CRÉDITO A CLIENTES BANCÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, no **Grupo** a rubrica “Crédito a clientes bancários” apresentava a seguinte composição:

	2018	2017
Crédito vivo	248.114.654	79.393.333
Crédito habitação	238.667.450	66.145.178
Descobertos em depósitos à ordem	529.154	299.170
Outros créditos	8.918.050	12.948.985
Crédito vencido	392.852	71.708
Crédito vencido - menos de 90 dias	60.947	11.810
Crédito vencido - mais de 90 dias	331.905	59.898
	248.507.506	79.465.041
Imparidade para riscos de crédito	(457.525)	(117.651)
	248.049.981	79.347.390

A análise, por maturidade do crédito a clientes bancários, a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, apresenta-se como segue:

	2018							Total
	Corrente				Não corrente			
	À vista / Indeterminado	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito habitação	-	1.722.857	4.921.205	6.644.062	13.332.739	218.690.649	232.023.388	238.667.450
Descobertos em depósitos à ordem	922.006	-	-	922.006	-	-	-	922.006
Outros créditos	-	8.918.050	-	8.918.050	-	-	-	8.918.050
	922.006	10.640.907	4.921.205	16.484.118	13.332.739	218.690.649	232.023.388	248.507.506

	2017							Total
	Corrente				Não corrente			
	À vista / Indeterminado	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	Total	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	Total	
Crédito habitação	-	465.590	1.357.066	1.822.656	3.680.670	60.641.852	64.322.522	66.145.178
Descobertos em depósitos à ordem	370.878	-	-	370.878	-	-	-	370.878
Outros créditos	-	12.948.985	-	12.948.985	-	-	-	12.948.985
	370.878	13.414.575	1.357.066	15.142.519	3.680.670	60.641.852	64.322.522	79.465.041

A repartição desta rubrica por tipo de taxa apresenta-se como segue:

	2018	2017
Taxa fixa	922.006	370.878
Taxa variável	247.585.500	79.094.163
	248.507.506	79.465.041
Imparidade para riscos de crédito	(457.525)	(117.651)
	248.049.981	79.347.390

Perdas por imparidade

No período findo em 31 de dezembro de 2018, o movimento ocorrido no **Grupo** em “Imparidade para riscos de crédito” (Nota 24) foi como segue:

	2018					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alteração das normas contabilísticas	
Ativos não correntes						
Crédito a clientes bancários	59.078	230.708	(57.229)	-	(6.589)	225.968
	59.078	230.708	(57.229)	-	(6.589)	225.968
Ativos correntes						
Crédito a clientes bancários	58.573	169.107	-	-	3.876	231.556
	58.573	169.107	-	-	3.876	231.556
	117.651	399.816	(57.229)	-	(2.713)	457.525

	2017				
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Saldo final
Ativos não correntes					
Crédito a clientes bancários	-	62.628	(3.550)	-	59.078
	-	62.628	(3.550)	-	59.078
Ativos correntes					
Crédito a clientes bancários	417	70.950	(12.794)	-	58.573
	417	70.950	(12.794)	-	58.573
	417	133.578	(16.344)	-	117.651

No período findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram registadas no **Grupo** perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) de crédito a clientes bancários no montante de 342.586 Euros e 117.234 Euros, respetivamente, na rubrica de "Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)" (Nota 45).

20. DIFERIMENTOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica "Diferimentos" do ativo corrente e do passivo corrente e não corrente do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Diferimentos ativos				
Correntes				
Rendas a pagar	1.299.445	1.375.076	1.037.114	1.069.573
Subsídios de Refeição	1.541.263	1.615.852	1.541.263	1.615.852
Outros	3.850.652	3.609.187	2.466.780	2.426.479
	6.691.359	6.600.115	5.045.157	5.111.904
Diferimentos passivos				
Não correntes				
Subsídios ao investimento	305.691	316.892	305.691	316.892
	305.691	316.892	305.691	316.892
Correntes				
Carregamentos Phone-IX	110.597	143.203	110.597	143.203
Subsídios ao investimento	11.201	17.299	11.201	11.201
Passivos resultantes de contratos	1.402.125	-	760.647	-
Outros	1.184.167	1.272.194	1.184.167	1.271.130
	2.708.090	1.432.696	2.066.612	1.425.534
	3.013.781	1.749.588	2.372.303	1.742.426

A rubrica "Passivos resultantes de contratos" decorre da adoção em 1 de janeiro de 2018 da IFRS 15 – Rêdito de contratos com clientes e representa o valor já faturado mas ainda não reconhecido em resultados por ainda não se encontrarem ainda satisfeitas as "performance obligations", tal como preconizado na norma.

21. ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA E OPERAÇÕES DESCONTINUADAS

No decurso do ano de 2018, foi reclassificado para a rubrica de Ativos não correntes detidos para venda conforme estabelecido na IFRS 5 - Ativos Não Correntes Detidos para Venda e Unidades Operacionais Descontinuadas, o valor de 4.355.273 Euros, que dizia respeito ao imóvel sito na Rua da Palma que tendo sido alvo de um contrato-promessa de compra e venda em maio de 2018 que estipulava a realização da operação de venda ainda no ano de 2018.

Tal como também previsto na referida norma, as depreciações associadas ao imóvel cessaram.

Em dezembro de 2018 na sequência da concretização da alienação prevista não se encontram quaisquer montantes reconhecidos nesta rubrica. A alienação deste imóvel originou uma mais-valia contabilística de 8,5 milhões de Euros reconhecida na rubrica de “Outros rendimentos e ganhos operacionais” da demonstração de resultados por natureza.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 não existiam operações classificadas como operações descontinuadas.

22. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a caixa e seus equivalentes que inclui numerário, depósitos bancários imediatamente mobilizáveis e aplicações de tesouraria no mercado monetário, líquidas de descobertos bancários e de outros financiamentos de curto prazo equivalentes, detalha-se como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Numerário	45.866.557	49.750.830	20.368.931	24.305.947
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	169.754.656	69.475.587	161.223.251	58.202.221
Disponibilidades em outras instituições de crédito	-	176.975.449	-	-
Caixa e disponibilidades em Bancos Centrais	6.217.417	32.755.981	-	-
Aplicações em instituições de crédito	104.308.402	-	-	-
Depósitos a prazo	96.570.446	297.867.550	90.166.129	294.082.565
Caixa e seus equivalentes (Balanço)	422.717.478	626.825.397	271.758.311	376.590.733
Depósitos à ordem no Banco de Portugal	(6.217.418)	(32.755.981)	-	-
Cheques a cobrar do Banco CTT/ Compensação de cheques do Banco CTT	(1.674.742)	(1.392.000)	-	-
Imparidade de depósitos e aplicações bancárias	21.295	-	11.973	-
Caixa e seus equivalentes (Demonstração de Fluxos de Caixa)	414.846.614	592.677.416	271.770.284	376.590.733

A rubrica “Depósitos à ordem no Banco de Portugal” inclui depósitos de carácter obrigatório com vista a satisfazer as exigências legais de reservas mínimas de caixa, em conformidade com o disposto no Regulamento (UE) n.º 1358/2011 do Banco Central Europeu, de 14 de dezembro de 2011, o qual estabelece que as disponibilidades mínimas obrigatórias em depósitos à ordem no Banco de Portugal correspondem a 1% dos depósitos e outras responsabilidades.

Imparidade

Na sequência da adoção da IFRS 9 – Instrumentos financeiros o Grupo passou a reconhecer imparidade sobre a exposição a títulos, depósitos bancários e outras aplicações financeiras. Assim, no período findo em 31 de dezembro de 2018, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 24) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2018					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	-	8.270	(393.885)	-	406.909	21.295
	-	8.270	(393.885)	-	406.909	21.295

No período findo em 31 de dezembro de 2018 foram registadas na rubrica de “Imparidade de depósitos e aplicações bancárias (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 385.614 Euros.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de depósitos e aplicações bancárias” (Nota 24), no período findo em 31 de dezembro de 2018, foi o seguinte:

Empresa	2018					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Depósitos e aplicações bancárias	-	-	(392.868)	-	404.841	11.973
	-	-	(392.868)	-	404.841	11.973

No período findo em 31 de dezembro de 2018 foram registadas na rubrica de “Imparidade de depósitos e aplicações bancárias (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 392.868 Euros.

23. OUTROS ATIVOS CORRENTES E NÃO CORRENTES

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, as rubricas “Outros ativos não correntes” e “Outros ativos correntes” do **Grupo** e da **Empresa** apresentavam a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Não corrente				
Adiantamentos ao pessoal	254.009	364.521	254.009	364.521
Outros valores a receber do pessoal	2.476.953	2.320.930	2.476.953	2.320.930
Fundo de compensação do trabalho	301.029	306.025	191.452	193.682
Outros ativos não correntes	477.543	170.477	312.744	-
Imparidade	(1.982.890)	(1.786.730)	(1.982.890)	(1.786.730)
	1.526.644	1.375.223	1.252.268	1.092.403
Corrente				
Adiantamento a fornecedores	359.466	775.903	359.466	436.268
Adiantamentos ao pessoal	3.843.311	3.850.644	3.845.493	3.849.401
Serviços financeiros postais	5.838.741	4.449.539	5.838.741	4.449.539
Estado e outros entes públicos	416.638	663.633	75	376.902
Devedores por acréscimo de rendimentos	5.090.021	5.892.380	4.104.813	5.062.009
Montantes cobrados em nome dos CTT	1.480.410	1.333.035	1.207.336	1.272.666
Garantias	393.162	232.678	-	-
Adiantamentos a advogados	72.594	167.295	-	-
Devedores por ativos vendidos	83.294	152.157	83.294	152.157
Agentes Payshop	407.301	375.677	-	-
Subsídio de mobilidade Regiões Autónomas	10.337.363	9.119.889	10.337.363	9.119.889
Gabinete para os meios da comunicação social	208.887	378.139	208.887	378.139
Indemnizações	-	39.959	-	-
Devedores por depósitos de garantia	277.500	235.145	277.500	234.240
Outros activos correntes	14.225.515	12.007.258	9.353.680	9.118.565
Imparidade	(7.516.988)	(7.335.097)	(6.629.421)	(6.526.865)
	35.517.214	32.338.234	28.987.226	27.922.910

Os montantes registados na rubrica “Serviços financeiros postais” respeitam a valores a receber referentes a resgates de produtos de aforro e à comercialização de seguros.

A rubrica “Subsídio de mobilidade de Regiões Autónomas” respeita a valores pagos a residentes nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores nas viagens realizadas entre o Continente e as Regiões Autónomas ou entre as Regiões Autónomas.

Devedores por acréscimos de rendimentos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 dezembro de 2017, os devedores por acréscimos de rendimentos referem-se a valores a faturar nomeadamente referentes a serviços financeiros postais, produtos filatéticos, agentes filatéticos e outros valores.

Imparidade

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes” (Nota 24) referente ao **Grupo**, foi como segue:

Grupo	2018					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações no perímetro de consolidação	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	9.121.827	627.957	(226.769)	(23.137)	-	9.499.878
	9.121.827	627.957	(226.769)	(23.137)	-	9.499.878

Grupo	2017					
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Alterações no perímetro de consolidação	Saldo final
Outros ativos correntes e não correntes	9.921.963	487.781	(445.833)	(1.168.880)	326.796	9.121.827
	9.921.963	487.781	(445.833)	(1.168.880)	326.796	9.121.827

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram registadas na rubrica de “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” (Nota 45), perdas por imparidade (aumentos líquidos de reversões) no montante de 401.188 Euros e 41.948 Euros, respetivamente.

Relativamente à **Empresa**, o movimento ocorrido na rubrica “Perdas de imparidade acumuladas de outros ativos não correntes e correntes” (Nota 24), nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foi como segue:

Empresa	2018					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Fusões	
Outros ativos correntes e não correntes	8.313.595	417.761	(200.990)	(22.059)	104.005	8.612.312
	8.313.595	417.761	(200.990)	(22.059)	104.005	8.612.312

Empresa	2017					Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Fusões	
Outros ativos correntes e não correntes	8.330.194	446.102	(418.336)	(44.365)	-	8.313.595
	8.330.194	446.102	(418.336)	(44.365)	-	8.313.595

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, 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 216.771 Euros e 27.766 Euros, respetivamente.

24. PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, verificaram-se os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade do **Grupo**:

Grupo	2018							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Alterações nas políticas contabilísticas	
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	49.341	-	(25.085)	-	-	-	-	24.256
Propriedades de investimento	1.092.556	-	(732.506)	-	883.452	-	-	1.243.502
	1.141.897	-	(757.591)	-	883.452	-	-	1.267.758
Investimentos em títulos	-	114.893	(198.585)	-	-	-	248.575	164.883
Outros ativos não correntes	1.786.729	196.161	-	-	-	-	-	1.982.890
Crédito a clientes bancários	59.078	230.708	(57.229)	-	-	-	(6.589)	225.968
Outros ativos financeiros bancários	-	564.091	(462.633)	-	-	-	116.293	217.751
	1.845.807	1.105.853	(718.447)	-	-	-	358.279	2.591.492
	2.987.704	1.105.853	(1.476.038)	-	883.452	-	358.279	3.859.250
Ativos correntes								
Contas a receber	32.583.555	4.693.073	(2.465.765)	(490.358)	-	-	(883.883)	33.436.621
Crédito a clientes bancários	58.573	169.107	-	-	-	-	3.876	231.556
Investimentos em títulos	-	136.549	-	-	-	-	9.184	145.733
Outros ativos correntes	7.335.098	431.796	(226.769)	(23.137)	-	-	-	7.516.988
Outros ativos financeiros bancários	-	10.927	(310.086)	-	-	-	507.104	207.945
Depósitos e aplicações bancárias	-	8.271	(393.885)	-	-	-	406.909	21.295
	39.977.226	5.449.724	(3.396.505)	(513.495)	-	-	43.190	41.560.139
Mercadorias	1.719.745	145.341	(1.585)	(39.390)	-	-	-	1.824.111
Matérias-primas, sub. e de consumo	658.137	-	(24.611)	-	-	-	-	633.526
	2.377.882	145.341	(26.196)	(39.390)	-	-	-	2.457.637
	42.355.108	5.595.065	(3.422.701)	(552.885)	-	-	43.190	44.017.776
	45.342.812	6.700.917	(4.898.739)	(552.885)	883.452	-	401.469	47.877.025

Grupo	2017							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração do perímetro de consolidação	Alterações nas políticas contabilísticas	Saldo final
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	173.055	-	(123.714)	-	-	-	-	49.341
Propriedades de investimento	1.291.498	49.208	(248.150)	-	-	-	-	1.092.556
	1.464.553	49.208	(371.864)	-	-	-	-	1.141.897
Crédito a clientes bancários	-	62.628	(3.550)	-	-	-	-	59.078
Outros ativos não correntes	1.748.286	233.311	-	(194.868)	-	-	-	1.786.729
	1.748.286	295.939	(3.550)	(194.868)	-	-	-	1.845.807
	3.212.839	345.147	(375.414)	(194.868)	-	-	-	2.987.704
Ativos correntes								
Contas a receber	30.309.524	2.358.555	(1.302.268)	(1.060.347)	-	2.278.091	-	32.583.555
Crédito a clientes bancários	417	70.950	(12.794)	-	-	-	-	58.573
Outros ativos correntes	8.173.677	254.470	(445.833)	(974.012)	-	326.796	-	7.335.098
	38.483.618	2.683.975	(1.760.895)	(2.034.359)	-	2.604.887	-	39.977.226
Mercadorias	1.565.187	236.253	(455)	(81.240)	-	-	-	1.719.745
Matérias-primas, sub. e de consumo	579.327	78.810	-	-	-	-	-	658.137
	2.144.514	315.063	(455)	(81.240)	-	-	-	2.377.882
	40.628.132	2.999.038	(1.761.350)	(2.115.599)	-	2.604.887	-	42.355.108
	43.840.971	3.344.185	(2.136.764)	(2.310.467)	-	2.604.887	-	45.342.812

Relativamente à **Empresa**, durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, foram verificados os seguintes movimentos nas rubricas de imparidade:

Empresa	2018							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alterações nas políticas contabilísticas	Fusões	Saldo final
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	49.340	-	(25.085)	-	-	-	-	24.255
Propriedades de investimento	1.092.556	-	(732.506)	-	883.452	-	-	1.243.502
	1.141.896	-	(757.591)	-	883.452	-	-	1.267.757
Outros ativos não correntes	1.786.730	196.161	-	-	-	-	-	1.982.890
	1.786.730	196.161	-	-	-	-	-	1.982.890
	2.928.626	196.161	(757.591)	-	883.452	-	-	3.250.647
Ativos correntes								
Contas a receber	4.060.165	175.452	-	(142.251)	-	(80.236)	74.548	4.087.678
Outros ativos correntes	6.526.865	221.600	(200.990)	(22.059)	-	104.005	104.005	6.629.421
Depósitos e aplicações bancárias	-	-	(392.868)	-	-	404.841	-	11.973
	10.587.030	397.052	(593.858)	(164.310)	-	324.605	178.553	10.729.072
Mercadorias	1.680.355	124.061	-	-	-	-	-	1.804.416
Matérias-primas, sub. e de consumo	593.428	-	(24.611)	-	-	-	64.709	633.526
	2.273.783	124.061	(24.611)	-	-	-	64.709	2.437.942
	12.860.813	521.113	(618.469)	(164.310)	-	324.605	243.262	13.167.014
	15.789.439	717.274	(1.376.060)	(164.310)	883.452	324.605	243.262	16.417.662

Empresa	2017							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alterações nas políticas contabilísticas	Fusões	Saldo final
Ativos não correntes								
Ativos fixos tangíveis	173.055	-	(123.714)	-	-	-	-	49.341
Propriedades de investimento	1.291.498	49.208	(248.150)	-	-	-	-	1.092.556
	1.464.553	49.208	(371.864)	-	-	-	-	1.141.897
Outros ativos não correntes	1.553.419	233.311	-	-	-	-	-	1.786.730
	1.553.419	233.311	-	-	-	-	-	1.786.730
	3.017.972	282.519	(371.864)	-	-	-	-	2.928.627
Ativos correntes								
Contas a receber	4.416.504	536.833	(496.575)	(376.597)	-	-	-	4.060.165
Outros ativos correntes	6.776.775	212.791	(438.336)	(44.365)	-	-	-	6.526.865
	11.193.279	729.624	(934.911)	(420.962)	-	-	-	10.587.030
Mercadorias	1.483.947	196.408	-	-	-	-	-	1.680.355
Matérias-primas, sub. e de consumo	531.560	61.868	-	-	-	-	-	593.428
	2.015.507	258.276	-	-	-	-	-	2.273.783
	13.208.786	987.900	(934.911)	(420.962)	-	-	-	12.860.813
	16.226.758	1.270.419	(1.286.775)	(420.962)	-	-	-	15.789.440

25. CAPITAL

Em 31 de dezembro de 2018 o capital social da Empresa é composto por 150.000.000 ações com o valor nominal de 0,50 Euros cada. O capital encontra-se totalmente subscrito e realizado.

A informação relativa aos acionistas com participações iguais ou superiores a 2% pode ser consultada no ponto 5.1.2 do Relatório Integrado.

26. AÇÕES PRÓPRIAS, RESERVAS, OUTRAS VARIAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO E RESULTADOS TRANSITADOS

Ações Próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações permanecerem na posse da sociedade. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de janeiro de 2017, e em execução da política remuneratória aprovada pela Comissão de Vencimentos para o mandato 2014/2016 e do Plano de Atribuição de Ações a Administradores executivos aprovado pela Assembleia Geral em 5 de maio de 2015, procedeu-se à atribuição de um total de 600.530 ações próprias representativas de 0,400% do capital social aos Administradores Executivos da Sociedade, a título de remuneração variável a longo prazo relativo àquele mandato.

Em 31 de dezembro de 2018 os CTT são detentores de 1 ação própria, com o valor nominal de 0,50€, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos nos termos do artigo 324º do Código das Sociedades Comerciais.

As ações próprias detidas pelos CTT, S.A. encontram-se dentro dos limites estabelecidos pelos Estatutos da Sociedade e pelo Código das Sociedades Comerciais. Estas ações encontram-se contabilizadas ao custo de aquisição.

Os movimentos ocorridos nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 foram como se segue:

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2017	1	8	8,488
Aquisições	-	-	-
Atribuição	-	-	-
Saldo em 31 de dezembro de 2018	1	8	8,488

	Quantidade	Valor	Preço Médio
Saldo em 31 de dezembro de 2016	600.531	5.097.536	8,488
Aquisições	-	-	-
Atribuição	(600.530)	(5.097.527)	8,488
Saldo em 31 de dezembro de 2017	1	8	8,488

Reservas

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica de "Reservas" do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	2018									
	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total
Saldo inicial	15.000.000	8	50.323	64.897.551	79.947.883	15.000.000	8	-	64.897.551	79.897.560
Distribuição de dividendos (Nota 27)	-	-	-	(15.372.222)	(15.372.222)	-	-	-	(15.372.222)	(15.372.222)
Outros movimentos	-	-	-	1.311.267	1.311.267	-	-	-	1.311.267	1.311.267
Justo valor de ativos	-	-	(50.053)	-	(50.053)	-	-	-	-	-
Saldo final	15.000.000	8	270	50.836.597	65.836.875	15.000.000	8	-	50.836.597	65.836.605

	2017									
	Grupo					Empresa				
	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total	Reservas legais	Reservas ações próprias	Reservas justo valor	Outras reservas	Total
Saldo inicial	18.072.559	5.097.536	13.474	11.708.102	34.891.671	18.072.559	5.097.536	-	11.708.102	34.878.197
Diminuições de capital	-	-	-	49.500.000	49.500.000	-	-	-	49.500.000	49.500.000
Transferências	(3.072.559)	-	-	3.072.559	-	(3.072.559)	-	-	3.072.559	-
Atribuição de ações próprias	-	(5.097.527)	-	5.097.527	-	-	(5.097.527)	-	5.097.527	-
Justo valor de ativos	-	-	36.849	-	36.849	-	-	-	-	-
Plano de ações (atribuição)	-	-	-	(4.480.638)	(4.480.638)	-	-	-	(4.480.638)	(4.480.638)
Saldo final	15.000.000	8	50.323	64.897.551	79.947.883	15.000.000	8	-	64.897.551	79.897.560

Conforme deliberado na Assembleia Geral Anual realizada no dia 20 de abril de 2017 procedeu-se a uma operação de redução e aumento de capital social dos CTT nos seguintes moldes:

- (i) redução do capital social, para libertação de excesso de capital, de 75M€ para 25,5M€, sendo a redução no valor de 49,5M€ a reconduzir a reservas livres (mediante a redução do valor nominal de cada ação de 0,50€ para 0,17€), e aumento do capital social de 25,5M€ para 75M€, sendo o aumento no valor de 49,5M€ (mediante o aumento do valor nominal de cada ação de 0,17€ para 0,50€ e permanecendo inalterados os n.ºs 1 e 2 do artigo 4º dos Estatutos dos CTT), a realizar por incorporação de reservas disponíveis na rubrica de resultados transitados, incluindo resultados transitados com origem em reavaliações de ativos fixos tangíveis efetuadas ao abrigo de legislação especial no montante de 44M€ e outros resultados transitados no montante de 5,5M€; e
- (ii) acerto do valor de reserva legal, passando a reserva legal da Sociedade a 15M€ e reconduzindo-se o valor de 3 M€ a reservas livres.

Reservas legais

A legislação comercial estabelece que, pelo menos 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da Empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos depois de esgotadas as outras reservas, ou incorporada no capital.

Reserva para ações próprias (CTT, S.A.)

Na sequência da atribuição de ações próprias aos membros executivos do Conselho de Administração no âmbito da Política de remunerações estabelecida pela Comissão de Vencimentos para o mandato 2014/2016 esta reserva foi, em janeiro de 2017, reduzida no montante de 5.097.527 Euros.

Em 31 de dezembro de 2018 esta rubrica inclui o montante de 8 Euros relativos à reserva indisponível de igual valor ao preço de aquisição das ações próprias detidas.

Outras reservas

Esta rubrica regista os lucros transferidos para reservas que não sejam impostas pela lei ou pelos estatutos, nem sejam constituídas de acordo com contratos firmados pela Empresa.

Resultados Transitados

No período findo em 31 de dezembro de 2018 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, realizaram-se os seguintes movimentos na rubrica de "Resultados transitados" do **Grupo** e da **Empresa**:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Saldo inicial	34.268.089	93.589.211	34.336.935	93.602.685
Aplicação do resultado líquido do período anterior	27.263.244	62.160.395	27.263.244	62.160.395
Distribuição de dividendos (Nota 27)	(41.627.778)	(72.000.000)	(41.627.778)	(72.000.000)
Aumento de capital	-	(49.500.000)	-	(49.500.000)
Alteração das políticas contabilísticas	(1.467.664)	18.482	(1.467.664)	73.855
Ajustamentos em ativos financeiros decorrentes da aplicação do método da equivalência patrimonial	(2.235)	-	(62.933)	-
Outros movimentos	(1.311.267)	-	(1.311.267)	-
Saldo final	17.122.389	34.268.089	17.130.537	34.336.935

Outras variações no capital próprio

Os ganhos/perdas atuariais associadas a benefícios pós-emprego, bem como o correspondente imposto diferido, são reconhecidos nesta linha (Nota 31).

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017 os movimentos ocorridos nesta rubrica do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Saldo inicial	(32.634.996)	(27.137.824)	(32.653.520)	(27.137.824)
Ganhos/perdas atuariais (Nota 31)	2.181.712	(7.579.217)	2.195.448	(7.603.118)
Impostos diferidos de ganhos/perdas atuariais (Nota 49)	(540.146)	2.082.045	(543.237)	2.087.423
Saldo final	(30.993.430)	(32.634.996)	(31.001.308)	(32.653.520)

27. DIVIDENDOS

De acordo com a proposta de aplicação de resultados que consta do Relatório e Contas de 2017, foi proposta e aprovada, na Assembleia Geral que ocorreu no dia 18 de abril de 2018, a distribuição de dividendos no montante de 57.000.000 Euros, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2017, 41.627.778 Euros da rubrica de resultados transitados e 15.372.222 Euros da rubrica de reservas. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, o qual ascendeu a 0,38 Euros.

Foi aprovada em Assembleia Geral que ocorreu no dia 20 de abril de 2017, a distribuição de dividendos no montante de 72.000.000 Euros, que corresponde a um dividendo por ação de 0,48 Euros, referente ao período findo em 31 de dezembro de 2016, tendo o dividendo sido pago em 19 de maio de 2017. O valor do dividendo atribuível a ações próprias foi transferido para resultados transitados, o qual ascendeu a 0,48 Euros.

28. RESULTADOS POR AÇÃO

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, os resultados por ação foram calculados como segue:

	2018	2017
Resultado líquido do período	19.621.263	27.263.244
N.º médio de ações ordinárias	149.999.999	149.950.640
Resultado líquido por ação:		
Básico	0,13	0,18
Diluído	0,13	0,18

O número médio de ações é analisado como segue:

	2018	2017
Ações emitidas no início do exercício	150.000.000	150.000.000
Efeito ações próprias	1	49.360
N.º médio de ações durante o período	149.999.999	149.950.640

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 2018 o número de ações próprias em carteira é de 1, sendo o seu número médio no período findo em 31 de dezembro de 2018 de 1 refletindo o facto das aquisições de ações próprias terem ocorrido em exercícios anteriores e a sua entrega ter ocorrido em 31 de janeiro de 2017.

Não existem quaisquer fatores diluidores do resultado líquido por ação.

29. INTERESSES NÃO CONTROLADOS

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2018 e no exercício findo em 31 de dezembro de 2017 realizaram-se os seguintes movimentos em interesses não controlados:

	2018	2017
Saldo inicial	146.738	(79.135)
Resultado do período atribuível a interesses não controlados	20.991	(147.921)
Outras variações	(2.235)	373.795
Saldo final	165.494	146.738

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, os interesses não controlados são relativos às seguintes empresas:

	2018	2017
Correio Expresso de Moçambique, S.A.	165.494	146.738
	165.494	146.738

30. FINANCIAMENTOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica de “Financiamentos obtidos” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Passivo não corrente				
Empréstimos bancários	24.276.250	49.596	24.276.250	-
Locação financeira	6.276	24.093	-	-
	24.282.526	73.689	24.276.250	-
Passivo corrente				
Empréstimos bancários	6.558.116	10.272.258	-	-
Locação financeira	17.044	32.132	-	-
	6.575.160	10.304.390	-	-
	30.857.686	10.378.079	24.276.250	-

A 31 de dezembro de 2018, as taxas de juro aplicadas aos *leasings* financeiros encontravam-se entre 1,50% e 2,75% (31 de dezembro de 2017: entre 0,625% e 4,50%) e as taxas de juro aplicadas a outros empréstimos encontravam-se entre 1,25% e 1,875% (31 de dezembro de 2017: 1,49% e 2,25%).

Empréstimos bancários e outros empréstimos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o detalhe dos empréstimos bancários do **Grupo** e **Empresa** era o seguinte:

Grupo	Entidade financiadora	Limite	2018		2017		
			Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
			Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários							
Millennium BCP	11.250.000	6.543.879	-	10.750.000	10.272.258	-	-
BBVA / Bankinter	75.000.000	-	24.276.250	90.000.000	-	-	-
BIM - (Moçambique)	14.237	14.237	-	92.107	-	49.596	-
Outros empréstimos							
BIM - (Moçambique)	6.049	-	-	42.511	-	-	-
	86.270.286	6.558.116	24.276.250	100.884.618	10.272.258	49.596	-

Empresa	2018			2017		
	Limite	Montante utilizado		Limite	Montante utilizado	
		Corrente	Não corrente		Corrente	Não corrente
Empréstimos bancários						
Millennium BCP	100.000	-	-	10.750.000	-	-
BBVA / Bankinter	75.000.000	-	24.276.250	90.000.000	-	-
	75.100.000	-	24.276.250	100.750.000	-	-

Foi assinado no dia 27 setembro de 2017 um contrato de financiamento entre os CTT e os bancos BBVA e Bankinter pelo prazo inicial de 5 anos no montante total de 90 milhões de Euros, com a possibilidade de utilização dos fundos até setembro de 2018. Na sequência da não utilização de qualquer montante até à data mencionada, o contrato foi renegociado em 27 de setembro de 2018, tendo o montante global sido alterado para 75 milhões de Euros mas mantendo-se o prazo de 1 ano para a utilização dos fundos. A 31 de dezembro de 2018 foi utilizado o montante de 25 milhões de Euros, apresentado no balanço líquido de comissão no valor de 24.276.250 Euros.

Os financiamentos contraídos com entidades bancárias em Espanha destinam-se a financiar a atividade operacional da subsidiária Tourline, sendo as taxas de juros praticadas referenciadas à Eonia.

Loações

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o **Grupo** mantém os seguintes bens em regime de locação financeira:

	2018			2017		
	Custo	Depreciações/perdas imparidade acumuladas	Quantia escriturada	Custo	Depreciações/perdas imparidade acumuladas	Quantia escriturada
Equipamento básico	70.439	34.836	35.603	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	316.422	173.916	142.506
	70.439	34.836	35.603	316.422	173.916	142.506

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2017 cessaram os contratos de locação financeira existentes nos CTT e CTT Expresso, tendo ambas as empresas exercido a opção de compra conforme previsto nos contratos.

Os contratos de locação financeira existentes no **Grupo** dizem respeito à locação de viaturas utilizadas na atividade operacional da subsidiária Corre.

As rendas mensais são calculadas com base no valor inicial do contrato, existindo a possibilidade de, mediante pagamento de um valor residual exercer a opção de compra.

Não existem nos contratos celebrados quaisquer outras cláusulas/restrições impostas.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro 2017, as responsabilidades do **Grupo** com contratos de locação financeira apresentavam o seguinte plano de vencimentos:

	2018			2017		
	Capital	Juros	Total	Capital	Juros	Total
Até 1 ano	17.044	4.403	21.447	32.132	9.866	41.998
Entre 1 ano e 5 anos	6.276	164	6.441	24.093	6.723	30.816
A mais de 5 anos	-	-	-	-	-	-
	23.320	4.567	27.887	56.224	16.589	72.813

Para os períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 os valores pagos pelo **Grupo** relacionados com juros de locação ascenderam respetivamente, a 452 Euros e 1.776 Euros respetivamente. Na **Empresa**, foi pago o montante de 802 Euros no período findo em 31 de dezembro de 2017.

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 2018 e 31 de dezembro de 2017, o **Grupo e Empresa** apresentaram o seguinte movimento:

	2018												
	Grupo					Empresa							
	Passivo				Capital próprio	Passivo				Capital próprio	Total		
Cuidados de saúde	Plano de pensões	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	
Saldo inicial	253.972.386	355.750	15.652.065	40.140	270.020.341	-	270.020.341	253.972.386	15.652.065	40.140	269.664.591	-	269.664.591
Movimento do período	(2.173.876)	(11.399)	(6.204.763)	50.880	(8.339.158)	-	(8.339.158)	(2.173.876)	(6.204.763)	50.880	(8.327.759)	-	(8.327.759)
Saldo final	251.798.510	344.351	9.447.302	91.020	261.681.183	-	261.681.183	251.798.510	9.447.302	91.020	261.336.832	-	261.336.832

	2017												
	Grupo					Empresa							
	Passivo				Capital próprio	Passivo				Capital próprio	Total		
Cuidados de saúde	Plano de pensões	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Cuidados de saúde	Outros benefícios de longo prazo empregados	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	Total	
Saldo inicial	249.110.199	-	18.725.982	-	267.836.181	4.480.638	272.316.819	249.110.199	18.725.982	-	267.836.181	4.480.638	272.316.819
Movimento do período	4.862.187	355.750	(3.073.917)	40.140	2.184.160	(4.480.638)	(2.296.478)	4.862.187	(3.073.917)	40.140	1.828.410	(4.480.638)	(2.652.228)
Saldo final	253.972.386	355.750	15.652.065	40.140	270.020.341	-	270.020.341	253.972.386	15.652.065	40.140	269.664.591	-	269.664.591

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios de longo prazo” dizem essencialmente respeito ao benefício “Pensões por acidentes em serviço” e ao programa de “Suspensões de contratos de trabalho”.

As responsabilidades relativas à rubrica “Outros benefícios aos órgãos sociais” dizem respeito à remuneração variável de longo prazo atribuída aos membros executivos do Conselho de Administração.

O detalhe das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com benefícios a empregados atendendo à sua exigibilidade é como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Passivo não corrente	244.562.078	252.919.533	244.249.491	252.595.578
Passivo corrente	17.119.105	17.100.808	17.087.341	17.069.013
Saldo final	261.681.183	270.020.341	261.336.832	269.664.591

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, os gastos com benefícios aos empregados reconhecidos na demonstração consolidada e individual dos resultados e o valor registado diretamente em “Outras variações do capital próprio”, foram os seguintes:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Gastos do período				
Cuidados de saúde	9.468.797	7.458.167	9.468.797	7.458.167
Plano de pensões	7.100	3.748	-	-
Outros benefícios de longo prazo aos empregados	(3.496.528)	86.118	(3.496.528)	86.118
Outros benefícios longo prazo aos órgãos sociais	50.880	657.030	50.880	657.030
	6.030.249	8.205.063	6.023.149	8.201.315
Outras variações no capital próprio				
Cuidados de saúde	(2.195.448)	(7.603.118)	(2.195.448)	(7.603.118)
Plano de pensões	13.736	23.901	-	-
	(2.181.712)	(7.579.217)	(2.195.448)	(7.603.118)

Cuidados de saúde

Conforme referido na Nota 2.19, os CTT são responsáveis pelo financiamento de ambos os planos de cuidados de saúde, aplicável a determinados empregados – Plano IOS e Apólice de Seguro.

Para obtenção da estimativa das responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada período, é anualmente elaborado estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por

“Projected Unit Credit”, e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido elaborado um estudo atuarial a 31 de dezembro de 2018.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial, de ambos os planos, para o **Grupo** e para a **Empresa** foram os seguintes:

	2018	2017
Pressupostos financeiros		
Taxa de desconto	2,10%	2,00%
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 com saúde		
- Taxa de inflação	1,50%	1,50%
- Crescimento devido ao envelhecimento	1,75%	2,00%
Pressupostos demográficos		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)	TV 88/90
Tábua de invalidez	Swiss RE	Swiss RE

A taxa de desconto é estimada com base em taxas de juro de obrigações de dívida privada com qualidade de crédito elevada (“AA” ou equivalente) à data do balanço e com duração equiparável à das responsabilidades com cuidados de saúde.

A taxa de desconto é determinada em função da análise efetuada pelo **Grupo** e pela **Empresa** à evolução da realidade macroeconómica e da constante necessidade de adequação dos pressupostos atuariais e financeiros a essa mesma realidade razão pela qual se ajustou a taxa para 2,10%.

A taxa esperada de crescimento dos salários é determinada de acordo com a política salarial definida pelo **Grupo** e pela **Empresa**.

A taxa esperada de crescimento das pensões é determinada em função da evolução estimada para a taxa de inflação e para a taxa de crescimento do PIB.

A taxa de crescimento dos gastos com saúde reflete a melhor estimativa para a evolução futura destes gastos, sendo tidos em conta os dados da experiência do plano.

Os pressupostos demográficos têm por base as tábuas de mortalidade e de invalidez consideradas apropriadas para efeitos da avaliação atuarial deste plano.

A evolução do valor presente das obrigações do **Grupo** e da **Empresa** para com os planos de cuidados de saúde tem sido a seguinte:

	Grupo e Empresa				
	2018	2017	2016	2015	2014
Responsabilidades no fim do período					
Plano IOS	244.758.317	250.622.728	246.367.140	236.806.000	241.166.000
Apólice Seguro	7.040.193	3.349.658	2.743.059	-	-
	251.798.510	253.972.386	249.110.199	236.806.000	241.166.000

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido no valor presente da obrigação de benefícios definidos relativa aos planos de cuidados de saúde foi como segue:

	Grupo e Empresa			
	Plano IOS		Apólice Seguro	
	2018	2017	2018	2017
Saldo inicial	250.622.728	246.367.140	3.349.658	2.743.059
Gasto com o serviço do período	4.598.000	4.533.000	-	-
Gasto financeiro do período	4.911.000	4.829.000	66.000	53.000
Alteração do plano	(3.704.171)	(2.628.511)	3.597.968	671.678
Quotas dos aposentados	4.591.286	4.840.725	154.509	17.481
(Pagamento de benefícios)	(13.228.127)	(14.342.805)	(392.850)	(97.728)
(Outros gastos)	(547.319)	(602.923)	(24.724)	(13.849)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2.485.080)	7.627.101	289.631	(23.983)
Saldo final	244.758.317	250.622.728	7.040.193	3.349.658

No âmbito do processo de otimização de recursos humanos, iniciado em 2016 e mantido em 2017 e 2018, alguns trabalhadores deixaram de estar considerados no Plano de Saúde da IOS (Instituto das Obras Sociais) passando a estar abrangidos por uma apólice de seguro, com coberturas semelhantes às do Plano de Saúde IOS e manutenção do pagamento de quotas mensais e copagamentos nos moldes já existentes tal como referido na nota 2.19. Esta revisão do Plano de Saúde configurando uma alteração ao plano foi reconhecida em resultados na rubrica de "Gastos com o pessoal".

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

	Grupo e Empresa			
	Plano IOS		Apólice Seguro	
	2018	2017	2018	2017
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)	346.509	1.301.566	3.573.244	657.829
Outros gastos	547.319	602.923	24.724	13.849
Gastos com juros (Nota 48)	4.911.000	4.829.000	66.000	53.000
	5.804.829	6.733.489	3.663.968	724.678

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, relativamente ao Plano IOS, os (ganhos)/perdas atuariais no montante de (2.485.080) Euros e 7.627.101 Euros, respetivamente, foram registados no capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" líquidos de impostos diferidos no montante de 695.822 Euros e 2.093.639 Euros em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, respetivamente.

Refira-se que o montante dos ganhos atuariais registadas em 31 de dezembro de 2018, relativamente ao Plano IOS, resultam essencialmente da alteração da taxa de desconto aliado ao ajustamento considerado na tábua de mortalidade bem como ao facto do crescimento dos gastos com saúde *per capita* ter sido superior à taxa de crescimento prevista.

No que se refere à Apólice de seguro, foi, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, reconhecido em capital próprio, na rubrica "Outras variações no capital próprio" o montante de 289.631 Euros e (23.983) Euros, respetivamente, relativo a (ganhos)/perdas atuariais líquido de impostos diferidos no valor de 81.097 Euros e 6.583 Euros, respetivamente.

A melhor estimativa que o **Grupo** e a **Empresa** dispõem nesta data, para os gastos com o plano de cuidados de saúde, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 9.397 milhares de euros.

A análise de sensibilidade efetuada para o plano de cuidados de saúde 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 311.044 milhares de Euros, aumentando cerca de 23,5%.
- (ii) Se a taxa de desconto reduzisse 25 p.b. e mantendo todas as restantes variáveis constantes, as responsabilidades aumentariam cerca de 3,9%, ascendendo a 261.619 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 2,7% ascendendo a um montante de 258.663 milhares de Euros.

Plano de Pensões

Conforme referido na nota 2.19 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.

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 2018.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação atuarial destas responsabilidades do **Grupo** foram os seguintes:

	2018	2017
<u>Pressupostos financeiros</u>		
Taxa de desconto	2,10%	2,00%
Taxa de crescimento salarial	2,25%	2,25%
Taxa de inflação	1,50%	1,50%
<u>Pressupostos demográficos</u>		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)	TV 88/90
Tábua de invalidez	EKV 80	EKV 80

No período findo em 31 de dezembro de 2018, o movimento das responsabilidades do **Grupo** com o Plano de Pensões, foi o seguinte:

	Grupo	
	2018	2017
Saldo inicial	355.750	-
Alteração do perímetro de consolidação	-	398.472
Gasto com o serviço do período	303	612
Gasto financeiro do período (Pagamento de benefícios)	6.797 (32.235)	3.136 (22.569)
(Ganhos)/perdas atuariais	13.736	(23.901)
Saldo final	344.351	355.750

O total de gastos do período encontra-se reconhecido da seguinte forma:

	Grupo	
	2018	2017
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)	303	612
Outros gastos	-	-
Gastos com juros (Nota 48)	6.797	3.136
	7.100	3.748

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 7.174 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, para o Plano de Pensões, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo

tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 2%, aumentando para 351.238 Euros.

Outros benefícios de longo prazo

Conforme referido na Nota 2.19, o **Grupo** e a **Empresa** têm, em determinadas situações, responsabilidades com o pagamento de salários em situações de “Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho”, com a atribuição de subsídios de “Apoio por cessação da atividade profissional”, que foram suprimidos a partir de 1 de abril de 2013, com o pagamento da “Taxa de assinatura de telefone”, com “Pensões por acidentes de serviço” e com “Subsídio mensal vitalício”. Para obtenção da estimativa do valor destas responsabilidades e do gasto a reconhecer em cada exercício, é elaborado anualmente um estudo atuarial por entidade independente, com base no método denominado por “*Projected Unit Credit*” e de acordo com pressupostos considerados apropriados e razoáveis, tendo sido igualmente elaborado um estudo atuarial por entidade independente com o objetivo de determinar o montante estimado das responsabilidades a 31 de dezembro de 2018.

Os principais pressupostos seguidos na avaliação destas responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** foram os seguintes:

	2018	2017
<u>Pressupostos financeiros</u>		
Taxa de desconto	2,10%	2,00%
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%
<u>Pressupostos demográficos</u>		
Tábua de mortalidade	Homens: TV 88/90 Mulheres: TV 88/90 (-1)	TV 88/90

*PAST - Pensões por acidentes serviço/trabalho
SMV-Subsídio mensal vitalício)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento das responsabilidades do **Grupo** e da **Empresa** com outros benefícios aos empregados de longo prazo, foi o seguinte:

	Grupo e Empresa	
	2018	2017
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho		
Saldo inicial	3.311.871	5.494.833
Gastos financeiros do período	47.354	88.229
Responsabilidades relativas a novos beneficiários	-	194.189
Corte	-	(110.686)
(Pagamento de benefícios)	(2.058.910)	(2.517.021)
(Ganhos)/perdas atuariais	291.191	162.327
Saldo final	1.591.506	3.311.871
Taxa assinatura de telefone		
Saldo inicial	1.503.339	2.105.828
Gasto financeiro do período	28.487	40.003
(Pagamento de benefícios)	(140.360)	(150.161)
(Ganhos)/perdas atuariais	31.145	(492.331)
Saldo final	1.422.611	1.503.339
Acidentes em serviço		
Saldo inicial	6.943.008	7.349.306
Gasto financeiro do período	134.938	142.677
(Pagamento de benefícios)	(430.448)	(393.246)
(Ganhos)/perdas atuariais	(404.182)	(155.729)
Saldo final	6.243.316	6.943.008
Subsídio mensal vitalício		
Saldo inicial	3.893.847	3.776.015
Gasto financeiro do período	76.887	74.573
Corte	(3.542.819)	-
(Pagamento de benefícios)	(78.517)	(99.608)
(Ganhos)/perdas atuariais	(159.529)	142.867
Saldo final	189.869	3.893.847
Total	9.447.302	15.652.065

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a composição do gasto com outros benefícios de longo prazo, foi como segue:

	Grupo e Empresa	
	2018	2017
Gastos com pessoal/benefícios aos empregados (Nota 44)		
Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho	291.191	245.830
Taxa assinatura de telefone	31.145	(492.331)
Acidentes em serviço	(404.182)	(155.729)
Subsídio mensal vitalício	(3.702.348)	142.867
	(3.784.194)	(259.363)
Gasto financeiro do período (Nota 48)	287.666	345.482
	(3.496.528)	86.118

O corte reconhecido no benefício “Subsídio mensal vitalício” decorre do facto de este benefício ter sido substituído pela Prestação Social para a Inclusão (que se destina a apoiar as pessoas com deficiência/incapacidade nos encargos acrescidos com a deficiência), instituída pelo D.L. n.º 126-A/2017 de 6 de outubro, prevendo-se que até 31 de dezembro de 2023 deixe de existir e, portanto, de ser pago pelos CTT. Em conformidade com o estipulado no referido DL os CTT informaram os beneficiários destas alterações, através de carta enviada aos trabalhadores subscritores da CGA, ex-trabalhadores aposentados CGA e procuradores que dele têm vindo a beneficiar, informando-os que deverão solicitar, junto dos competentes serviços da Segurança Social, a conversão do Subsídio Mensal Vitalício.

No período findo em 31 de dezembro de 2017, foi efetuada, com o apoio do perito independente, uma análise do histórico dos gastos médios mensais por beneficiário e do número de beneficiários associados ao benefício “Taxa de assinatura telefónica”, tendo-se reconhecido um decréscimo da responsabilidade no montante de 492.331, o qual, tratando-se de um benefício de longo prazo, foi reconhecido na rubrica

de gastos com o pessoal. No período findo em 31 de dezembro de 2018 mantiveram-se os pressupostos do ano anterior no que aos gastos médios mensais por beneficiário dizem respeito.

As responsabilidades relativas a novos beneficiários bem como o corte observado, no período findo em 31 de dezembro de 2017, no benefício “Suspensão de contratos, recolocação e libertação de postos de trabalho” ocorrem no âmbito do processo de otimização de recursos humanos já referido, em sequência de acordos de suspensão de contratos de trabalho entretanto celebrados e outros cessados.

Os (ganhos)/perdas atuariais reconhecidas nos benefícios de longo prazo, no período findo em 31 de dezembro de 2018, resultam, essencialmente, da alteração da taxa de desconto e de movimentações ocorridas na população beneficiária, as quais de acordo com a IAS 19 – Benefícios aos empregados, foram refletidas em resultados na rubrica de “Gastos com o pessoal”.

A melhor estimativa que a **Empresa** dispõe nesta data, para os gastos com os outros benefícios de longo prazo, que espera reconhecer no próximo período anual situa-se nos 180.533 Euros.

A análise de sensibilidade efetuada, no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, para o plano de “Outros benefícios”, permite concluir que se a taxa de desconto sofresse uma variação negativa de 25 p.b., mantendo tudo o resto constante, poderá traduzir-se num aumento das responsabilidades por serviços passados em cerca de 2,0%, aumentando para 9.636 milhares de Euros.

Outros benefícios de longo prazo aos órgãos sociais

Os CTT aprovaram com efeitos a 31 de dezembro de 2017 o Regulamento de Remuneração dos Membros dos Órgãos Sociais para o mandato de 2017-2019, o qual define a atribuição de uma remuneração variável de longo prazo, paga em numerário (nota 2.19). O plano passa a ser considerado como “*cashsettlement*” o que de acordo com a IFRS 2 implica que a responsabilidade deva ser atualizada anualmente e as variações que daí resultem serão registadas em resultados.

O valor a atribuir aos membros da Comissão Executiva dos CTT tem por base os resultados da avaliação de desempenho durante o período de duração do mandato (1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2019), a qual consiste na comparação do desempenho registado do *Total Shareholder Return* (TSR) das ações dos CTT e o TSR ponderado de um *peer group*, constituído por empresas nacionais e internacionais (*vesting conditions*).

Desta forma, a 31 de dezembro de 2018 os CTT registaram um gasto de 50.880 Euros corresponde ao período de 1 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, o qual foi registado por contrapartida de “Outros passivos”.

32. PROVISÕES, GARANTIAS PRESTADAS, PASSIVOS CONTINGENTES E COMPROMISSOS

Provisões

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, para fazer face aos processos judiciais e a outras obrigações presentes decorrentes de acontecimentos passados o **Grupo** e a **Empresa** constituíram “Provisões” que apresentaram o seguinte movimento:

Grupo	2018						Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração no perímetro de consolidação	
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	3.390.479	1.209.497	(1.294.790)	(261.423)	105.858	-	3.149.620
Reestruturação	1.729.651	1.509.881	(394.567)	(119.354)	(883.452)	-	1.842.159
Outras provisões	8.338.601	1.534.560	(644.556)	(101.264)	(105.858)	-	9.021.484
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões"	13.458.730	4.253.937	(2.333.913)	(482.041)	(883.452)	-	14.013.263
Reestruturação	11.903.172	16.731.772	(286.479)	(27.321.562)	-	-	1.026.902
Outras provisões	666.430	316.802	(4.058)	-	-	-	979.174
	26.028.332	21.302.512	(2.624.450)	(27.803.603)	(883.452)	-	16.019.339

Grupo	2017							
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Alteração no perímetro de consolidação	Outros movimentos	Saldo final
Provisões não correntes								
Processos judiciais em curso	4.838.552	2.336.092	(2.805.272)	(1.140.292)	151.399	30.000	-	3.390.479
Reestruturação	-	1.729.651	-	-	-	-	-	1.729.651
Outras provisões	9.288.931	18.462	(333.053)	(584.340)	(151.399)	-	-	8.338.601
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões"	14.127.483	4.164.205	(3.138.325)	(1.724.632)	-	30.000	-	13.458.730
Reestruturação	-	13.101.590	(146.220)	(105.219)	-	-	-	11.903.172
Outras provisões	-	666.430	-	-	-	-	-	666.430
	14.127.483	17.932.225	(3.284.546)	(2.776.829)	-	30.000	-	26.028.332

O valor líquido entre aumentos e reversões das provisões foi registado na Demonstração consolidada dos resultados nas rubricas de "Provisões (aumentos)/reversões", no montante de (1.920.024) Euros em 31 de dezembro de 2018 ((1.025.880) Euros em 31 de dezembro de 2017.

Empresa	2018						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	2.942.813	1.132.552	(1.216.749)	(231.611)	105.858	30.878	2.763.740
Reestruturação	1.729.651	1.146.861	(394.567)	(119.354)	(883.452)	-	1.479.139
Outras provisões	8.248.347	156	(578.663)	(18.772)	(105.858)	4.327	7.549.538
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões"	12.920.810	2.279.569	(2.189.979)	(369.737)	(883.452)	35.205	11.792.417
Investimentos em subsidiárias e associadas	4.237.541	10.220.139	-	(14.457.680)	-	-	-
Reestruturação	11.841.708	16.418.645	(268.479)	(27.088.781)	-	11.748	914.840
Outras provisões	550.000	-	-	-	-	-	550.000
	29.550.059	28.918.354	(2.458.458)	(41.916.198)	(883.452)	46.953	13.257.257

Empresa	2017						
	Saldo inicial	Aumentos	Reversões	Utilizações	Transferências	Fusões	Saldo final
Provisões não correntes							
Processos judiciais em curso	4.486.591	1.995.738	(2.609.440)	(1.081.475)	151.399	-	2.942.813
Reestruturação	-	1.729.651	-	-	-	-	1.729.651
Outras provisões	8.927.881	37.772	(156.270)	(409.637)	(151.399)	-	8.248.347
Sub-total - rubrica "Provisões (aumentos)/reversões"	13.414.472	3.763.160	(2.765.710)	(1.491.112)	-	-	12.920.810
Investimentos em subsidiárias e associadas	6.912.830	6.910.256	-	(9.585.544)	-	-	4.237.541
Reestruturação	-	11.841.708	-	-	-	-	11.841.708
Outras provisões	-	550.000	-	-	-	-	550.000
	20.327.302	23.065.124	(2.765.710)	(11.076.656)	-	-	29.550.059

O montante líquido (diferença entre aumentos e reversões) das provisões registado na Demonstração individual dos resultados nas rubricas de "Provisões (aumentos)/reversões" totalizou (89.590) Euros em 31 de dezembro de 2018 e (997.450) Euros em 31 de dezembro de 2017.

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.

Reestruturações

Os CTT aprovaram em 19 dezembro de 2017 um Plano de Transformação Operacional, no qual se destacam os objetivos de otimização da rede de lojas e de reforço do programa de otimização de RH. Na sequência deste plano de transformação foi constituída, na **Empresa**, no período findo em 31 de dezembro de 2017, uma provisão para reestruturação no montante global de 13.571.359 Euros tendo o montante de 11.841.708 Euros sido registado por contrapartida da rubrica de "Gastos com o pessoal" e o valor de 1.729.651 Euros foi reconhecido na rubrica de "Provisões (aumentos) / reversões" na demonstração dos resultados por natureza.

Tendo sido mantido, em 2018, o programa de otimização de RH em 2018 foram registados no **Grupo** e na **Empresa** reforços desta provisão no montante de 16.731.772 Euros e 16.418.645 Euros, respetivamente, por contrapartida da rubrica de "Gastos com o pessoal" na demonstração dos resultados por natureza, sendo que em 31 de dezembro de 2018 esta ascende a 1.026.902 Euros e 914.841 Euros, respetivamente, no **Grupo** e na **Empresa**.

As utilizações reconhecidas no mesmo período referem-se essencialmente ao pagamento das indemnizações previstas aquando da constituição provisória bem como aos gastos incorridos com o encerramento de lojas postais.

Ainda no âmbito do Plano de Transformação Operacional, na vertente de otimização da rede de distribuição e das operações de tratamento do correio, foi constituída pelo **Grupo** e pela **Empresa**, no período findo em 31 de dezembro de 2018, uma provisão para reestruturação no montante de 1.397.647 Euros e 1.034.626 Euros, respetivamente, a qual foi reconhecida da rubrica de “Provisões (aumentos) / reversões” na demonstração dos resultados por natureza.

Adicionalmente, no período findo em 31 de dezembro de 2017, foi constituída, na subsidiária Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A., uma provisão para reestruturações, no montante de 1.198.418 Euros, na sequência do processo de otimização e reestruturação ao nível dos recursos humanos. Esta provisão foi registada por contrapartida da rubrica de “Gastos com o pessoal” na demonstração dos resultados por naturezas.

Outras provisões

No período findo em 31 de dezembro de 2018 o montante provisionado no **Grupo** e na **Empresa** para fazer face a eventuais contingências relativas a ações de contencioso laboral não incluídos nos processos judiciais em curso, relativos a diferenças retributivas e prémios de assiduidade que possam ser exigidas pelos trabalhadores, ascende nesta data a 7.197.562 Euros (7.882.083 Euros em 31 de dezembro de 2017).

Em 31 de dezembro de 2018 encontra-se reconhecida na Tourline uma provisão para fazer face à notificação emitida pela Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Esta notificação foi já alvo da apresentação de recurso junto da Audiência Nacional em Espanha. O montante provisionado, que ascende a 1.400.000 Euros, resulta da avaliação efetuada pelos seus consultores legais.

A 31 de dezembro de 2018, para além das situações acima referidas, no **Grupo** e na **Empresa**, esta provisão inclui ainda:

- o montante de 71.228 Euros, na **Empresa**, para cobertura de gastos de desmantelamento de ativos fixos tangíveis e/ou remoção de instalações e restauração do local;
- os valores de 670.914 Euros no **Grupo** e 550.000 Euros na **Empresa**, que resulta da avaliação efetuada pela gestão relativamente à possibilidade de materialização de contingências fiscais;
- o montante de 312.744 Euros relativos à responsabilidade, reconhecida na empresa Transporta, com um processo do foro laboral.

Investimentos em subsidiárias e associadas

A provisão para investimentos em associadas corresponde à assunção pelo **Grupo** de obrigações legais ou construtivas relativas à associada Payshop Moçambique, S.A.. A reversão ocorrida em 31 de dezembro de 2017 decorre da avaliação efetuada pelo **Grupo** na qual se concluiu que as obrigações anteriormente existentes já não se mantinham.

A provisão para investimentos em subsidiárias corresponde ao reconhecimento pela **Empresa** de obrigações legais ou construtivas relativas às perdas incorridas pelas subsidiárias Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A. e Tourline Express Mensajería, SLU no período findo em 31 de dezembro de 2017.

Garantias prestadas

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o **Grupo** e a **Empresa** tinham prestado garantias bancárias a terceiros conforme detalhe seguinte:

Descrição	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Autoridade Tributária e Aduaneira	10.863.848	4.844.868	10.863.848	4.721.328
Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e CNMC - Comisión 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	2.033.582	2.033.582
LandSearch, Compra e Venda de Imóveis	1.792.886	1.792.886	1.792.886	1.792.886
Tribunais	232.687	126.204	87.927	104.984
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE	150.000	150.000	-	-
Autarquias	122.165	188.491	118.658	186.487
INCM - Imprensa Nacional da Casa da Moeda	85.056	46.167	-	-
Solred	80.000	80.000	-	-
EPAL - Empresa Portuguesa de Águas Livres	68.895	21.433	68.895	-
Fonavi, Nave Hospitalet	40.477	40.477	-	-
ANA - Aeroportos de Portugal	34.000	68.000	34.000	68.000
EMEL, S.A.	26.984	26.984	26.984	7.600
Águas do Norte	23.804	23.804	23.804	23.804
Serviços Intermunicipalizados Loures e Odivelas	17.000	17.000	17.000	-
Direção Geral do Tesouro e Finanças	16.867	16.867	16.867	16.867
Portugal Telecom, S.A.	16.658	16.658	16.658	16.658
Refer	16.460	16.460	-	-
Instituto de Gestão Financeira Segurança Social	16.406	16.406	16.406	16.406
SMAS de Sintra	15.889	15.889	15.889	-
Repsol	15.000	15.000	-	-
Outras entidades	14.103	14.103	-	-
Administração Regional de Saúde - Lisboa e Vale do Tejo	13.086	13.086	13.086	13.086
ACT Autoridade Condições Trabalho	12.460	12.460	12.460	12.460
Águas do Porto, E.M	10.720	10.720	-	-
SMAS Torres Vedras	9.909	9.909	9.909	7.101
Instituto de Segurança Social	8.190	8.190	8.190	8.190
Promodois	6.273	6.273	6.273	6.273
Consejería Salud	4.116	4.116	-	-
Instituto do emprego e formação profissional	3.718	3.718	3.718	-
Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna	3.644	-	3.644	-
Casa Pia de Lisboa, I.P.	1.863	1.863	1.863	1.863
IFADAP	1.746	1.746	1.746	1.746
Águas de Coimbra	870	870	870	870
FUNDO DE PENSÕES DO BANCO SANTANDER TOTTA	-	3.030.174	-	3.030.174
NOVIMOVESTE - Fundo de Investimento Imobiliário	-	1.523.201	-	1.523.201
LUSIMOVESTE - Fundo de Investimento Imobiliário	-	1.274.355	-	1.274.355
SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde	-	30.180	-	30.180
TNT Express Worldwide	-	6.010	-	-
	18.908.206	15.508.150	18.344.007	14.898.100

Garantias contratos de arrendamentos:

De acordo com o estipulado em alguns contratos de arrendamento dos edifícios ocupados pelos serviços da Empresa, tendo o Estado Português deixado de deter a maioria do capital social dos CTT, foram prestadas garantias bancárias *on first demand*.

Estas garantias atingem, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, no **Grupo** e na **Empresa**, o montante de 3.826.468 Euros e 9.654.198 Euros, respetivamente.

Os valores relativos à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) decorrem essencialmente de garantias prestadas no âmbito de processos de execução fiscal, surgidos na sequência do processo inspetivo em sede de IVA aos anos de 2013, 2014 e 2015.

Na sequência da avaliação de risco efetuada com o apoio dos seus assessores legais, a **Empresa** apresentou garantias bancárias no âmbito do processo em contencioso no tribunal arbitral, tendo considerados estes processos como passivos contingentes.

A Tourline Express Mensajería, SLU prestou uma garantia bancária à Sexta Secção do Contencioso Administrativo da Audiência Nacional e à Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia espanhola no valor de 3.148.845 Euros, enquanto decorre o recurso apresentado pela Tourline junto da Audiência Nacional em Espanha.

Compromissos

A 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o **Grupo** subscreveu livranças que totalizaram um valor aproximado de 42,7 mil Euros e 42,5 mil Euros, respetivamente, a favor de diversas entidades de crédito destinadas ao bom cumprimento dos respetivos contratos de financiamento.

O **Grupo** e a **Empresa** assumiram ainda compromissos financeiros (cartas de conforto) no montante de 1.170.769 Euros relativamente à sua subsidiária Tourline e relativamente à sua subsidiária Corre no montante de 92.540 Euros, os quais se encontram ativos em 31 de dezembro de 2018.

Adicionalmente, o **Grupo** e a **Empresa** assumiram ainda compromissos relativos a rendas de imóveis no âmbito de contratos de arrendamento e rendas de locações operacionais e financeiras.

Os compromissos contratuais referentes a ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis do **Grupo** e da **Empresa** encontram-se detalhadas, respetivamente nas Notas 5 e 6.

33. CONTAS A PAGAR

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 a rubrica “Contas a pagar” referente ao **Grupo** e à **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Não corrente				
Outras contas a pagar	-	-	312.744	-
	-	-	312.744	-
Corrente				
Adiantamento de clientes	2.939.052	2.989.508	2.914.849	2.968.359
Vales CNP	85.601.930	192.760.943	85.601.930	192.760.943
Fornecedores c/c	68.209.836	67.167.246	55.841.227	52.568.608
Faturas em receção e conferência (c/corrente)	12.332.620	10.783.684	9.144.335	6.827.573
Fornecedores de investimentos	5.996.962	8.069.559	4.246.703	5.937.841
Faturas em receção e conferência (investimentos)	9.367.220	8.934.307	9.265.281	8.658.715
Valores cobrados por conta de Terceiros	11.491.455	10.307.613	8.798.133	7.686.289
Serviços financeiros postais	115.408.707	77.584.441	115.408.707	77.584.441
Adiantamentos por conta de alienações	12.253	9.947	12.253	9.947
Outras contas a pagar	10.916.185	5.926.046	9.363.900	5.998.369
	322.276.222	384.533.294	300.597.319	361.001.085
	322.276.222	384.533.294	300.910.063	361.001.085

Vales CNP

O valor de “Vales CNP” refere-se aos valores recebidos do Centro Nacional de Pensões, cuja data de liquidação aos respetivos pensionistas deverá ocorrer no mês seguinte ao encerramento do período.

Serviços financeiros postais

Esta rubrica regista essencialmente os valores cobrados relativos a impostos, seguros, certificados de aforro e outros vales.

Fornecedores c/c e Fornecedores de investimentos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica de “Fornecedores c/c” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Outros fornecedores	33.444.068	30.726.477	21.115.816	16.050.954
Operadores postais	34.751.168	36.431.299	33.735.978	35.546.803
Empresas do Grupo ⁽¹⁾	14.599	9.470	989.432	970.851
	68.209.836	67.167.246	55.841.227	52.568.608

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a antiguidade do saldo das rubricas de “Fornecedores c/c” e de “Fornecedores de investimentos” do **Grupo** e da **Empresa** é detalhada conforme se segue:

Fornecedores c/c	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Não vencido	24.039.588	26.555.426	15.614.171	17.379.843
Vencido⁽¹⁾:				
0-30 dias	9.663.956	6.556.830	6.905.445	2.532.767
31-90 dias	9.804.326	3.894.829	9.359.383	3.292.291
91-180 dias	145.873	276.540	11.134	56.812
181-360 dias	9.215.690	11.284.286	9.105.105	11.099.156
> 360 dias	15.340.404	18.599.336	14.845.990	18.207.739
	68.209.836	67.167.246	55.841.227	52.568.608

⁽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	
	2018	2017	2018	2017
Não vencido	3.825.896	6.839.708	2.397.916	4.905.073
Vencido:				
0-30 dias	1.185.391	698.145	987.071	585.706
31-90 dias	342.142	36.623	309.297	-
91-180 dias	225.309	305.644	181.767	305.644
181-360 dias	21.202	24.169	-	20.233
> 360 dias	397.022	165.270	370.652	121.186
	5.996.962	8.069.559	4.246.703	5.937.841

A dívida a fornecedores correntes com antiguidade superior a 360 dias decompõe-se do seguinte modo:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Outros fornecedores	58.070	28.692	(19.699)	32.587
Operadores estrangeiros	15.282.334	18.570.644	14.865.688	18.175.152
Total	15.340.404	18.599.336	14.845.990	18.207.739
Operadores estrangeiros - valores a receber (Nota 18)	(14.647.147)	(19.512.914)	(14.062.912)	(18.853.715)

As contas com operadores postais são liquidadas por encontro de contas. Estes valores estão relacionados com os valores a receber destas entidades (Nota 18).

34. DEPÓSITOS DE CLIENTES BANCÁRIOS E OUTROS EMPRÉSTIMOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica “Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos” no **Grupo** apresentava a seguinte composição:

	2018	2017
Depósitos à ordem	671.672.699	408.639.274
Depósitos a prazo	100.832.482	129.945.220
Depósitos de poupança	111.445.353	80.645.186
	883.950.534	619.229.680

Os montantes acima referidos respeitam a depósitos de clientes do Banco CTT. O escalonamento por prazos de vencimento residual, a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 detalha-se como segue:

	2018					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem	671.672.699	-	-	-	-	671.672.699
Depósitos a prazo	-	47.462.967	53.369.515	-	-	100.832.482
Depósitos de poupança	111.445.353	-	-	-	-	111.445.353
	783.118.052	47.462.967	53.369.515	-	-	883.950.534

	2017					Total
	Sem maturidades definidas	Até 3 meses	De 3 a 12 meses	De 1 a 3 anos	Mais de 3 anos	
Depósitos à ordem	408.639.274	-	-	-	-	408.639.274
Depósitos a prazo	-	63.510.961	66.434.259	-	-	129.945.220
Depósitos poupança	80.645.186	-	-	-	-	80.645.186
	489.284.460	63.510.961	66.434.259	-	-	619.229.680

35. OUTROS PASSIVOS CORRENTES

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, no **Grupo** e na **Empresa** a rubrica de “Outros passivos correntes” apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Corrente				
Especialização férias, subsídio de férias e outras remunerações	43.327.134	45.196.224	38.211.318	39.818.065
Especialização FSE	30.489.604	33.104.164	21.393.548	27.593.558
Estado e outros entes públicos				
Imposto sobre o valor acrescentado	2.445.030	3.204.066	1.998.433	2.539.807
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	3.283.953	3.285.921	2.947.445	2.941.443
Contribuições para a segurança social	3.921.463	3.795.300	3.415.546	3.280.987
Caixa Geral de Aposentações	2.124.680	2.409.807	2.106.102	2.381.486
Impostos das autarquias locais	515.970	491.565	502.007	483.485
Outros impostos	94.770	46.338	-	330
Outros	1.090	20.463	16.072	14.173
	86.203.693	91.553.848	70.590.472	79.053.334

36. IMPOSTO A RECEBER

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica “Imposto a receber” do **Grupo** e da **Empresa** apresentava a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Ativo Corrente				
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	1.108.421	1.552.005	1.034.079	1.564.777
	1.108.421	1.552.005	1.034.079	1.564.777

O ativo corrente e o passivo corrente relativo ao imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas foi apurado na **Empresa** como segue:

	Empresa	
	2018	2017
Estimativa de imposto sobre o rendimento	(9.451.157)	(17.224.948)
Estimativa de imposto sobre o rendimento empresas do Grupo	2.535.336	2.969.128
Pagamentos por conta / Pagamentos especiais por conta	7.295.799	14.981.579
Retenção na Fonte	654.101	839.018
	1.034.079	1.564.777

37. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 os ativos e passivos financeiros por categoria relativamente ao **Grupo** apresentavam a seguinte decomposição:

Grupo	2018				Total
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
Ativos					
Outros investimentos (Nota 13)	-	1.379.137	-	-	1.379.137
Investimentos em títulos não correntes (Nota 14)	428.181.036	857.645	-	-	429.038.681
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1526.644	-	-	-	1526.644
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 19)	231.797.420	-	-	-	231.797.420
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 15)	22.692.434	-	-	-	22.692.434
Contas a receber (Nota 18)	135.855.195	-	-	-	135.855.195
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 19)	16.252.561	-	-	-	16.252.561
Investimentos em títulos correntes (Nota 14)	24.431.778	631.423	-	-	25.063.201
Outros ativos correntes (Nota 23)	13.263.830	-	-	22.253.385	35.517.214
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 15)	92.122.848	-	-	1.498.303	93.621.151
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	422.717.478	-	-	-	422.717.478
Total de Ativos Financeiros	1.388.841.224	2.868.205	-	23.751.688	1.415.461.117
Passivos					
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	24.282.526	-	24.282.526
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	308.408.731	13.867.491	322.276.222
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 34)	-	-	883.950.534	-	883.950.534
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	6.575.160	-	6.575.160
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	30.490.693	55.713.000	86.203.693
Total de Passivos Financeiros	-	-	1.253.707.644	69.580.490	1.323.288.135

Grupo	2017					Total
	Empréstimos concedidos e contas a receber	Ativos financeiros disponíveis para venda	Investimentos detidos até à maturidade	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	-	1.503.572	-	-	-	1.503.572
Investimentos detidos até à maturidade não correntes (Nota 14)	-	-	245.827.759	-	-	245.827.759
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1.375.223	-	-	-	-	1.375.223
Ativos financeiros disponíveis para venda não correntes (Nota 14)	-	3.175.180	-	-	-	3.175.180
Crédito a clientes bancários não corrente (Nota 19)	64.263.948	-	-	-	-	64.263.948
Outros ativos financeiros bancários não correntes (Nota 15)	11.831.122	-	-	-	-	11.831.122
Contas a receber (Nota 18)	132.480.130	-	-	-	-	132.480.130
Crédito a clientes bancários corrente (Nota 19)	15.083.442	-	-	-	-	15.083.442
Investimentos detidos até à maturidade correntes (Nota 14)	-	-	15.721.373	-	-	15.721.373
Outros ativos correntes (Nota 23)	12.672.525	-	-	-	19.665.709	32.338.234
Ativos financeiros disponíveis para venda correntes (Nota 14)	-	2.576.194	-	-	-	2.576.194
Outros ativos financeiros bancários correntes (Nota 15)	90.080.686	-	-	-	1.336.398	91.417.084
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	626.825.397	-	-	-	-	626.825.397
Total de Ativos Financeiros	954.612.473	7.254.946	261.549.132	-	21.002.107	1.244.418.658
Passivos						
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	-	73.689	-	73.689
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	375.607.793	8.925.501	384.533.294
Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (Nota 34)	-	-	-	619.229.680	-	619.229.680
Financiamentos obtidos correntes (Nota 30)	-	-	-	10.304.390	-	10.304.390
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	33.193.469	58.360.379	91.553.848
Total de Passivos Financeiros	-	-	-	1.038.409.021	67.285.880	1.105.694.901

O **Grupo** entende que o justo valor dos ativos e passivos financeiros é similar ao montante registado com exceção da seguinte rubrica:

	2018		2017	
	Valor contabilístico	Justo valor	Valor contabilístico	Justo valor
Ativos financeiros				
Outros ativos financeiros ao custo amortizado	452.612.813	468.350.733	-	-
Investimentos detidos até à maturidade	-	-	261.549.132	275.438.176

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 os ativos e passivos financeiros por categoria apresentavam a seguinte decomposição:

Empresa	2018				
	Custo amortizado	Justo valor através de outro rendimento integral	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	Total
Ativos					
Outros investimentos (Nota 13)	-	1379.137	-	-	1379.137
Acionistas/ sócios não corentes (Nota 50)	1350.000	-	-	-	1350.000
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1252.268	-	-	-	1252.268
Contas a receber (Nota 18)	100.059.980	-	-	-	100.059.980
Acionistas/ sócios correntes (Nota 50)	10.558.000	-	-	1490.528	12.048.528
Outros ativos correntes (Nota 23)	12.280.804	-	-	16.706.422	28.987.226
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	271.758.311	-	-	-	271.758.311
Total de Ativos Financeiros	397.259.363	1379.137	-	18.196.950	416.835.451
Passivos					
Financiamentos obtidos não correntes (Nota 30)	-	-	24.276.250	-	24.276.250
Contas a pagar não correntes (Nota 33)	-	-	312.744	-	312.744
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	288.306.317	12.291.002	300.597.319
Acionistas/ sócios (Nota 50)	-	-	-	5.539.255	5.539.255
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	21409.620	49.180.852	70.590.472
Total de Passivos Financeiros	-	-	334.304.931	67.011.109	401316.040

Empresa	2017					
	Empréstimos concedidos e contas a receber	Ativos financeiros disponíveis para venda	Investimentos detidos até à maturidade	Outros passivos financeiros	Ativos/Passivos não financeiros	Total
Ativos						
Outros investimentos (Nota 13)	-	1503.572	-	-	-	1503.572
Acionistas/ sócios não corentes (Nota 50)	6.368.047	-	-	-	45.464	6.413.511
Outros ativos não correntes (Nota 23)	1092.403	-	-	-	-	1092.403
Contas a receber (Nota 18)	95.987.068	-	-	-	-	95.987.068
Outros ativos correntes (Nota 23)	11.840.911	-	-	-	16.081.999	27.922.910
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	376.590.733	-	-	-	-	376.590.733
Total de Ativos Financeiros	491879.162	1503.572	-	-	16.127.463	509.510.197
Passivos						
Contas a pagar correntes (Nota 33)	-	-	-	352.024.409	8.976.676	361001085
Acionistas/ sócios (Nota 50)	-	-	-	-	12.821.447	12.821.447
Outros passivos correntes (Nota 35)	-	-	-	27.670.080	51383.254	79.053.334
Total de Passivos Financeiros	-	-	-	379.694.489	73.181.377	452.875.866

A **Empresa** entende que o justo valor dos ativos e passivos financeiros é similar ao montante registado.

38. SUBSÍDIOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 a informação relativa a subsídios comunitários (Nota 2.23) do **Grupo** e da **Empresa** era como segue:

	2018					
	Grupo			Empresa		
	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar	
Subsídio ao investimento	9.886.315	9.732.999	153.316	9.569.423	316.892	9.868.022
Subsídio à exploração	200.667	200.667	-	200.667	-	177.045
	10.086.982	9.933.666	153.316	9.770.090	316.892	10.045.067
						9.891.751
						153.316
						9.728.175
						316.892

	2017									
	Grupo					Empresa				
	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar	Montante atribuído	Montante recebido	Montante por receber	Rendimento acumulado	Montante por utilizar
Subsídio ao investimento	9.886.315	9.732.999	153.316	9.552.124	334.191	9.868.022	9.714.706	153.316	9.539.928	328.094
Subsídio à exploração	200.667	200.667	-	200.667	-	177.045	177.045	-	177.045	-
	10.086.982	9.933.666	153.316	9.752.791	334.191	10.045.067	9.891.751	153.316	9.716.973	328.094

Os valores recebidos de subsídios ao investimento – FEDER – são reconhecidos na Demonstração dos resultados por natureza, na rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, à medida que os bens subsidiados vão sendo amortizados.

A participação financeira do Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P. (“IEFP”), recebida no âmbito da “Medida Estágios Emprego” configura na tipologia de “Subsídios Relacionados com Rendimentos ou à Exploração”, é reconhecida como rédito no mesmo período do gasto relacionado.

Os montantes recebidos foram inicialmente diferidos como rendimentos a reconhecer (Nota 20), e transferidos para a Demonstração dos resultados por naturezas, para a rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais”, na medida em que os gastos foram reconhecidos.

39. VENDAS E SERVIÇOS PRESTADOS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, as categorias significativas do rédito da **Empresa** eram as seguintes:

	Empresa	
	2018	2017
Vendas	19.513.226	18.526.222
Prestação de serviços de correio	457.952.873	443.070.503
Serviços financeiros postais	34.673.666	48.474.325
Dispositivos eletrónicos de matrícula	5.836.523	5.969.234
Serviços de telecomunicações	633.798	723.239
Outros serviços	6.411.335	6.383.406
	525.021.420	523.146.929

Os “Outros serviços” dizem respeito a:

	2018	2017
Certificação de fotocópias	211.766	226.771
Subsídio transporte Reg. Aut. Madeira	1.089.841	741.443
Outros filatelia	76.452	98.888
Taxa de apresentação alfândega	2.031.746	2.190.832
Corfax	71.145	110.253
Correio não endereçado	178.698	252.284
Serviços Portugal Telecom	97.254	164.544
MailRoom digital	453.410	500.894
Outros serviços diversos	2.201.023	2.097.497
	6.411.335	6.383.406

40. MARGEM FINANCEIRA

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, no **Grupo** a rubrica “Margem Financeira” apresentava a seguinte composição:

	Grupo	
	2018	2017
Juros e rendimentos similares calculados através da taxa efetiva	8.560.487	4.199.520
Juros de outros ativos financeiros ao custo amortizado	6.225.967	-
Juros de investimentos detidos até à maturidade	-	3.383.428
Juros de aplicações em instituições de crédito	454.104	197.587
Juros de créditos a clientes	1.856.021	588.817
Juros de outros ativos financeiros ao justo valor por contrapartida de outro rendimento integral	24.395	-
Juros de ativos financeiros disponíveis para venda	-	29.688
Juros e encargos similares	693.063	809.954
Juros de depósitos de clientes bancários	692.771	748.742
Outros juros	292	61.212
	7.867.424	3.389.566

41. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a composição da rubrica “Outros rendimentos e ganhos operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Rendimentos suplementares	4.375.869	4.804.120	34.007.908	35.559.551
Descontos de pronto pagamento obtidos	63.390	62.804	7.111	22.926
Ganhos em inventários	107.755	8.734	107.755	8.734
Diferenças de câmbio favoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	835.310	2.515.850	781.859	2.366.716
Rendimentos e ganhos em investimentos financeiros	515.385	643.765	279.310	329.833
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	9.435.327	19.563.152	9.383.167	19.523.067
Rendimentos de serviços e comissões	4.987.549	4.138.846	-	-
Ganhos e perdas de juros - Serviços financeiros	87.344	215.312	87.344	215.312
Regularização IVA	2.846.769	2.188.084	2.846.769	2.188.084
Outros	399.073	740.053	97.279	547.700
	23.653.770	34.880.720	47.598.502	60.761.923

No que respeita ao **Grupo** e à **Empresa**, os juros relacionados com o segmento “Serviços financeiros” passaram a ser registados nesta rubrica (Nota 2.22).

O montante reconhecido na rubrica “Regularização IVA” decorre essencialmente de melhorias implementadas nos procedimentos da metodologia de dedução do IVA na **Empresa**.

No período findo em 31 de dezembro de 2018 na rubrica “Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros”, do **Grupo** e da **Empresa**, encontram-se registados as mais-valias contabilísticas associadas à venda de três imóveis que se encontravam reconhecidos em “Propriedades de investimento” no montante de 138 mil Euros, a mais-valia contabilística associada à venda de um imóvel reconhecido em “Ativos fixos tangíveis” no montante de 590 mil Euros, assim como a mais-valia decorrente da alienação do imóvel da Rua da Palma no valor de 8,5 milhões de Euros.

No período findo em 31 de dezembro de 2017 na rubrica “Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros”, do **Grupo** e da **Empresa**, encontram-se registadas as mais-valias contabilísticas associadas à venda de dez imóveis que se encontravam reconhecidos em “Propriedades de investimento” no montante de 1,1 milhões de Euros, assim como a mais-valia decorrente da alienação dos imóveis de S. José no valor de 16,2 milhões de Euros.

A rubrica "Rendimentos de serviços e comissões" é composta por:

	Grupo	
	2018	2017
Rendimentos de serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados	4.749.797	3.128.104
Por serviços de mediação de seguros	184.508	1.010.743
Outras comissões recebidas	53.243	-
	4.987.549	4.138.846

No período findo em 31 de dezembro de 2018 a rubrica "Serviços e comissões recebidas – Por serviços bancários prestados" inclui o montante de 1.031 milhares de Euros (1.073 milhares de Euros em 31 de dezembro de 2017) relativos a comissões de intermediação de produtos de crédito.

Relativamente à **Empresa**, os "Rendimentos suplementares" respeitam fundamentalmente a:

	Empresa	
	2018	2017
<i>Royalties</i>	500.000	500.000
Prestação de serviços a Empresas do Grupo ⁽¹⁾	29.528.309	30.575.834
Aluguer de espaços urbanos	2.340.050	2.224.272
Outros rendimentos suplementares	1.639.548	2.259.445
	34.007.908	35.559.551

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

42. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica de "Fornecimentos e serviços externos" relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Subcontratos	14.543.375	10.243.699	100.363	-
Serviços especializados	64.559.617	67.228.192	36.285.266	41.168.361
Serviços prestados por Empresas do Grupo ⁽¹⁾	97.850	101.207	3.343.329	4.607.138
Materiais	2.689.439	2.641.626	1.542.188	1.676.094
Energia e fluídos	16.325.161	16.772.935	14.255.358	14.600.102
Transporte de pessoal	183.669	209.840	181.698	203.908
Transporte de mercadorias	71.278.018	63.853.736	11.496.682	11.468.044
Rendas e alugueres				
Aluguer operacional de viaturas	7.022.798	7.804.909	5.991.497	6.817.305
Outras rendas e alugueres	29.904.204	30.181.897	24.900.702	24.752.781
Comunicação	1.777.986	2.310.829	720.035	855.246
Seguros	2.718.944	2.400.014	1.834.172	1.916.125
Contencioso e notariado	214.420	241.937	162.844	182.674
Limpeza higiene e conforto	3.810.373	4.008.772	3.378.814	3.630.280
Postos de Correio	5.763.001	4.979.992	5.781.273	4.998.387
Operadores postais	22.154.802	20.332.867	21.234.894	19.179.315
Agenciamentos	6.121.495	6.091.867	6.121.495	6.091.867
Outros serviços	12.603.211	12.077.180	5.663.986	5.746.928
Serviços prestados por Empresas do Grupo ⁽¹⁾	677	194	3.544.730	3.354.349
	261.769.040	251.481.693	146.539.326	151.248.904

⁽¹⁾ Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

- (i) Os "Serviços especializados" referem-se aos contratos de *outsourcing* de prestação de serviços informáticos, à manutenção de equipamentos informáticos e a consultores externos;
- (ii) A "Energia e fluídos" referem-se fundamentalmente a gásóleo de veículos de mercadorias utilizados no processo operativo;
- (iii) Os "Transportes de mercadorias" dizem respeito a gastos com o transporte de correio pelas diversas vias (marítima, aérea e terrestre);

- (iv) As "Rendas e alugueres" referem-se essencialmente a gastos com instalações arrendadas a terceiros e com o aluguer operacional de viaturas;
- (v) Os "Operadores postais" dizem respeito a gastos efetuados com os operadores postais congéneres.

43. LOCAÇÕES OPERACIONAIS

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o **Grupo** e a **Empresa** mantinham responsabilidades de médio e longo prazo em contratos de locação operacional de viaturas, com cláusula de penalização em caso de cancelamento. O montante total dos pagamentos futuros respeitante a locações operacionais é o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Até 1 ano	9.623.019	7.741.799	8.782.410	6.695.559
Entre 1 ano e 5 anos	15.546.298	5.508.903	15.002.086	4.624.406
A mais de 5 anos	-	-	-	-
	25.169.318	13.250.702	23.784.496	11.319.965

Nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, os gastos incorridos com contratos de locação operacional foram respetivamente, de 7.022.798 Euros e 7.804.909 Euros pelo **Grupo**, e de 5.991.497 Euros e 6.817.305 Euros pela **Empresa**. Estes gastos encontram-se reconhecidos na rubrica "Fornecimentos e serviços externos" da Demonstração dos resultados por natureza.

Locações operacionais são contratos de locação de curta duração, em que o locador cede a sua utilização temporária a um terceiro, mediante o pagamento de uma renda ou aluguer.

Os pagamentos da locação são efetuados mensalmente por quantias constantes durante o prazo da locação e o reconhecimento da renda é considerado como um gasto que será igualmente efetuado numa base linear (método).

Não há reconhecimento de qualquer ativo locado, pois a substância da locação é de mero aluguer/arrendamento, não havendo evidência que permita concluir que o locatário obterá benefícios económicos futuros do ativo para além do período do contrato.

Não se prevê no final do contrato a transferência da propriedade jurídica para o Locatário.

44. GASTOS COM O PESSOAL

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica de "Gastos com o pessoal" relativa ao **Grupo** e à **Empresa** tinha a seguinte composição:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Remunerações	262.636.194	266.166.851	232.070.788	234.526.997
Benefícios aos empregados	404.659	2.607.370	369.356	2.571.758
Indemnizações	21.318.586	16.506.980	20.644.374	14.824.913
Encargos sobre remunerações	58.012.659	58.844.758	51.106.780	51.640.644
Seguros de acidente trabalho e doenças profissionais	4.433.987	3.519.027	4.180.454	3.295.885
Gastos de ação social	6.707.488	6.941.329	6.390.590	6.610.470
Outros gastos com o pessoal	98.220	153.504	-	-
	353.611.793	354.739.819	314.762.343	313.470.667

Remunerações dos órgãos sociais dos CTT, S.A.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, as remunerações fixas e variáveis atribuídas aos membros dos Órgãos Sociais dos CTT, SA, foram as seguintes:

Empresa	2018				Total
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2.358.913	174.857	55.800	14.000	2.603.570
Remuneração variável anual	-	-	-	-	-
	2.358.913	174.857	55.800	14.000	2.603.570
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	183.550	-	-	-	183.550
Remun variável Longo prazo	50.880	-	-	-	50.880
	234.430	-	-	-	234.430
	2.593.343	174.857	55.800	14.000	2.838.000

Empresa	2017				Total
	Conselho de Administração	Comissão de Auditoria	Comissão de Vencimentos	Assembleia Geral	
Remunerações de curto prazo					
Remunerações fixas	2.657.766	209.843	50.241	4.500	2.922.350
Remuneração variável anual	-	-	-	-	-
	2.657.766	209.843	50.241	4.500	2.922.350
Remunerações Longo prazo					
Plano de contribuição definida - PPR	214.697	-	-	-	214.697
Remun variável Longo prazo	657.030	-	-	-	657.030
	871.727	-	-	-	871.727
	3.529.493	209.843	50.241	4.500	3.794.077

Na sequência da revisão do Regulamento de Remuneração dos Órgãos Sociais para o mandato 2017-2019, os termos da Remuneração Variável de Longo prazo foram revistos, passando o seu pagamento a ser efetuado em numerário, e não em ações como no plano anterior. O plano passa a ser considerado como "cash settlement" o que de acordo com a IFRS 2 implica que a responsabilidade deva ser atualizada anualmente e as variações que daí resultem serão registadas em resultados.

A atribuição e cálculo da Remuneração Variável Longo prazo têm por base os resultados da avaliação de desempenho durante o período de duração do mandato (1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2019), a qual consiste na comparação do desempenho do TSR das ações dos CTT como TSR médio ponderado de um *peer group* constituído por empresas nacionais e internacionais.

A remuneração variável de longo prazo atribuída aos membros executivos do Conselho de Administração será paga no final do mandato 2017-2019, sendo que o montante de 50.880 Euros corresponde ao gasto a assumir no período entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2018 e foi determinado por cálculo realizado por entidade independente.

Para o ano findo em 31 de dezembro de 2018 e de acordo com o previsto no Plano de Transformação Operacional não foi registada qualquer estimativa de Remuneração variável anual para os membros dos Órgãos Sociais.

De acordo com o modelo de remuneração dos membros dos Órgãos Sociais definido pela Comissão de Vencimentos para o mandato 2014/2016 e dando cumprimento ao estipulado no Plano de Atribuição de Ações a Administradores Executivos foram atribuídas, 600.530 ações aos Administradores Executivos da Sociedade. O montante de 616.890 Euros registado na rubrica "Remuneração variável de longo prazo - Plano de Ações" resulta do desconhecimento da responsabilidade após a entrega das ações refletindo o diferencial entre aquela responsabilidade, estimada em 31 de dezembro de 2014, e o valor das ações próprias registadas nos Capitais Próprios entregues aos membros dos Órgãos Sociais em 31 de janeiro de 2017.

Remunerações

A variação na rubrica de “Remunerações” decorre essencialmente do efeito conjugado do programa de otimização de RH iniciado no ano anterior, da revisão salarial acordada com as organizações representativas dos trabalhadores bem como da decisão de não pagamento das remunerações variáveis relativas ao exercício de 2017.

Benefícios aos empregados

O montante registado na rubrica de “Benefícios aos empregados” no período findo em 31 de dezembro de 2018 reflete essencialmente a redução das responsabilidades associadas ao benefício “Subsídio Mensal Vitalício”.

Indemnizações

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 a rubrica “Indemnizações” inclui o montante de 20,5 milhões Euros relativos a indemnizações estabelecidas no âmbito de processos de rescisão de contratos de trabalho por mútuo acordo, iniciados em 2018 na sequência da manutenção do programa de otimização de RH.

Gastos de ação social

Os gastos de ação social dizem respeito, na sua quase totalidade, aos gastos de saúde suportados pelo **Grupo** e pela **Empresa** com os trabalhadores que se encontram no ativo e também a gastos relacionados com a Higiene e Segurança no trabalho.

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 estão incluídos na rubrica “Gastos com o pessoal” do **Grupo** e da **Empresa**, os montantes de 778.065 Euros e 880.491 Euros relativos a gastos com estruturas representativas dos trabalhadores.

No período findo em 31 de dezembro de 2018, o nº médio de pessoal ao serviço do **Grupo** e da **Empresa** era, respetivamente, de 12.391 e 10.957 (12.538 colaboradores e 11.029 colaboradores no período findo em 31 de dezembro de 2017).

45. IMPARIDADE DE CONTAS A RECEBER E IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS BANCÁRIOS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 o detalhe das rubricas “Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)” e “Imparidade de outros ativos financeiros bancários (perdas/reversões)” do **Grupo** e da **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Imparidade de Contas a receber				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Contas a receber	4.693.073	2.358.555	175.452	516.833
Outros ativos correntes e não correntes	627.957	487.781	417.761	446.102
Depósitos e aplicações bancárias	8.270	-	-	-
	<u>5.329.300</u>	<u>2.846.336</u>	<u>593.213</u>	<u>962.936</u>
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Contas a receber	2.465.765	1.302.268	-	496.575
Outros ativos correntes e não correntes	226.769	445.833	200.990	418.336
Depósitos e aplicações bancárias	393.885	-	392.868	-
	<u>3.086.420</u>	<u>1.748.101</u>	<u>593.858</u>	<u>914.911</u>
Movimento líquido do período - (perdas/reversões)	(2.242.880)	(1.098.235)	645	(48.025)
Imparidade de outros ativos financeiros bancários				
Gastos com reforços de perdas por imparidade				
Investimentos em títulos	251.442	-	-	-
Outros ativos financeiros bancários	575.018	-	-	-
Crédito a clientes bancários	399.816	133.578	-	-
	<u>1.226.276</u>	<u>133.578</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Rendimentos com reversões de perdas por imparidade				
Investimentos em títulos	198.585	-	-	-
Outros ativos financeiros bancários	772.719	-	-	-
Crédito a clientes bancários	57.229	16.344	-	-
	<u>1.028.533</u>	<u>16.344</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Movimento líquido do período - (perdas/reversões)	(197.743)	(117.234)	-	-
	<u>(2.440.623)</u>	<u>(1.215.469)</u>	<u>645</u>	<u>(48.025)</u>

46. DEPRECIações/ AMORTIZAÇÕES (PERDAS/REVERSÕES)

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o detalhe das “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade (perdas / reversões)” relativas ao **Grupo** e à **Empresa** era o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Ativos fixos tangíveis				
Depreciações (Nota 5)	20.385.743	21.638.891	17.888.807	17.556.425
Perdas de Imparidade (Nota 5)	(25.085)	(123.714)	(25.085)	(123.714)
Ativos intangíveis				
Amortizações (Nota 6)	11.415.682	9.112.100	6.716.759	5.660.057
Perdas de Imparidade (nota 6)	-	-	-	-
Propriedades de investimento				
Depreciações (Nota 7)	299.932	242.117	299.932	242.117
Perdas de Imparidade (Nota 7)	(732.506)	(198.942)	(732.506)	(198.942)
	<u>31.343.765</u>	<u>30.670.452</u>	<u>24.147.906</u>	<u>23.135.944</u>

47. OUTROS GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a decomposição da rubrica de “Outros gastos e perdas operacionais” do **Grupo** e da **Empresa** era conforme segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Impostos e outras taxas	2.334.566	2.277.710	2.038.929	2.020.176
Dívidas incobráveis	424.790	466.592	16.130	437.709
Perdas em inventários	497.718	407.846	497.718	407.846
Gastos e perdas em investimentos não financeiros	34.320	30.410	-	6.309
Diferenças de câmbio desfavoráveis de ativos e passivos diferentes de financiamento	806.923	2.801.611	746.496	2.714.793
Donativos	1.189.620	1.143.618	1.188.919	1.143.618
Serviços bancários	2.918.701	2.742.873	2.717.680	2.578.610
Juros de mora	58.330	15.909	54.590	14.193
Penalidades contratuais	47.136	109.699	47.136	109.699
Quotizações	758.216	811.653	695.812	739.567
Encargos com serviços e comissões	2.357.732	1.092.236	-	-
Fundo Garantia de depósito/Fundo Único de Resolução	29.380	4.257	-	-
Indemnizações	1.174.475	816.833	502.704	266.925
Outros gastos e perdas	1.196.710	1.431.294	825.740	916.975
	13.828.616	14.152.541	9.331.854	11.356.420

A rubrica de “Impostos e outras taxas” no **Grupo** inclui os montantes de 1.320.971 Euros e 1.199.218 Euros, em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, respetivamente, relativos a taxas da ANACOM.

A rubrica “Encargos com serviços e comissões” é composta por:

	Grupo	
	2018	2017
Encargos com serviços e comissões		
Por serviços bancários prestados por terceiros	2.271.461	1.054.211
Por operações realizadas com títulos	71.657	32.921
Outros encargos com serviços e comissões	14.614	5.103
	2.357.732	1.092.236

48. GASTOS E RENDIMENTOS FINANCEIROS

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica referente a “Gastos e perdas financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** tinha o seguinte detalhe:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Juros suportados				
Financiamentos bancários	77.378	80.807	7.764	419
Locações financeiras	452	1.776	-	802
Outros juros	83.421	65.212	83.323	64.377
Gastos financeiros - Benefícios de empregados (Nota 31)	5.271.463	5.230.618	5.264.666	5.227.482
Outros gastos de financiamento	78.261	3.051	76.542	810
	5.510.975	5.381.464	5.432.295	5.293.890

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a rubrica “Rendimentos financeiros” do **Grupo** e da **Empresa** encontrava-se detalhada como se segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Juros obtidos				
Depósitos em instituições de crédito	43.873	255.800	22.601	192.699
Empréstimos a empresas do Grupo ^(d)	-	-	205.204	126.404
Outros rendimentos similares	4.838	125.125	4.838	125.124
	48.711	380.925	232.643	444.227

^(d) Incluem empresas subsidiárias, associadas e investimentos em empreendimentos conjuntos.

49. IMPOSTOS SOBRE O RENDIMENTO

As empresas sedeadas em Portugal encontram-se sujeitas a impostos sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (“IRC”) à taxa normal de 21%, sendo a Derrama Municipal fixada a uma taxa máxima de 1,5% do lucro tributável, e a Derrama estadual de 3% do excedente do lucro tributável em 1.500.000 Euros, 5% do excedente de 7.500.000 Euros até 35.000.000 Euros e 9% no montante que exceda os 35.000.000 Euros. A Tourline encontra-se sujeita a impostos sobre os lucros em Espanha, em sede de Impuesto sobre Sociedades (“IS”) à taxa de 25%, assim como a subsidiária CORRE se encontra sujeita em Moçambique a impostos sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (“IRPC”) à taxa de 32%.

Os CTT são tributados em sede de IRC juntamente com as suas participadas CTT – Expresso, S.A., Payshop Portugal, S.A., CTT Contacto, S.A. e Banco CTT, S.A. pelo Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades (“RETGS”). As restantes empresas participadas são tributadas individualmente.

Reconciliação da taxa de imposto

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, a reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efetiva de imposto do **Grupo** e da **Empresa**, foi efetuada como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Resultado antes de impostos (a)	32.397.533	42.092.714	35.848.322	45.474.702
Taxa nominal de imposto	210%	210%	210%	210%
	6.803.482	8.839.470	7.528.148	9.549.687
Benefícios fiscais	(411.759)	(480.197)	(374.296)	(384.609)
Mais/(menos)-valias contabilísticas	(1.969.369)	(3.654.534)	(1.970.385)	(3.647.877)
Mais/(menos)-valias fiscais	854.473	1.359.977	857.146	1.356.652
Equivalência patrimonial	-	-	4.947.794	4.705.569
Provisões não consideradas para cálculo de impostos diferidos	21150	(24.714)	33	(12.447)
Perdas e reversões por imparidade	214.761	281.457	62.371	243.826
Outras situações, líquidas	1.611.132	1.494.582	1.496.918	1.145.330
Ajustamentos à coleta - Tributação autónoma	553.829	969.175	480.657	694.971
Impacto da alteração da taxa de imposto (imposto diferido)	539.891	345.685	539.891	345.685
Prejuízos fiscais sem imposto diferido ativo	1.606.221	1.335.973	-	-
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	658.644	40.236	798.715	88.915
Subtotal (b)	10.482.455	10.507.110	14.366.992	14.085.702
(b)/(a)	32,36%	24,96%	40,08%	30,97%
Ajustamentos à coleta - Derrama Municipal	656.832	1.046.514	474.246	886.016
Ajustamentos à coleta - Derrama Estadual	1.615.992	3.423.767	1.385.821	3.239.740
Imposto sobre o rendimento do período	12.755.279	14.977.391	16.227.059	18.211.458
Taxa efetiva de imposto	39,37%	35,58%	45,27%	40,05%
Imposto sobre o rendimento do período				
Imposto corrente	6.966.177	14.279.018	9.444.228	17.182.476
Imposto diferido	5.130.458	658.137	5.984.117	940.067
Insuficiência / (Excesso) de estimativa e restituição de impostos	658.644	40.236	798.715	88.915
	12.755.279	14.977.391	16.227.059	18.211.458

No período findo em 31 de dezembro de 2018 a rubrica “Insuficiência/(Excesso) de estimativa e restituição de impostos” refere-se, essencialmente, à insuficiência de estimativa de IRC de anos anteriores no valor líquido de 1.111.466 Euros e ao crédito fiscal relativo ao SIFIDE do exercício de 2016 no montante de 452.822 Euros.

No período findo em 31 de dezembro de 2017 a rubrica “Insuficiência/(Excesso) de estimativa e restituição de impostos” refere-se, essencialmente, a reembolso de Tributação autónoma de 2011 e 2012 no montante de 347.036 Euros, insuficiência de estimativa de IRC de 2016 e 2015 no valor de 1.391.132 Euros e crédito fiscal relativo ao SIFIDE do exercício de 2015 no montante de 1.079.208 Euros.

A taxa efetiva de imposto no Grupo, desconsiderando o efeito dos “Prejuízos fiscais sem imposto diferido ativo” seria de 34,41% e 32,41% nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, respetivamente.

Impostos diferidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, os saldos do **Grupo** e da **Empresa** referentes a impostos diferidos ativos e passivos era composto como segue:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Ativos por impostos diferidos				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	70.503.582	71.544.019	70.503.582	71.544.019
Benefícios aos empregados - plano pensões	77.479	80.044	-	-
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	2.645.244	4.409.187	2.645.244	4.409.187
Perdas por imparidade e provisões	3.561.740	6.753.261	3.405.180	6.709.312
Prejuízos fiscais reportáveis	1.292.172	688.388	-	-
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	283.474	257.614	283.474	257.614
Remuneração variável de longo prazo (CE)	25.486	11.308	25.486	11.308
Terrenos e edifícios	452.012	494.805	452.012	494.805
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	2.245.007	2.581.300	2.245.007	2.581.300
Outros	647.203	335.813	-	-
	81.733.398	87.155.739	79.559.985	86.007.545
Passivos por impostos diferidos				
Excedentes de revalorização antes IFRS	2.337.888	2.591.593	2.337.888	2.591.593
Mais-valias suspensas	745.377	776.522	745.377	776.522
Outros	25.397	31.006	-	-
	3.108.662	3.399.121	3.083.265	3.368.115

O ativo por imposto diferido relativo ao regime de reavaliação fiscal de ativos fixos tangíveis foi reconhecido na sequência da adesão da Empresa ao regime previsto Decreto-Lei nº 66/2016 de 3 de novembro. No período findo em 31 de dezembro de 2018 o montante ascende a 2.245.007 Euros.

A 31 de dezembro de 2018 é expectável que os ativos e passivos por impostos diferidos a serem liquidados no prazo de 12 meses sejam de 2,5 milhões de Euros e 0,3 milhões de Euros, respetivamente, no que diz respeito ao **Grupo** e à **Empresa**.

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, o movimento ocorrido nas rubricas de impostos diferidos do **Grupo** e da **Empresa** foi o seguinte:

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Ativos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	87.155.739	86.220.762	86.059.097	85.578.604
Movimentos do período - efeitos em resultados				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(497.200)	(1.061.122)	(497.200)	(1.066.500)
Benefícios aos empregados - plano pensões	(2.565)	80.044	-	-
Benefícios aos empregados - outros benefícios de longo prazo	(1.763.943)	(892.139)	(1.763.943)	(892.139)
Mais-valias contabilísticas diferidas	-	(606.790)	-	(606.790)
Perdas por imparidade e provisões	(3.351.649)	3.722.704	(3.450.701)	3.719.146
Prejuízos fiscais reportáveis	603.784	361.204	(13.591)	-
Perdas por imparidade em ativos fixos tangíveis	25.860	(102.719)	25.860	(102.719)
Remuneração variável de longo prazo (CE)	14.178	11.364	14.178	11.364
Plano de ações	-	(1.268.526)	-	(1.268.526)
Terrenos e edifícios	(42.793)	(1.365.661)	(42.793)	(1.352.832)
Regime de reavaliação fiscal dos ativos fixos tangíveis	(336.293)	(86.657)	(336.293)	(99.486)
Outros	(70.191)	61.230	(204.486)	-
Efeito em capitais próprios				
Benefícios aos empregados - cuidados de saúde	(540.146)	2.082.045	(543.237)	2.087.423
Outros	538.618	-	313.095	-
Saldo final	81.733.399	87.155.739	79.559.985	86.007.545

	Grupo		Empresa	
	2018	2017	2018	2017
Passivos por impostos diferidos				
Saldos no início do período	3.399.121	4.123.146	3.368.115	4.086.530
Movimentos do período - efeito em resultados				
Excedentes de revalorização antes IFRS	(253.705)	(560.116)	(253.705)	(560.116)
Mais-valias suspensas	(31.145)	(158.299)	(31.145)	(158.299)
Outros	(5.610)	(5.610)	-	-
Saldo final	3.108.661	3.399.121	3.083.265	3.368.115

Os prejuízos fiscais estão relacionados com as perdas das subsidiárias Tourline e Transporta, e detalham-se como segue:

Empresa	Prejuízos fiscais	Impostos diferidos ativos
Tourline	47.586.401	-
Transporta	6.153.199	1292.172
Total	53.739.600	1292.172

No caso da Tourline referem-se aos anos de 2008, 2009 e 2011 que podem ser reportados nos próximos 15 anos, aos prejuízos fiscais de 2012, 2013 e 2014 que podem ser reportados nos próximos 18 anos e aos prejuízos fiscais de 2015, 2016, 2017 e 2018, sem limite temporal para o seu reporte. No que respeita à Transporta referem-se às perdas dos anos de 2017 e de 2018, podendo ser reportadas nos próximos 5 anos.

A análise de sensibilidade efetuada permite concluir que uma redução de 1% na taxa subjacente ao cálculo dos impostos diferidos teria como impacto um aumento do imposto sobre o rendimento do período de cerca de 2,3 milhões de Euros, no **Grupo** e na **Empresa**.

SIFIDE

O **Grupo** e a **Empresa** adota como política de reconhecimento do crédito fiscal relativo ao SIFIDE a efetiva receção da declaração da comissão certificadora da elegibilidade das despesas apresentadas em candidatura.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2016, no montante aproximado de 1.895.281 Euros e 1.677.058 Euros, respetivamente, o **Grupo** e a **Empresa** terão a possibilidade de beneficiar de uma dedução à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC") estimada em 1.006.271 Euros e 826.237 Euros, respetivamente. De acordo com a notificação da Comissão Certificadora de 22 de março de 2018 foi atribuído um crédito fiscal de 452.822 Euros ao Grupo e 444.943 à Empresa.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2017, no montante aproximado de 1.432.825 Euros e 1.035.199 Euros, respetivamente, o **Grupo** e a **Empresa** terão a possibilidade de beneficiar de uma dedução à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC") estimada em 590.740 Euros e 336.440 Euros, respetivamente.

No que se refere às despesas incorridas com I&D pelo **Grupo** e pela **Empresa** no exercício económico de 2018, no montante aproximado de 1.005.470 Euros e 1.003.838 Euros, respetivamente, o **Grupo** e a **Empresa** terão a possibilidade de beneficiar de uma dedução à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas ("IRC") estimada em 326.778 Euros e 326.247 Euros, respetivamente.

Outras informações

De acordo com a legislação em vigor em Portugal, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenha havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou

estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alongados ou suspensos. Deste modo, as declarações fiscais dos CTT de 2016 e seguintes podem ser sujeitas a revisão, uma vez que as anteriores àquela data já foram sujeitas a inspeção tributária ainda que os prazos relativos ao ano de 2015 não tenham prescrito.

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 2018.

50. PARTES RELACIONADAS

O Regulamento sobre Avaliação e Controlo de Transações com Partes Relacionadas dos CTT define parte relacionada como: acionista qualificado, dirigente ou, ainda, entidade terceira com aquele relacionado através de qualquer interesse comercial ou pessoal relevante e ainda sociedade subsidiária, ou associada ou entidade conjuntamente controlada (*joint-venture*).

De acordo com o Regulamento as transações significativas com partes relacionadas têm de ser aprovadas previamente pela Comissão de Auditoria dos CTT assim como as transações que os membros dos órgãos de administração dos CTT e/ou subsidiárias realizem com os CTT e/ou subsidiárias.

As demais “Transações com partes relacionadas” são comunicadas à Comissão de Auditoria para efeitos da sua apreciação posterior.

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 com referência ao **Grupo**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

Grupo	2018				
	Contas a receber correntes	Contas a pagar correntes	Rendimentos	Gastos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	57.000.000
Outros accionistas de empresas do grupo					
Associadas	4.525	14.599	12.321	105.998	-
Conjuntamente controladas	978.077	-	371.865	-	-
Membros do (Nota 44)					
Conselho de Administração	-	-	-	2.358.913	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	174.857	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	55.800	-
Assembleia Geral	-	-	-	14.000	-
	982.602	14.599	384.186	2.709.569	57.000.000

Grupo	2017				
	Contas a receber correntes	Contas a pagar correntes	Rendimentos	Gastos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	72.000.000
Outros accionistas de empresas do grupo					
Associadas	1.658	9.470	11.250	106.989	-
Conjuntamente controladas	264.615	-	519.618	216	-
Membros do (Nota 44)					
Conselho de Administração	-	-	-	2.657.766	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	209.843	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	50.241	-
Assembleia Geral	-	-	-	4.500	-
	266.273	9.470	530.868	3.029.555	72.000.000

No decurso dos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017 com referência à **Empresa**, foram efetuadas as seguintes transações e existiam os seguintes saldos com partes relacionadas:

Empresa	2018							
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	-	-	-	57.000.000
Empresas do Grupo CTT								
Subsidiárias	8.195.321	12.940.956	2.825.440	5.539.255	30.250.897	3.877.974	205.204	-
Associadas	4.525	-	14.102	-	12.321	102.109	-	-
Conjuntamente controladas	977.959	-	977.959	-	371.713	-	-	-
Outras partes relacionadas	200.637	457.571	378.522	-	939.792	3.855.833	-	-
Membros do (Nota 44)								
Conselho de Administração	-	-	-	-	-	2.358.913	-	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	-	-	174.857	-	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	-	-	55.800	-	-
Assembleia Geral	-	-	-	-	-	14.000	-	-
	9.378.442	13.398.528	4.196.023	5.539.255	31.574.723	10.439.486	205.204	57.000.000

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2017							
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Rendimentos	Gastos	Juros obtidos	Dividendos
Acionistas	-	-	-	-	-	-	-	72.000.000
Empresas do Grupo CTT								
Subsidiárias	5.833.733	6.413.511	2.601.776	12.821.447	32.806.937	8.901.683	126.404	-
Associadas	1.658	-	9.470	-	11.250	105.230	-	-
Conjuntamente controladas	264.615	-	-	-	519.618	-	-	-
Outras partes relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Membros do (Nota 44)								
Conselho de Administração	-	-	-	-	-	2.657.766	-	-
Comissão de Auditoria	-	-	-	-	-	209.843	-	-
Comissão de Vencimentos	-	-	-	-	-	50.241	-	-
Assembleia Geral	-	-	-	-	-	4.500	-	-
	6.100.006	6.413.511	2.611.246	12.821.447	33.337.805	11.929.263	126.404	72.000.000

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Relativamente à **Empresa**, em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, dos principais saldos devedores e credores era como segue:

Empresa	2018					
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar
Subsidiárias						
Banco CTT, S.A.	817.612	-	817.612	26.143	5.539.255	5.565.398
CTT Expresso S.A.	3.912.914	9.934.259	13.847.173	1.993.274	-	1.993.274
CTT Contacto, S.A.	279.586	348.698	628.284	452.161	-	452.161
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	745.828	-	745.828	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	1.346.582	-	1.346.582	34.121	-	34.121
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	1.092.800	2.658.000	3.750.800	319.740	-	319.740
Associadas						
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	4.525	-	4.525	14.102	-	14.102
Conjuntamente controladas						
NewPost, ACE	108.099	-	108.099	-	-	-
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	869.860	-	869.860	-	-	-
Outras partes relacionadas						
Payshop Portugal, S.A.	200.637	457.571	658.208	378.522	-	378.522
	9.378.442	13.398.528	22.776.970	3.218.064	5.539.255	8.757.319

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

Empresa	2017					
	Contas a receber	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SD)	Total de contas a receber	Contas a pagar	Acionistas/ sócios e empresas do Grupo (SC)	Total de contas a pagar
Subsidiárias						
Banco CTT, S.A.	310.169	-	310.169	9.069	11.131.017	11.140.086
CTT Expresso, S.A.	2.616.197	1.125.000	3.741.197	1.663.559	1.425.115	3.088.673
Payshop Portugal, S.A.	121.469	-	121.469	413.354	238.187	651.541
CTT Contacto, S.A.	318.404	490.511	808.915	326.359	-	326.359
Mailtec Comunicação S.A.	150.301	-	150.301	184.432	27.128	211.560
Escrita Inteligente, S.A.	119.059	-	119.059	-	-	-
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	723.519	-	723.519	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	1.396.998	2.140.000	3.536.998	5.003	-	5.003
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	77.617	2.658.000	2.735.617	-	-	-
Associadas						
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	1.658	-	1.658	9.470	-	9.470
Conjuntamente controladas						
NewPost, ACE	264.615	-	264.615	-	-	-
	6.100.006	6.413.511	12.513.517	2.611.246	12.821.447	15.432.693

SD - Saldos devedores; SC - Saldos credores

No que respeita à **Empresa**, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2018 e em 31 de dezembro de 2017, a natureza e o detalhe, por empresa do Grupo, das principais transações era como segue:

Empresa	2018							
	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
Subsidiárias								
Banco CTT, S.A.	-	-	-	807.979	1.326.474	-	-	-
CTT Expresso, S.A.	-	48.723	133.706	316.887	23.575.487	2.015.732	-	5.835
CTT Contacto, S.A.	-	60.196	23.683	38.269	2.783.652	1.855.427	-	-
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	-	-	-	-	218.823	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	34.498	3.749	-	2.302	538.399	-	-	125.869
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	-	115.569	-	4.390	638.234	6.816	-	73.500
Associadas								
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	-	-	-	12.321	-	102.109	-	-
Conjuntamente controladas								
NewPost, ACE	-	-	-	-	362.064	-	-	-
Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A	-	-	-	-	9.649	-	-	-
Outras partes relacionadas								
Payshop Portugal, S.A.	-	-	52.254	122.610	817.182	3.855.833	-	-
	34.498	228.236	209.643	1.304.758	30.269.966	7.835.915	-	205.204

Empresa	2017							
	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
Subsidiárias								
Banco CTT, S.A.	-	-	-	497.014	515.567	-	-	-
CTT Expresso, S.A.	-	17.865	234.106	287.017	24.140.279	1.837.933	-	24.870
Payshop Portugal, S.A.	-	-	20.916	65.800	863.055	4.343.145	-	-
CTT Contacto, S.A.	-	17.524	11.970	530.341	3.631.247	1.760.690	-	-
Malttec Comunicação S.A.	-	1.056.895	-	245.183	621.262	952.969	-	-
Escrita Inteligente, S.A.	-	-	12.480	-	-	-	-	-
CORRE - Correio Expresso Moçambique, S.A.	-	-	-	-	382.729	-	-	-
Tourline Express Mensajeria, S.A.	33.060	1.614	-	2.367	1.023.719	6.000	-	82.509
Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.	-	-	-	1.358	-	947	-	19.025
Associadas								
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	-	-	-	11.250	-	105.230	-	-
Conjuntamente controladas								
NewPost, ACE	-	-	-	-	519.618	-	-	-
	33.060	1.093.897	279.472	1.640.330	31.697.475	9.006.913	-	126.404

51. HONORÁRIOS E SERVIÇOS DOS AUDITORES

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se descrita no ponto 5.1.1 do Relatório Integrado.

52. INFORMAÇÃO SOBRE MATÉRIAS AMBIENTAIS

A responsabilidade ambiental é um dos temas relevantes identificados no exercício de materialidade e mapeamento de partes interessadas dos CTT e integra a estratégia de Sustentabilidade do Grupo, numa perspetiva de gestão de riscos e oportunidades, tal como apresentado em maior detalhe nos pontos 2.3 e 2.4 do Relatório Integrado.

Não existem, que sejam do nosso conhecimento, quaisquer passivos de carácter ambiental nem obrigações presentes, quer legais, quer construtivas, relacionadas com matérias ambientais que devam dar origem à constituição de provisões.

53. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE SEGUROS

Conforme dispõe a Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal nº. 15/2009-R de 30 de dezembro de 2009 a **Empresa** divulga aqui a informação pertinente respeitante à atividade de mediação de seguros nos termos do artº. 4º. da acima referida Norma Regulamentar.

- a) Descrição das políticas contabilísticas adotadas para reconhecimento das remunerações.

O mediador ligado de seguros reconhece o rédito de acordo com as normas em vigor, ou seja, quando efetua prestações de contas às Companhias de Seguros. A emissão bem como o reembolso de seguros são registados na folha de caixa de cada loja e alocados à respetiva conta contabilística, de acordo com a respetiva natureza.

b) Indicação do total das remunerações recebidas desagregadas por natureza.

Por natureza	2018	2017
Numerário	1.713.885	1.800.530
Espécie		
Total	1.713.885	1.800.530

Por Tipo	2018	2017
Comissões	1.713.885	1.800.530
Honorários		
Outras remunerações		
Total	1.713.885	1.800.530

c) Indicação do total das remunerações relativas aos contratos de seguros por si intermediados desagregados por Ramo de Vida e Não Vida.

Por entidade	2018	
	Ramo vida	Ramo n/ vida
Empresas de Seguros	1.681.840	1.687.736
Outros mediadores		
Clientes (outros)		
Total	1.681.840	1.687.736

d) Indicação da existência de níveis de concentração, ao nível de empresas de seguros, outros mediadores, iguais ou superiores a 25% do total das remunerações auferidas pela carteira.

Por entidade	2018	2017
Empresas de Seguros		
FIDELIDADE	92,20%	88,40%
Outros mediadores		
Clientes (outros)		

e) Valores das contas «clientes», início e final do exercício, assim como o volume movimentado no ano, aplicável para os mediadores de seguros que movimentam fundos relativos a contratos de seguros.

Contas "Clientes"	2018	2017
Início exercício	-	-
Final exercício	-	-
Volume movimentado no exercício		
A Débito	167.294.972	39.720.945
A Crédito	4.739.823	2.535.619

f) Contas a receber e a pagar desagregadas por origem.

Por entidade (origem)	Contas a receber		Contas a pagar	
	2018	2017	2018	2017
Tomadores de seguro, segurados ou beneficiários				
Empresas de seguros	1.082.423	406.681	37.180	37.907
Empresas de resseguros				
Outros mediadores				
Clientes (outros)				
Total	1.082.423	406.681	37.180	37.907

g) Indicação dos valores agregados incluídos nas contas a receber e a pagar.

Por entidade (origem)	Contas a receber		Contas a pagar	
	2018	2017	2018	2017
Fundos recebidos com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro	4.739.823	2.535.619	4.458.059	2.198.490
Fundos em cobrança com vista a serem transferidos para as empresas de seguros para pagamento de prémios de seguro				
Fundos que lhe foram confiados pelas empresas de seguros com vista a serem transferidos para tomadores de seguro, segurados ou beneficiários (ou empresas de seguros no caso da actividade de mediação de resseguros)	166.732.744	40.788.406	167.294.972	39.720.945
Remunerações respeitantes a prémios de seguro já cobrados e por cobrar				
Outros mediadores				
Total	171.472.567	43.324.025	171.753.031	41.919.434

Nota: As restantes alíneas da norma não são aplicáveis.

54. OUTRAS INFORMAÇÕES

Na sequência do processo de transformação de Estações de Correio em Postos de Correio, abrangendo situações de estações únicas em sede de concelho, os CTT foram no final do ano de 2018 citados em seis providências cautelares intentadas por Comunidades Intermunicipais ou por Municípios (Douro, Beiras e Serra da Estrela, Dão Lafões, Alfândega da Fé, Belmonte e Aljustrel) requerendo que os CTT se abstenham de proceder ao encerramento ou transformação de Estações em postos de correio. Em 2019 e até à presente data, foram ainda citados para mais quatro providências de idêntico teor e objetivo (Terras de Trás-os-Montes, Óbidos, Sobral de Monte Agraço, Terras do Infante e Lagoa) e duas ações administrativas (Dão Lafões e Aljustrel). Os CTT foram absolvidos da instância na providência intentada pelo Município de Alfândega da Fé e outros, com fundamento em ilegitimidade dos requerentes, que recorreram, entretanto, da decisão.

Em julho de 2018, foi proferida Decisão relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis à prestação do serviço postal universal, que aumentou de onze para vinte e quatro os indicadores de qualidade de serviço e impôs objetivos de cumprimento agravados, sendo esse objetivo de 99,9% em seis desses indicadores. Esta decisão, porque considerada desajustada e desproporcional face ao contexto de queda acentuada de tráfego postal e ao contrato de concessão em vigor, foi em 18 de outubro impugnada pelos CTT em sede de ação administrativa intentada contra a ANACOM e em sede de Tribunal Arbitral contra o Estado Português, na qualidade de concedente, requerendo a declaração de invalidade desta decisão. Caso não venha a ser declarada a invalidade da Decisão da ANACOM, face a este quadro regulatório que vem afetar o equilíbrio financeiro da concessão (estimando-se, para este efeito, um encargo adicional de até 12 M€ por ano até 2020 para a Empresa se aproximar do cumprimento dos objetivos impostos), os CTT apresentam um pedido subsidiário de compensação no âmbito do Contrato de Concessão do SPU vigente até aquela data. Encontram-se em curso ambos os processos.

Em 21 de Junho de 2018, a ANACOM deliberou apresentar ao concedente uma proposta de aplicação de onze multas contratuais, no âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, com fundamento em alegados incumprimentos de obrigações resultantes do contrato, ocorridos durante os anos de 2015, 2016 e 2017. Os CTT exerceram o seu direito de pronúncia, alegando essencialmente falta de prova, fundamentação e ausência de contraditório. O processo aguarda a realização de diligências adicionais de prova, requeridas pelos CTT.

Em 28 de dezembro de 2018, foi proferida Decisão da ANACOM que, na sequência dos resultados da auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 da qualidade do serviço postal universal, determinou alterações no sistema de medição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), a implementar até 01 de julho de 2019. Estas alterações acarretam um agravamento dos custos a suportar pelos CTT com a contratação do sistema de medição dos IQS.

Em 10 de janeiro de 2019, foi proferida Deliberação da ANACOM relativa ao Sentido Provável de Decisão sobre a revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, sobre o qual os CTT se pronunciaram a 21 de fevereiro.

Em 15 de fevereiro de 2019, a ANACOM deliberou aprovar um sentido provável de decisão em resultado da auditoria ao sistema de contabilidade analítica relativo ao exercício de 2016, nos termos do qual aquela entidade considera que devem ser identificados novos critérios para a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária determinando a reformulação do sistema de contabilidade analítica relativamente aos exercícios de 2016 e 2017. Os CTT apresentarão a sua pronúncia a 5 de abril de 2019.

55. EVENTOS SUBSEQUENTES

Até à presente data, não ocorreu qualquer facto relevante, considerado material, para a atividade da Empresa que não tenha sido divulgado no anexo às demonstrações financeiras.

O DIRETOR DA CONTABILIDADE E TESOURARIA

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE



Conselho de Administração

Declaração de Conformidade

Para efeitos do disposto na alínea c) do número 1 do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários, os membros do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“CTT”), abaixo identificados, declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento, o relatório de gestão, as contas anuais individuais e consolidadas, a certificação legal de contas e demais documentos de prestação de contas (i) foram elaboradas em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, e (ii) expõem fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no perímetro de consolidação e (iii) contêm uma descrição dos principais riscos com que os CTT se defrontam na sua atividade.

Lisboa, 15 de março de 2019

O Conselho de Administração

Presidente (Não-Executivo) do Conselho de Administração

António Sarmento Gomes Mota

Vice-Presidente do Conselho de Administração e Presidente Executivo (CEO)

Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira



Handwritten notes in blue ink, including a large 'X' and several illegible scribbles.

Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz

Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração

José Manuel Baptista Fino

Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração

Céline Dora Judith Abecassis-Moedas

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão

Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração

João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento

Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria

Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia



Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria

Maria Belén Amatriain Corbi

Membro (Não-Executivo) do Conselho de Administração

Rafael Caldera de Castel-Branco Valverde

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva (CFO)

Gúy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco

**9. RELATÓRIO DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE
AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA DE FIABILIDADE**



KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Edifício Monumental - Av. Praia da Vitória, 71 - A, 8º
1069-006 Lisboa - Portugal
+351 210 110 000 | www.kpmg.pt

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras consolidadas anexas dos **CTT – Correios de Portugal, S.A.** (o Grupo), que compreendem a demonstração consolidada da posição financeira em 31 de dezembro de 2018 (que evidencia um total de 1.768.814.462 euros e um total de capital próprio de 146.752.583 euros, incluindo interesses não controlados de 165.494 euros e um resultado líquido atribuível a detentores de capital dos CTT de 19.621.263 euros), a demonstração consolidada dos resultados por naturezas, a demonstração consolidada do rendimento integral, a demonstração consolidada das alterações no capital próprio e a demonstração consolidada de fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras consolidadas que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira consolidada dos **CTT – Correios de Portugal, S.A.** em 31 de dezembro de 2018 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.

Reconhecimento do rédito

O Risco

Os CTT atuam em diferentes áreas de negócio (Correio, Expresso e Encomendas, Serviços Financeiros e Bancário) sendo as políticas de reconhecimento do rédito distintas para cada uma delas, conforme referido nas notas 2.22 e 39.

Considerámos a presunção prevista nas normas internacionais de auditoria de existência de risco de fraude acrescido associado ao rédito decorrente da pressão sobre a gestão em atingir os resultados estimados.

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Teste ao desenho e implementação dos controlos chave associados ao reconhecimento do rédito;
- Teste à operacionalidade dos controlos relacionados com o processo de reconhecimento do rédito;
- Testes de detalhe às transações (por amostragem), nomeadamente quanto ao momento do reconhecimento do rédito;
- Procedimentos substantivos analíticos e testes às *journal entries* por forma a identificar e testar o risco de fraude e de eventual derrogação aos controlos implementados;
- Avaliação do impacto da nova norma IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes; e,
- Avaliação da adequação das divulgações da Entidade relativamente ao reconhecimento do rédito tendo em conta o referencial contabilístico aplicável.

Benefícios aos empregados

O Risco

As responsabilidades com cuidados de saúde pós-emprego, outros benefícios de longo prazo a empregados e aos órgãos sociais totalizam 261.681.183 euros e envolvem um significativo grau de julgamento na definição dos pressupostos de longo prazo, que poderão resultar em variações significativas nos montantes registados nas demonstrações financeiras, conforme referido nas notas 2.19, 2.28 e 31.

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação da razoabilidade dos pressupostos e estimativas assumidas no cálculo atuarial e a metodologia de cálculo da responsabilidade;
- Comparação da informação prestada pela gestão ao atuário independente para a realização do cálculo da responsabilidade;
- Avaliação da competência, independência e integridade do atuário contratado pela gestão; e
- Avaliação da adequação das divulgações da Entidade relativamente aos benefícios de empregados, incluindo as análises de sensibilidade, tendo em conta o referencial contabilístico aplicável.



Investimento no Banco CTT

O Risco

Conforme referido na nota 1.2, o Banco iniciou a sua atividade no final de 2015, tendo dado em 2018 continuação à estratégia de investimento, de alargamento da rede de balcões e de lançamento de novos produtos.

A monitorização do cumprimento do orçamento e plano aprovado pelo acionista é relevante para a estratégia de auditoria, particularmente o impacto das condições de mercado e dos consequentes ajustamentos ao plano ao nível das necessidades de entrada de capital pelo acionista e capacidade de distribuição de dividendos.

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Análise da evolução da atividade durante o ano de 2018 e discussão com a gestão das expectativas futuras e do plano de negócios, nomeadamente em termos de desenvolvimento da atividade da concessão de crédito, forma de financiamento e suporte do acionista e rentabilidade esperada;
- Desafio dos pressupostos usados no teste de imparidade dos ativos do Banco CTT e análise de sensibilidade aos principais pressupostos, nomeadamente ao *Cost of Equity* e CET1;
- Avaliação da adequação das divulgações relativamente ao teste de imparidade de ativos do Banco CTT, tendo em conta o referencial contabilístico aplicável.

Plano de transformação operacional

O Risco

Conforme referido nas notas 32 e 44, os CTT implementaram um plano de transformação operacional com o objetivo de potenciar o crescimento e eficiência operacional dos CTT. Os principais impactos do plano nas demonstrações financeiras foram:

- Reconhecimento de gastos com indemnizações no montante de 21.318.586 euros (2017: 16.506.980 euros);
- Reconhecimento de uma provisão no montante de 1.842.159 euros (2017: 1.729.651) para perdas relacionadas com a supressão de lojas postais e centros de distribuição postal; e,
- Redução da estimativa de remunerações variáveis a pagar.

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Desafio dos pressupostos que suportam as estimativas do Conselho de Administração;
- Avaliação dos restantes impactos associados ao plano de transformação operacional e desafio dos seus pressupostos;
- Discussão com a gestão dos impactos das medidas do Plano, nomeadamente nos planos futuros usados nos testes de imparidade; e,
- Avaliação da adequação das divulgações dos CTT relativamente ao reconhecimento de provisões, e ainda de eventos subsequentes a 31 de Dezembro de 2018, tendo em conta o referencial contabilístico aplicável.



Concessão de crédito

O Risco

O Grupo, através do Banco CTT (“Banco”), iniciou em março de 2017 a concessão do produto de Crédito à Habitação.

Este processo foi criado de raiz pelo Banco, tendo por base um *workflow* informático desenvolvido em parceria com um parceiro externo.

Em virtude da integração recente deste processo no Banco, dos objetivos definidos para a gestão e do peso na atividade operacional do Banco, classificamos esta área como relevante do ponto de vista da nossa auditoria.

A nossa resposta ao risco identificado

No âmbito da nossa auditoria efetuámos, entre outros, os seguintes procedimentos:

- Obtenção do entendimento do processo de concessão de crédito, desde a receção das propostas até ao registo contabilístico final e relato financeiro associado, identificando os respetivos pontos de risco e controlos associados;
- Análise das atas do Comité de Crédito, onde são discutidas as propostas de risco mais elevado e definidas as linhas diretoras do processo de concessão;
- Análise dos processos de integração de sistemas entre os parceiros envolvidos e o Banco, bem como entre os sistemas operacionais e contabilísticos;
- Avaliação do desenho e implementação e teste à eficácia operacional dos controlos associados ao processo de concessão de crédito e do modelo de imparidade implementado pelo Banco para dar cumprimento aos requisitos da IFRS 9;
- Circularização de uma amostra de exposições incluídas na carteira de crédito;
- Teste aos juros do período e juros corridos;
- Teste ao montante da imparidade apurada de acordo com a IFRS 9; e,
- Avaliação das divulgações efetuadas pela Entidade, de acordo com o normativo contabilístico aplicável.





Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras consolidadas

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras consolidadas que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa do Grupo de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do relatório de gestão, incluindo o relatório do governo societário, nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras consolidadas isentas de distorção material devido a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade do Grupo de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira do Grupo.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno do Grupo;

- avaliamos a adequação das políticas contábilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contábilísticas e respectivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade do Grupo para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que o Grupo descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras consolidadas, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- obtemos prova de auditoria suficiente e apropriada relativa à informação financeira das entidades ou atividades dentro do Grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela orientação, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo e somos os responsáveis finais pela nossa opinião de auditoria;
- comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, as respetivas salvaguardas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras consolidadas, e as verificações previstas nos números 4 e 5 do artigo 451.º do Código das Sociedades Comerciais, bem como a verificação de que a informação não financeira foi apresentada.



RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o relatório de gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras consolidadas auditadas e, tendo em conta o conhecimento e apreciação sobre o Grupo, não identificámos incorreções materiais.

Sobre o relatório de governo societário

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o relatório de governo societário inclui os elementos exigíveis ao Grupo nos termos do artigo 245º-A do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas alíneas c), d), f), h), i) e m) do referido artigo.

Sobre a informação não financeira prevista no artigo 508.º-B do Código das Sociedades Comerciais

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um relatório separado do relatório de gestão que inclui a informação não financeira, conforme previsto no artigo 508.º-B do Código das Sociedades Comerciais, tendo o mesmo sido publicado juntamente com o relatório de gestão.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10º do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados auditores dos CTT – Correios de Portugal, S.A. pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 5 de maio de 2014 para completar o último ano do mandato do triénio compreendido entre 2012 e 2014. Fomos nomeados na assembleia geral de acionistas realizada em 18 de abril de 2018 para o atual mandato compreendido entre 2018 e 2020;
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras 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 14 de março de 2019; e
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77.º, n.º 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria.

15 de março de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão', written over a horizontal line.

KPMG & Associados -
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427)



KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Edifício Monumental - Av. Praia da Vitória, 71 - A, 8º
1069-006 Lisboa - Portugal
+351 210 110 000 | www.kpmg.pt

CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas dos **CTT – Correios de Portugal, S.A.** (a Entidade ou CTT), que compreendem a demonstração individual da posição financeira em 31 de dezembro de 2018 (que evidencia um total de 827.952.787 euros e um total de capital próprio de 146.587.089 euros, incluindo um resultado líquido de 19.621.263 euros), a demonstração individual dos resultados por naturezas, a demonstração individual do rendimento integral, a demonstração individual das alterações no capital próprio e a demonstração individual de fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira dos **CTT – Correios de Portugal, S.A.** em 31 de dezembro de 2018 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras” abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Matérias relevantes de auditoria

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Reconhecimento do rédito

O Risco

Os CTT atuam em diferentes áreas de negócio (Correio, Expresso e Encomendas, Serviços Financeiros e Bancário) sendo as políticas de reconhecimento do rédito distintas para cada uma delas, conforme referido nas notas 2.22 e 39.

Considerámos a presunção prevista nas normas internacionais de auditoria de existência de risco de fraude acrescido associado ao rédito decorrente da pressão sobre a gestão em atingir os resultados estimados,

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Teste ao desenho e implementação dos controlos chave associados ao reconhecimento do rédito;
- Teste à operacionalidade dos controlos relacionados com o processo de reconhecimento do rédito;
- Testes de detalhe às transações (por amostragem), nomeadamente quanto ao momento do reconhecimento do rédito;
- Procedimentos substantivos analíticos e testes às *journal entries* por forma a identificar e testar o risco de fraude e de eventual derrogação aos controlos implementados;
- Avaliação do impacto da nova norma IFRS 15 – Rédito de contratos com clientes; e
- Avaliação da adequação das divulgações da Entidade relativamente ao reconhecimento do rédito tendo em conta o referencial contabilístico aplicável.



Benefícios aos empregados

O Risco

As responsabilidades com cuidados de saúde pós-emprego, outros benefícios de longo prazo a empregados e aos órgãos sociais totalizam 261.336.832 euros e envolvem um significativo grau de julgamento na definição dos pressupostos de longo prazo, que poderão resultar em variações significativas nos montantes registados nas demonstrações financeiras, conforme referido nas notas 2.19, 2.28 e 31.

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação da razoabilidade dos pressupostos e estimativas assumidas no cálculo atuarial e a metodologia de cálculo da responsabilidade;
- Comparação da informação prestada pela gestão ao atuário independente para a realização do cálculo da responsabilidade;
- Avaliação da competência, independência e integridade do atuário contratado pela gestão; e
- Avaliação da adequação das divulgações da Entidade relativamente aos benefícios de empregados, incluindo as análises de sensibilidade, tendo em conta o referencial contabilístico aplicável.



Investimento no Banco CTT

O Risco

Conforme referido na nota 1.2, o Banco CTT (“Banco”) iniciou a sua atividade no final de 2015, tendo dado em 2018 continuação à estratégia de investimento, de alargamento da rede de balcões e de lançamento de novos produtos.

A monitorização do cumprimento do orçamento e plano aprovado pelo acionista é relevante para a estratégia de auditoria, particularmente o impacto das condições de mercado e dos consequentes ajustamentos ao plano ao nível das necessidades de entrada de capital pelo acionista e capacidade de distribuição de dividendos.

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Avaliação da metodologia de avaliação usada, *Dividend Discount Model* (DDM), tendo sido envolvidos os nossos especialistas em avaliações para esse efeito;
- Análise do apuramento efetuado pelo Grupo do valor recuperável do Banco CTT e dos principais pressupostos considerados no modelo de imparidade, nomeadamente, a taxa de desconto (*cost of equity*), a taxa de crescimento na perpetuidade, os requisitos de *Core Tier 1* considerados para efeito de cálculo dos resultados distribuíveis, distribuição de dividendos e aumentos de capital;
- Teste da precisão matemática do modelo de imparidade;
- Comparação das projeções financeiras com o orçamento e plano aprovado e apresentado ao Banco de Portugal;
- Discussão com a gestão das expectativas futuras, nomeadamente em termos crédito concedido, formas de financiamento e rentabilidade esperada;
- Realização de análises de sensibilidade a variações dos principais pressupostos; e
- Avaliação da adequação das divulgações efetuadas nas demonstrações financeiras.



Plano de transformação operacional

O Risco

Conforme referido nas notas 32 e 44, os CTT implementaram um plano de transformação operacional com o objetivo de potenciar o crescimento e eficiência operacional dos CTT. Os principais impactos do plano nas demonstrações financeiras foram:

- Reconhecimento de gastos com indemnizações no montante de 20.644.374 euros (2017: 14.824.913 euros);
- Reconhecimento de uma provisão no montante de 1.479.139 euros (2017: 1.729.651) para perdas relacionadas com a supressão de lojas postais e centros de distribuição postal; e,
- Redução da estimativa de remunerações variáveis a pagar.

A nossa resposta ao risco identificado

Os nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros aspetos:

- Desafio dos pressupostos que suportam as estimativas do Conselho de Administração;
- Avaliação dos restantes impactos associados ao plano de transformação operacional e desafio dos seus pressupostos;
- Discussão com a gestão dos impactos das medidas do Plano, nomeadamente nos planos futuros usados nos testes de imparidade; e,
- Avaliação da adequação das divulgações dos CTT relativamente ao reconhecimento de provisões, e ainda de eventos subsequentes a 31 de Dezembro de 2018, tendo em conta o referencial contabilístico aplicável.





Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do relatório de gestão, incluindo o relatório do governo societário nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devido a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;

- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, as respetivas salvaguardas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras, e as verificações previstas nos números 4 e 5 do artigo 451.º do Código das Sociedades Comerciais bem como a verificação de que a informação não financeira foi apresentada.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o relatório de gestão

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o relatório de gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras auditadas e, tendo em conta o conhecimento e apreciação sobre a Entidade, não identificámos incorreções materiais.

Sobre o relatório de governo societário

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o relatório de governo societário inclui os elementos exigíveis à Entidade nos termos do artigo 245º-A do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas alíneas c), d), f), h), i) e m) do referido artigo.





Sobre a informação não financeira prevista no artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais

Dando cumprimento ao artigo 451.º, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um relatório separado do relatório de gestão que inclui a informação não financeira, conforme previsto no artigo 66.º-B do Código das Sociedades Comerciais, tendo o mesmo sido publicado juntamente com o relatório de gestão.

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10º do Regulamento (UE) n.º 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados auditores dos CTT – Correios de Portugal, S.A. pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 5 de maio de 2014 para completar o último ano do mandato do triénio compreendido entre 2012 e 2014. Fomos nomeados na assembleia geral de acionistas realizada em 18 de abril de 2018 para o atual mandato compreendido entre 2018 e 2020;
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras devido a fraude;
- Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos ao órgão de fiscalização da Entidade em 14 de março de 2019; e
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77.º, n.º 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face à Entidade durante a realização da auditoria.

15 de março de 2019

KPMG & Associados -
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427)

Relatório e Parecer da Comissão de Auditoria

- Exercício de 2018 -

1. Introdução

Em cumprimento do disposto na alínea g) do n.º 1 do Artigo 423.º-F do Código das Sociedades Comerciais ("CSC") e do n.º 5 do Artigo 7.º do Regulamento Interno da Comissão de Auditoria ("CAUD" ou "Comissão") dos CTT – Correios de Portugal, S.A. ("CTT" ou "Sociedade"), vem este órgão apresentar o seu relatório de atividades de supervisão e fiscalização realizadas durante o exercício de 2018 e dar o seu parecer sobre o Relatório Integrado, que inclui o relatório de gestão, o relatório de governo societário, a informação relativa à demonstração não financeira, as contas consolidadas e individuais dos CTT do exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e a proposta de aplicação de resultados apresentados pelo Conselho de Administração ("CA").

2. Atividades Desenvolvidas

Durante o exercício de 2018, a CAUD realizou dezassete reuniões, nas quais estiveram presentes todos os seus membros.

Com o objetivo de assegurar o pleno cumprimento da sua missão, ao longo do exercício, a Comissão realizou diversas atividades compreendidas no âmbito das suas competências e no cumprimento dos seus deveres e responsabilidades, com destaque para as seguintes em cada uma das suas principais áreas de intervenção:

- **Acompanhar o funcionamento da Sociedade e zelar pela observância da lei, regulamentos e estatutos**

O acompanhamento regular da evolução da atividade da Sociedade e das suas principais subsidiárias, em particular as decisões de fundamental importância para a Sociedade, foi realizado designadamente através:

- (i) Da participação dos seus membros nas reuniões do CA; (ii) Dos contactos com a Comissão Executiva ("CE"), nomeadamente a participação nas reuniões de aprovação das contas; (iii) De outros contactos que a CAUD considerou necessários e oportunos com Administradores, designadamente com os *Chief Financial Officer* dos CTT e do Banco CTT e com quadros dirigentes da Sociedade, especialmente com os Diretores de Contabilidade e Tesouraria, de Planeamento e Controlo, de Finanças e Risco, de Relações com Investidores, de Regulação e Concorrência, de Serviços Jurídicos, de Serviços Jurídico-Laborais, e de Auditoria e Qualidade,

COMISSÃO DE AUDITORIA

incluindo o responsável pelo departamento de *Compliance*; e **(iv)** De reuniões com o Revisor Oficial de Contas (“ROC”).

No desempenho das suas funções, a Comissão analisou a documentação distribuída para apoio aos respetivos trabalhos e obteve as informações e esclarecimentos às questões que a análise dos documentos tenha suscitado, nomeadamente as julgadas oportunas e adequadas sobre o cumprimento dos Estatutos e dos preceitos legais e regulamentares aplicáveis, não se deparando com quaisquer constrangimentos ou limitações à sua atuação.

- **Fiscalizar a qualidade e integridade da informação financeira constante dos documentos de prestação de contas**

No âmbito das competências constantes das alíneas c) a f) do n.º1 do Artigo 423.ºF do CSC e das alíneas a) e b) do n.º3 do Artigo 3.º da Lei n.º148/2015, em particular para efeitos de supervisão do cumprimento das políticas, critérios e práticas contabilísticas e da fiabilidade da informação financeira, foram desenvolvidas designadamente as seguintes realizações:

(i) Acompanhamento regular do processo de preparação e divulgação da informação financeira e avaliação das políticas e normas contabilísticas e alteração às mesmas, supervisionando o seu cumprimento, as estimativas e julgamentos, os procedimentos e os critérios valorimétricos utilizados, tentando assegurar a sua aplicação consistente entre exercícios; **(ii)** Acompanhamento das novas IFRS e dos respetivos impactos nos CTT; **(iii)** Análise do impacto das contas das empresas subsidiárias nas contas dos CTT; **(iv)** Acompanhamento dos indicadores financeiros e operacionais relevantes, assim como das transações não recorrentes; **(v)** Apreciação dos Relatórios e Contas do exercício de 2017 das empresas subsidiárias dos CTT e Cartas de Representação para os respetivos ROC; **(vi)** Apreciação do Relatório e Contas individual e consolidado do exercício de 2017 dos CTT assim como do Relatório de Governo Societário, tendo emitido parecer sobre os mesmos e também sobre a proposta de aplicação de resultados, submetida à Assembleia Geral de Acionistas de 18 abril de 2018; e **(vii)** Análise das contas trimestrais e semestrais consolidadas e individuais do exercício de 2018.

- **Supervisionar os sistemas de auditoria interna, controlo interno e gestão de risco da atividade**

No papel de fiscalização da eficácia dos sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna, bem como de avaliação do seu funcionamento e dos respetivos procedimentos, há a realçar:

COMISSÃO DE AUDITORIA

(i) Acompanhamento da atividade desenvolvida pela direção de Auditoria e Qualidade nas suas vertentes de auditoria interna e de *compliance* e do estado de implementação das respetivas recomendações e comunicação ao ROC da informação relevante; (ii) Aprovação do Plano de Atividades da Auditoria e Qualidade para 2019 e dos recursos afetos; (iii) Apreciação da proposta de Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo do Grupo CTT; (iv) Apreciação do modelo de governação do risco dos CTT e do Banco CTT e análise dos principais riscos e ações de mitigação associadas; (v) Apreciação do Regulamento Interno de Gestão do Risco do Grupo CTT (exceto Banco CTT); (vi) Acompanhamento dos litígios em curso no exercício de 2018, a sua natureza, probabilidade e significado patrimonial de eventual risco, e dos litígios e outras contingências relevantes encerradas; (vii) Apreciação dos *Reports* de Comunicação de Infrações ao Código de Conduta; (viii) Apreciação dos Relatórios de Atividades da Comissão de Ética e dos Relatórios sobre Comunicação de Irregularidades; (ix) Apreciação prévia das transações com partes relacionadas, sempre que tal foi necessário nos termos do Regulamento de Partes Relacionadas, e apreciação posterior no caso das restantes transações com partes relacionadas através de Relatórios semestrais da CE, conforme previsto no mesmo Regulamento; (x) Apreciação do orçamento para 2019 e das linhas estratégicas constantes do plano para 2019/2021 dos CTT; (xi) Promoção da discussão de temas como a Cibersegurança no Grupo CTT, a Proteção de Dados Pessoais, as Leis de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e do Regime Jurídico do Registo Central do Beneficiário Efetivo e o Papel do CA na Transformação Digital, com a participação de entidades externas (sempre que necessário) e dos restantes membros do CA dos CTT e Conselho de Administração do Banco CTT; e (xii) Acompanhamento das alterações legais e regulamentares a que a Sociedade se encontra exposta.

- **Supervisionar a execução das funções desempenhadas pelo Revisor Oficial de Contas**

Em matéria de relacionamento com o ROC das empresas do universo CTT, a KPMG & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. ("KPMG"), e de fiscalização do cumprimento das respetivas regras de independência que a lei e os regulamentos aplicáveis impõem, bem como do seu trabalho de revisão de contas, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas por esta Comissão:

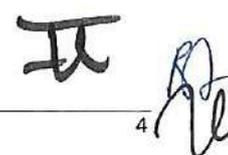
(i) Aprovação de proposta à Assembleia Geral de Acionistas dos CTT para nomeação da KPMG como ROC para o mandato 2018/2020; (ii) Apreciação da proposta de contratação de serviços de revisão legal das contas e autorização prévia dos serviços distintos de auditoria prestados

COMISSÃO DE AUDITORIA

pelo ROC a empresas do universo CTT no exercício de 2018 e apreciação dos Relatórios da CE sobre adjudicações ao ROC e respetivos honorários ; **(iii)** Apreciação das Certificações Legais de Contas e Relatórios de Auditoria às demonstrações financeiras consolidadas e individuais para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017; **(iv)** Apreciação do Relatório Adicional do ROC relativo ao exercício de 2017; **(v)** Apreciação do Relatório de Revisão Limitada relativo às demonstrações financeiras consolidadas em 30 de junho de 2018; **(vi)** Acompanhamento e apreciação dos trabalhos preparatórios e das matérias consideradas relevantes na Certificação Legal das Contas consolidada e individual do exercício de 2018; **(vii)** Análise e discussão com o ROC, sobre políticas contabilísticas e aspetos relevantes das novas normas, principais questões da auditoria e resultados dos seus trabalhos de auditoria e de avaliação do ambiente geral de controlo interno; **(viii)** Apreciação das recomendações do ROC, na sequência da auditoria às demonstrações financeiras de 2017, sobre aspetos de natureza contabilística e de controlo interno e da informação da Sociedade sobre a implementação dessas recomendações; **(ix)** Acompanhamento dos trabalhos de revisão de contas do ROC e da CAUD do Banco CTT; **(x)** Apreciação dos Relatórios de Transparência do ROC de 2016 e 2017; **(xi)** Avaliação da atividade e independência da KPMG, apreciação da sua carta de independência e emissão do Relatório de Avaliação da Atividade e Independência respeitante ao exercício de 2017; **(xii)** Apreciação da Consulta Pública da CMVM n.º8/2018 que visa a revisão do regime jurídico da supervisão de auditoria estabelecido na Lei n.º 148/2015 e manifestação de posição desta Comissão junto da CMVM no que à revisão limitada das contas intercalares diz respeito; e **(xiii)** Discussão sobre a nova estrutura do Relatório de gestão dos CTT.

3. Declaração de Conformidade

De acordo com o disposto no n.º 1 da alínea c) do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários (“CVM”), os membros da Comissão de Auditoria dos CTT, abaixo identificados, declaram, na qualidade e no âmbito das funções que lhes competem, que, tanto quanto é do seu conhecimento, a informação constante do Relatório Integrado relativa ao relatório de gestão, às demonstrações financeiras anuais, consolidadas e individuais, à Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria das contas consolidadas e à Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria das contas individuais, e aos demais documentos de prestação de contas, consolidados e individuais, exigidos por lei ou regulamento, relativamente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018:



COMISSÃO DE AUDITORIA

- i. Foi elaborada em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação; e
- ii. Em particular, o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição dos CTT e das empresas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, contendo nomeadamente uma descrição dos principais riscos e incertezas com que tais entidades se defrontam.

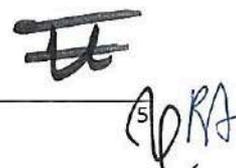
4. Parecer sobre o Relatório Integrado relativo ao exercício de 2018

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 2018, 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, documentos que merecem a sua aprovação.

As demonstrações financeiras consolidadas e individuais foram preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), tal como adotadas pela União Europeia a 31 de dezembro de 2018.

Como componentes do Relatório Integrado, a CAUD também analisou o relatório de governo societário, tendo em conta o estabelecido no n.º 5 do artigo 420.º do CSC e no artigo 245.º-A do CVM, e a informação relativa à demonstração não financeira, nos termos dos artigos 66.º-B e 508.º-G do CSC.

A CAUD apreciou com especial atenção os termos das Certificações Legais das Contas e Relatórios de Auditoria: **(i)** Sobre a auditoria das demonstrações financeiras consolidadas e individuais aprovadas pelo Conselho de Administração, emitidas em 15 de março de 2019 pela KPMG, as quais expressam uma opinião favorável sobre as referidas demonstrações financeiras, sem quaisquer reservas ou ênfases; e **(ii)** Sobre o cumprimento de outros requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao relatório de gestão, ao relatório de governo societário e à informação não financeira prevista no artigo 508.º-B do CSC, as quais expressam o cumprimento dos referidos requisitos em vigor. A CAUD observou ainda que as Certificações Legais de Contas e Relatórios de Auditoria também incluem os elementos adicionais previstos no artigo 10º do Regulamento (UE) nº537/2014, nomeadamente as denominadas “Matérias Relevantes de Auditoria” que no caso da Sociedade, a KPMG definiu como sendo:



COMISSÃO DE AUDITORIA

- i. Reconhecimento do rédito;
- ii. Benefícios aos empregados;
- iii. Investimento no Banco CTT;
- iv. Plano de Transformação Operacional; e
- v. Concessão de crédito (nas contas consolidadas).

Face aos elementos mencionados e à ação por si desenvolvida, e para cumprimento do disposto na alínea g) do número 1 do artigo 423º-F, nos números 5 e 6 do artigo 420º, aplicáveis por remissão do disposto no n.º2 do artigo 423º-F, e no artigo 452º, todos artigos do CSC, a Comissão de Auditoria atesta que, tanto quanto é do seu conhecimento, a informação que consta do Relatório Integrado dos CTT – Correios de Portugal, S.A. de 31 de dezembro de 2018 relativa ao/ à (s):

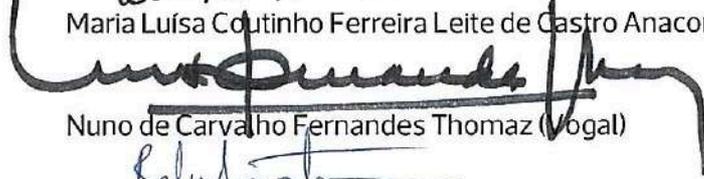
- Relatório de gestão, relatório de governo societário e informação relativa à demonstração não financeira,
- Demonstrações financeiras consolidadas e individuais,
- Certificações Legais das Contas consolidadas e individuais e Relatórios de Auditoria datados de 15 de março de 2019, e
- Proposta de aplicação dos resultados,

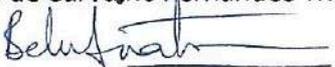
estão de acordo com as disposições legais, estatutárias e contabilísticas aplicáveis, pelo que esta Comissão manifesta a sua concordância com as mesmas e recomenda a sua aprovação à Assembleia Geral dos CTT.

Lisboa, 15 de março de 2019

Comissão de Auditoria dos CTT – Correios de Portugal, S.A.,


Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia (Presidente)


Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz (Vogal)


Maria Belén Amatriain Corbi (Vogal)



KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Edifício Monumental - Av. Praia da Vitória, 71 - A, 8º
1069-006 Lisboa - Portugal
+351 210 110 000 | www.kpmg.pt

RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE

**Ao Conselho de Administração dos
CTT - Correios de Portugal, S.A.**

Introdução

Fomos contratados pelo Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. ("CTT") para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade contida no Relatório Integrado ("Relatório") dos CTT para o ano findo em 31 de dezembro de 2018, identificada no Anexo IV "Índice e Indicadores GRI".

Responsabilidade do Órgão de Gestão

O Conselho de Administração dos CTT é responsável:

- Pela preparação e apresentação da informação de sustentabilidade incluída no Relatório em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines* (G4)) do *Global Reporting Initiative* (GRI) para o nível *Core* e pela informação e asserções incluídas no mesmo; e
- Pela implementação e manutenção de sistemas de gestão do desempenho e de controlo interno apropriados dos quais é obtida a informação relatada.

A nossa responsabilidade

A nossa responsabilidade consiste em executar o trabalho de garantia limitada de fiabilidade descrito no parágrafo do Âmbito e expressar uma conclusão baseada no trabalho efetuado.

Âmbito

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade "ISAE 3000R – Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e foi planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se nada chegou ao nosso conhecimento sobre se a informação de sustentabilidade incluída no Relatório para o ano findo em 31 de dezembro de 2018, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines* (G4)) do *Global Reporting Initiative* (GRI) para o nível *Core*.



Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Na realização do nosso trabalho, cumprimos com os requisitos aplicáveis do Código de Ética para Contabilistas e Auditores Profissionais emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants*, que é baseado nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre informação de sustentabilidade consiste em indagações, principalmente aos responsáveis pela preparação da informação apresentada no Relatório, na execução de procedimentos analíticos e outros procedimentos para obtenção de evidência, conforme apropriado. Esses procedimentos incluíram:

- Realização de entrevistas com responsáveis para compreender os processos implementados pelos CTT para determinar os aspetos materialmente relevantes para as principais partes interessadas (*stakeholders*) dos CTT;
- Realização de entrevistas com colaboradores relevantes, ao nível operacional e corporativo, responsáveis pela preparação da informação de sustentabilidade a incluir no Relatório;
- Comparação da informação apresentada no Relatório, com as respetivas fontes de informação, para concluir se todos os dados relevantes com origem nas referidas fontes foram incluídos no Relatório; e
- Leitura da informação apresentada no Relatório, de forma a concluir sobre a sua adequabilidade com o nosso conhecimento geral, e experiência, com a performance de sustentabilidade dos CTT.

Os procedimentos de recolha de prova efetuados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são mais limitados do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade e por isso é obtida menor garantia de fiabilidade. Consequentemente, não nos permite obter a garantia de que tomaríamos conhecimento de todas as questões importantes que podem ser identificadas num trabalho de garantia razoável de fiabilidade pelo que não expressamos uma conclusão de garantia razoável de fiabilidade.

Conclusão

A nossa conclusão foi formada na base das, e sujeita, às matérias descritas neste relatório.

Consideramos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar bases para a expressão da nossa conclusão.

Com base nos procedimentos efetuados e prova obtida nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade, contida no Relatório Integrado dos CTT para o ano findo em 31 de dezembro de 2018, identificada no Anexo IV “Índice e Indicadores GRI”, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (Sustainability Reporting Guidelines (G4)) do Global Reporting Initiative (GRI) para o nível Core.



Restrição no uso e distribuição do nosso relatório

O nosso Relatório de garantia limitada de fiabilidade não se destina a ser utilizado para nenhum outro propósito. Qualquer outro que não o destinatário do nosso relatório que obtenha acesso a este ou cópia do mesmo e que decida utilizar o nosso relatório, total ou parcialmente, fá-lo-á à sua responsabilidade. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade perante terceiras entidades, para além dos CTT, pelo nosso trabalho, por este Relatório de garantia limitada de fiabilidade ou pelas nossas conclusões.

15 de março de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão'. The signature is written over a horizontal line that separates it from the printed text below.

KPMG & Associados -
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427)

10. APOIO AO INVESTIDOR

A **Direção de Relações com Investidores (RI)** dos CTT tem como missão assegurar um relacionamento sólido e duradouro entre, por um lado, os acionistas, investidores e analistas de *research*, a CMVM, a Euronext Lisbon e os mercados de capitais em geral, e, por outro lado, a Empresa e os seus órgãos sociais, disponibilizando atempadamente e de forma clara e transparente informação que permita conhecer a evolução da realidade atual dos CTT, em termos económicos, financeiros e de governo societário. Além disso, esta Direção assegura a articulação proactiva da estratégia da Empresa com investidores e analistas de *research* e, ainda, que a Empresa conhece a perceção que os mercados têm dela.

A equipa da RI dos CTT é composta por 5 pessoas e dirigida por Peter Tsvetkov, tendo os seguintes **contactos**:

Morada:
 Avenida D. João II, nº 13, 12º piso
 1999-001 Lisboa-Portugal
investors@ctt.pt
 Telefone: +351 210 471 087
 Fax: +351 210 471 996
 Website: www.ctt.pt

O **Representante para as Relações com o Mercado** dos CTT é o Administrador Executivo e CFO, Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco.

Em 2018, no âmbito da referida missão da RI, os CTT desenvolveram as seguintes iniciativas:

- Além da normal prestação de contas (Relatório & Contas Anual de 2017 e Relatório & Contas do 1º semestre de 2018), emitiram 23 comunicados de informação privilegiada (incluindo comunicados e apresentações de resultados trimestrais) e 26 comunicados de participação qualificada nos CTT, bem como 4 referentes a transações de dirigentes. No total, foram feitas 53 comunicações ao mercado;
- Receberam e processaram 356 e-mails de investidores institucionais, 1.636 de analistas de *research*, 663 provenientes de organizadores de conferências e eventos financeiros e 944 de outros investidores e público em geral. Dado que nem todos careciam de resposta (caso dos relatórios de *research* sobre os CTT e os seus pares que a RI recebe das corretoras) ou esta foi dada diretamente por via telefónica, a RI providenciou por e-mail as indicadas no quadro abaixo nos prazos também mencionados, não tendo ficado qualquer e-mail ou outro tipo de pedido de informação por responder no final do ano 2018.

Quadro comparativo 2017-2018 das respostas dadas por e-mail

	em menos de 1h*		de 1h a 24h*		em mais de 24h*		Totais	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
A investidores institucionais	282	126	83	36	6	12	371	174
A analistas	213	132	51	29	3	3	267	164
A outros (investidores de retalho, público, etc.)	223	176	163	139	12	9	398	324
Total	718	434	297	204	21	24	1.036	662
Percentagem	69,3%	65,6%	28,7%	30,8%	2,0%	3,6%	100%	100%

* contado a partir da hora de receção do pedido.

- Foram despendidos pelos CTT 11,5 dias em reuniões externas com investidores, dos quais 7 dias em 7 conferências (organizadas por 6 corretoras diferentes em 4 cidades distintas) e 4,5 dias em 5 *roadshows* (organizadas por 3 corretoras diferentes em 4 cidades distintas). Em 2018, o CEO da Sociedade despendeu 3 dias no exterior em atividades relativas a Relações com Investidores e o CFO despendeu 4,5 dias para o mesmo efeito. Adicionalmente, os CTT receberam visitas de 5 investidores em Lisboa. Ao longo do ano, a Empresa reuniu com 117 investidores.

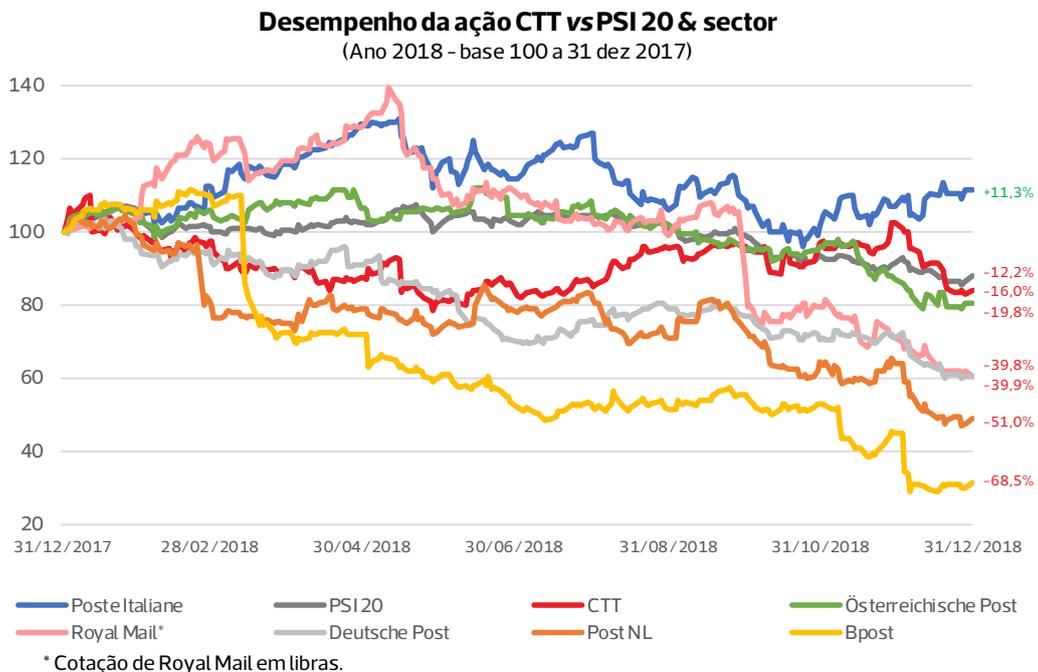
A 31 de dezembro de 2018, a cobertura da ação dos CTT era realizada por 8 analistas de *research* (11 no

final de 2017). Nessa data, o preço-alvo médio dos 8 analistas com cobertura regular da ação (i.e. que emitiram *research* e recomendação durante os últimos 12 meses) era de 3,407€, estando o Santander em revisão. Um dos analistas tinha recomendação negativa sobre a ação, 5 tinham recomendações neutras e um tinha recomendação positiva.

Durante o ano 2018, foram transacionadas cerca de 230 milhões de ações dos CTT, correspondendo a uma média diária de 903 mil ações, o que se traduz num rácio anual de cerca de 150% de rotação do capital em bolsa, mostrando a elevada liquidez relativa do título. A 31 de dezembro de 2018, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 2,946 €.

No ano 2018, os CTT pagaram um dividendo de 0,38 € por ação, tendo o preço da ação depreciado em 16,00%. Assim, o retorno global acionista (variação do preço da ação + dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2017) foi de -5,09%. No mesmo período, o PSI 20 desvalorizou -12,19% e registou um retorno global acionista de -8,64%.

Em termos de variação do preço da ação, o melhor desempenho no setor postal europeu em 2018 foi da Poste Italiane com uma valorização de 11,30%, tendo os restantes 5 pares registado variações entre -19,8% e -68,5%.



11. 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 em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Identificação da Sociedade”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “A Empresa”, “Governo da Sociedade”, “Estatutos e Regulamentos”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do Gabinete de Apoio ao Investidor, respetivas funções e meios de acesso

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “A Empresa” (secção “Governo da Sociedade”) e “Relações com Investidores” (secção “Contactos”), no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

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

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “Informação Financeira”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

O calendário financeiro dos CTT previsto para 2019 inclui os seguintes eventos societários:

Evento	Data
Resultados anuais de 2018	20 de fevereiro de 2019*
Relatório & Contas 2018	15 de março de 2019*
Assembleia Geral Anual de Acionistas	23 de abril de 2019
Resultados do 1º Trimestre de 2019	29 de abril de 2019*
Data de ex-dividendo	15 de maio de 2019
Pagamento de Dividendos	17 de maio de 2019
Resultados do 1º Semestre de 2019	25 de julho de 2019*
Relatório & Contas 1º Semestre de 2019	28 de agosto de 2019*
Resultados do 3º Trimestre de 2019	30 de outubro de 2019*

*Após o fecho do mercado

Local onde são divulgadas a convocatória para a reunião da Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “Relações com Investidores”, “Assembleias Gerais”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das Assembleias Gerais da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações

Esta informação pode ser consultada em “CTT e Investidores”, “Relações com Investidores”, “Assembleias Gerais”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt).

Local onde se disponibiliza o relato de sustentabilidade e sobre os princípios e iniciativas de sustentabilidade da empresa

O relato pode ser consultado em “CTT e Investidores”, “Informação financeira”, “Contas Consolidadas” e informação adicional em “CTT Investidores”, “Sustentabilidade”, no *website* dos CTT (www.ctt.pt). Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: sustentabilidade@ctt.pt, ou para o endereço físico, CTT - Correios de Portugal, para a Direção da Marca e Comunicação/Sustentabilidade e Ambiente.

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

António Sarmento Gomes Mota

Presidente do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Não-Executivo e Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	10 de junho de 1958, nascido em Portugal
Data da 1.ª designação nos CTT	12 de novembro de 2013
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2000:** Doutoramento em Gestão de Empresas, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa
- ✓ **1984:** MBA, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1981:** Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Presidente não-executivo do Conselho de Administração dos CTT (de 2014 a 2016 deteve os cargos de Vice-Presidente do Conselho de Administração, Administrador não-executivo e *Lead Independent Director* dos CTT)
- ✓ **2014-2016:** Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT (de 2013 a 2014 Presidente do Conselho Fiscal dos CTT)

Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Presidente da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2016-...:** Membro da Comissão de Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2015-...:** Presidente da Comissão de Seleção do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2014-...:** Presidente da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT (designado para o mandato 2017-2019)

Experiência profissional

- ✓ Tem como principal ocupação profissional adicionalmente à sua atividade académica, as funções que desempenha nos CTT.
- ✓ Tem um percurso empresarial de 30 anos em cargos de gestão nos setores bancário, de consultoria e serviços financeiros. Ao longo dos anos tem vindo a presidir a vários Conselhos de Administração e Fiscalização em grandes empresas cotadas a operar em Portugal e no estrangeiro (o caso da EDP presente em 14 países).
- ✓ Possui uma vasta experiência nas áreas de governo societário, estratégia, avaliação empresarial e gestão de risco, como consultor no passado, como membro de comissões de governo societário, remunerações e de auditoria e como Vice-Presidente e atualmente Presidente do Instituto Português de Corporate Governance.
- ✓ Professor catedrático de Finanças no ISCTE Business School desde 2005. Foi Diretor do ISCTE Business School (de 2003 a 2012), Presidente do INDEG/ISCTE (de 2005 a 2012). É autor de várias obras de referência nas áreas de *corporate finance*, mercados e instrumentos financeiros, estratégia e reestruturação empresarial. Tem igualmente sido membro e presidente de comissões de auditoria de grandes empresas cotadas.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2009-2017:** Membro do Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão de Auditoria da EDP - Energias de Portugal, S.A., tendo sido Presidente da Comissão de Auditoria desde 2015
- ✓ **2013-2016:** Presidente do Conselho de Administração (não-executivo) da SDC - Investimentos, SGPS, S.A.
- ✓ **2014-2015:** Vice-Presidente do Conselho de Administração (não-executivo) da Soares da Costa Construção, SGPS, S.A.
- ✓ **2009-2012:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações da Cimpor - Cimentos de Portugal, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2013-...:** Membro da Comissão de Vencimentos da PHAROL, SGPS, S.A., sendo seu Presidente desde 2018
- ✓ **2010-...:** Vice-Presidente da Direção do Instituto Português de Corporate Governance, sendo seu Presidente desde 2016

Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda

Presidente Executivo (CEO) e Vice-Presidente do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	24 de setembro de 1960, nascido em Portugal
---	---

Data da 1.ª designação nos CTT	24 de agosto de 2012
---------------------------------------	----------------------

Mandato	2017-2019
----------------	-----------

Formação académica

- ✓ **2015-2016:** Programa de Formação para Alta Direção do Banco CTT, S.A., Instituto Superior de Gestão Bancária e Associação Portuguesa de Bancos
- ✓ **1982:** Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas, Universidade Católica Portuguesa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2012-...:** Presidente Executivo (CEO) dos CTT (de 2012 a 2017 também Presidente do Conselho de Administração) e Vice-Presidente do Conselho de Administração dos CTT desde 2017
- ✓ **2015-...:** Presidente não-executivo do Conselho de Administração do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2014-...:** Presidente dos Conselhos de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. e da Tourline Express Mensajería, S.L.U. (entre janeiro de 2018 e fevereiro de 2019 desempenhou, igualmente, funções como Presidente da Comissão Executiva da Tourline)

Outros cargos internos

- ✓ **2016-...:** Presidente da Comissão de Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2015-...:** Presidente da Comissão de Remunerações (no Conselho de Administração) e Membro da Comissão de Seleção do Banco CTT, S.A.
- ✓ **2013-...:** Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Correio Expresso de Moçambique, S.A.
- ✓ **2014-2016:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ Desde 2012 que é CEO dos CTT sendo esta a sua principal ocupação profissional. Tem sob a sua responsabilidade as áreas de Estratégia e Desenvolvimento Corporativo, Desenvolvimento de Recursos Humanos, Secretaria-Geral e Jurídicos, Marca e Comunicação, Institucional e Auditoria e Qualidade, que acumula com os cargos de Presidente dos Conselhos de Administração do Banco CTT e das subsidiárias de Expresso e Encomendas (CTT Expresso em Portugal e Tourline Express Mensajería em Espanha). É também Administrador não-executivo da Endesa Energia (com sede em Espanha) e Membro da Direção da COTEC Portugal.
- ✓ Ao longo de 25 anos até 2008, desempenhou vários cargos na banca de investimento, de empresas e de retalho, incluindo CEO do Banco Mello e Administrador executivo do Millennium BCP, maior banco português cotado em bolsa e com operações de relevância na Europa Central e de Leste, pelas quais foi responsável.
- ✓ Desempenhou outras funções relevantes em empresas cotadas em bolsa a operar em Portugal e no estrangeiro, tendo sido CEO da Cimpor (grupo cimenteiro internacional na altura a operar em 12 países e uma das 5 maiores empresas no mercado de valores NYSE Euronext Lisbon) entre 2010 e 2012, e Administrador não-executivo e Membro da Comissão de Auditoria da EDP Renováveis (então a 3.ª maior empresa mundial de energias renováveis) de 2008 a 2012.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2015-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e das Comissões de Auditoria e *Compliance* e de Nomeações e Remunerações da Endesa Energia, S.A.
- ✓ **Maio-Outubro 2014:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Norfin - Portuguese Property Group, S.A.

Outros cargos externos

- ✓ **2015-...:** Membro da Direção da COTEC Portugal - Associação Empresarial para a Inovação (de 2015 a 2017 exerceu o cargo de Presidente da Direção)
- ✓ **2012-...:** Membro do Conselho de Administração (ex-Conselho Geral) da Fundação Portuguesa das Comunicações
- ✓ **2009-...:** Membro da Comissão de Vencimentos da PHAROL, SGPS, S.A. (suspendeu o exercício do cargo entre agosto de 2012 e março de 2014)
- ✓ **2006-...:** Membro do Conselho Geral do Clube Naval de Cascais (Vice-Comodoro desde 2016)
- ✓ **2014-2016:** Membro do Conselho de Administração da International Post Corporation

Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	3 de janeiro de 1966, nascida em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	24 de agosto de 2012
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2005:** *Executive MBA*, AESE – Associação de Estudos Superiores de Empresa
- ✓ **1988:** Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas, Instituto Superior de Economia e Gestão

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT (detém o cargo desde 2012, reeleita para o mandato 2017-2019)
- ✓ **2017-...:** Presidente do Conselho de Administração da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A.
- ✓ **2015 - ...:** Presidente do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2015-...:** Membro do Conselho de Administração da Correio Expresso de Moçambique, S.A.
- ✓ **2014-...:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U. (entre janeiro de 2018 e fevereiro de 2019 desempenhou, igualmente, funções como Vogal da Comissão Executiva)
- ✓ **2014-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2013-2018:** Presidente do Conselho de Administração da Mailtec Comunicação, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Desde 2012 que é Vogal executiva dos CTT sendo esta a sua principal ocupação profissional desde essa data. Atualmente é responsável pelo negócio B2B onde se encontram as áreas Comercial Empresas 1 a 5, Marketing Clientes, Marketing Correio, Marketing Correio Publicitário e Soluções Empresarias – PSE e Planeamento e Monitorização de Vendas, onde se incluem os serviços prestados pelos CTT e pelas empresas subsidiárias Mailtec Comunicação, CTT Contacto, CTT Expresso e Transporta. É igualmente responsável pela área de Marketing Expresso e Encomendas (CTT Expresso em Portugal, Tourline em Espanha e CORRE em Moçambique), assim como pela área de Apoio a Clientes e Negócio.
- ✓ Possui 18 anos de experiência na banca de retalho (até 2003) como quadro superior no Barclays Bank, Banco Mello, Millennium BCP e Banco Popular Portugal. Durante dois anos, desempenhou as funções de *Chief Executive Officer* da Payup (Portugal e Espanha).
- ✓ De 2003 a 2007, iniciou a sua carreira no setor dos serviços postais como Diretora Comercial e de Marketing dos CTT, tendo sido responsável pelo marketing operacional e estratégico da rede de retalho, PME e Grandes Contas.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2013-2014:** Presidente do Conselho de Administração da EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz

Membro Não-Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	5 agosto de 1943, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	24 de março de 2014
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **1965:** Licenciatura em Direito, Universidade Clássica de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017-2019)
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017-2019)

Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Presidente da Comissão de Ética dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017-2019)
- ✓ **2014-2014:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações

Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções de liderança e consultoria em universidades e em organizações sem fins lucrativos (complementarmente ao seu cargo de Vogal não executivo nos CTT) são atualmente a sua principal ocupação profissional.
- ✓ Com formação em direito, iniciou a sua carreira profissional exercendo advocacia em Portugal, de 1965 a 1974, tendo simultaneamente desempenhado cargos de gestão em grandes consórcios financeiros e industriais nacionais e internacionais, nomeadamente no Grupo Anglo-Americano/De Beers (Portugal), no Banco do Alentejo e na parabancária Diners Club. No Brasil, entre 1975 e 1981, exerceu consultoria na Interbrás - Petrobrás e foi Presidente do Banco Pinto de Magalhães e da distribuidora e corretora de valores mobiliários Pinto de Magalhães.
- ✓ Em Portugal, exerceu, a partir de 1981, vários cargos de gestão executiva no Grupo Jorge de Mello/Nutrinveste, como Vogal, Vice-Presidente e Presidente de mais de 25 empresas industriais e financeiras (designadamente Tabaqueira, Molaflex, Incofina). Recentemente tem exercido funções em grandes empresas cotadas em Portugal, como a Luz Saúde.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2016 - ...:** Presidente do Conselho Fiscal da Sagasta Finance, STC, S.A.
- ✓ **2005 - ...:** Gerente da I Cook - Organização de Eventos, Lda.
- ✓ **2014 - 2015:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Espírito Santo Saúde, SGPS, S.A.
- ✓ **2010 - 2017:** Presidente da Sociedade Gestora do Fundo de Capital de Risco Bem Comum
- ✓ **1998 - 2014:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Nutrinveste, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Consultor na IDESCOM - Associação Informação, Desenvolvimento, Comunicação
- ✓ **2016 - ...:** Membro do Conselho Geral do Instituto Português de Corporate Governance, em representação dos CTT
- ✓ **2006 - ...:** Vice-Presidente do Fórum para a Competitividade
- ✓ **2015 - 2018:** Membro do Conselho Consultivo da Luz Saúde, S.A.
- ✓ **2009 - 2018:** Presidente do Conselho de Faculdade da Nova School of Business and Economics
- ✓ **2008 - 2017:** Membro dos International and European Boards da UNIAPAC - Union des Entrepeneurs Chrétiens
- ✓ **2011 - 2016:** Membro do Conselho Consultivo do Instituto Português de Corporate Governance
- ✓ **2008 - 2015:** Vice-Presidente da ACEGE - Associação Cristã de Empresários e Gestores

José Manuel Baptista Fino

Membro Não-Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A.
(CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	10 de janeiro de 1954, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	19 de dezembro de 2014
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **1972-1974:** Frequência do curso de Business Studies na North East London Polytechnic, UK

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT (detém o cargo desde 2014, reeleito para o mandato 2017 - 2019)

Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT (detém o cargo desde 2014, designado para o mandato 2017 - 2019)
- ✓ **2015-...:** Membro da Comissão de Seleção do Banco CTT, S.A.

Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções em Conselhos de Administração em grandes empresas cotadas (incluindo os CTT desde 2014) e o seu papel de empresário em diferentes setores são atualmente a sua principal ocupação profissional.
- ✓ Empresário desde 1977 foi promotor e gestor de diversas empresas em Portugal, Espanha e mais recentemente Moçambique. Destacam-se atividades na área de retalho para o lar, como a Snucker e a Área Infinitas (empresa que resultou do *franchise* em Portugal da Habitat), na promoção imobiliária e na atividade agro-industrial.
- ✓ Representando posições acionistas relevantes, foi membro não-executivo do Conselho de Administração da Cimpor - Cimentos de Portugal, SGPS, S.A. durante 8 anos (de 2004 a 2012), e é desde 2008 também membro não-executivo do Conselho de Administração da SDC - Investimentos, SGPS, S.A., ambas empresas com ações cotadas na Euronext Lisbon e a operar em Portugal e no estrangeiro. É ainda membro não-executivo do Conselho de Administração da Speciality Minerals (Portugal), subsidiária em Portugal do grupo multinacional Minerals Technologies Inc.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Gerente Único da Strongmystery, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2018-...:** Gerente Único da Eclitic Surprises, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2009-...:** Presidente do Conselho de Administração da Ramada Energias Renováveis, S.A.
- ✓ **2001-...:** Presidente do Conselho de Administração da Apra Hill Capital, S.A.
- ✓ **1997-...:** Sócio-Gerente da Nova Algodoeira, Lda.
- ✓ **1994-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Speciality Minerals (Portugal) Especialidades Minerais, S.A.
- ✓ **2008-2018:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da SDC - Investimentos, SGPS, S.A.
- ✓ **2007-2018:** Administrador Único da Dignatis - Investimentos Imobiliários e Turísticos SGPS, S.A.
- ✓ **1996-2018:** Administrador Único da Dorfino Imobiliário, S.A.
- ✓ **2004-2013:** Membro do Conselho de Administração da Investifino - Investimentos e Participações, SGPS, S.A.
- ✓ **2004-2013:** Membro do Conselho de Administração da Manuel Fino, SGPS, S.A.
- ✓ **2001-2013:** Presidente do Conselho de Administração da Ethnica, SGPS, S.A.
- ✓ **2001-2013:** Presidente do Conselho de Administração da Area Infinitas Design de Interiores, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Céline Dora Judith Abecassis-Moedas

Membro Não-Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A.
(CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	1 de junho de 1971, nascida em França
Data da 1ª designação nos CTT	4 de agosto de 2016
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **1999:** Doutoramento em Estratégia Empresarial, École Polytechnique, Paris
- ✓ **1996:** Mestrado em Métodos Científicos de Gestão, Dauphine Université, Paris
- ✓ **1994:** Licenciatura em Economia e Gestão, École Normale Supérieure de Cachan e La Sorbonne

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT (cooptada em 2016, reeleita para o mandato 2017-2019)

Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ A sua atividade académica de alto nível nas áreas de estratégia e inovação e as funções que desempenha como membro não-executivo de empresas cotadas são a sua ocupação profissional principal.
- ✓ Possui mais de 15 anos de experiência de colaboração com empresas, nas áreas de consultoria, formação de executivos e em órgãos sociais de empresas. É Professora Associada nas áreas de Estratégia e Inovação na CATÓLICA-LISBON School of Business and Economics da Universidade Católica em Lisboa e Professora Afiliada na ESCP Europe. Os seus trabalhos encontram-se divulgados em publicações internacionais de destaque. Foi professora convidada na Sloan School of Management no MIT e foi Professora na Queen Mary – University of London. Trabalhou de 2000 a 2002 como consultora de estratégia na AT Kearney em Londres e como Gestora de Produto na Lectra em Nova Iorque. Começou a sua carreira no Research Lab da France Telecom.
- ✓ Recentemente tem desempenhado as funções de *Lead Independent Director* e outros cargos não executivos em grandes empresas cotadas sendo membro de várias Comissões especializadas.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da José de Mello Saúde, S.A.
- ✓ **2015-...:** Membro da Comissão de Auditoria da Europac (Papeles y Cartones de Europa, S.A.)
- ✓ **2015-...:** *Lead Independent Director* e Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações da Europac (Papeles y Cartones de Europa, S.A.)
- ✓ **2012-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Europac (Papeles y Cartones de Europa, S.A.)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2019-...:** Diretora-Adjunta para Formação Executiva na Direção da CATÓLICA-LISBON School of Business and Economics
- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho Consultivo da COTEC Portugal - Associação Empresarial para a Inovação
- ✓ **2017-...:** Presidente do Conselho Estratégico de Inovação da VdA - Vieira de Almeida & Associados, Sociedade de Advogados, RL

António Pedro Ferreira Vaz da Silva

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	13 de novembro de 1966, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2015-2016:** Programa de Formação para Alta Direção do Banco CTT, S.A., Instituto Superior de Gestão Bancária e Associação Portuguesa de Bancos
- ✓ **2014:** Programa de Direção de Empresas, AESE Business School
- ✓ **1984:** Ensino Secundário, Escola Secundária da Amadora

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho de Administração da Payshop (Portugal), S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração do Banco CTT, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Atualmente é responsável pela Rede de Lojas, assim como pelas áreas de Filatelia, Pagamentos, Administração de Recursos Humanos e Jurídico-Laboral.
- ✓ Com uma carreira profissional de 20 anos na banca comercial e de retalho no Millennium BCP, exerceu várias funções dentro do grupo em Portugal tendo integrado a equipa *Private and Business* do MillenniumBcp em 2000.
- ✓ Em 2004 ingressou nos CTT como Gestor Comercial, tendo sido responsável pelas operações e vendas da zona sul da Rede de Lojas. Desenvolveu com sucesso a sua carreira nos CTT tendo em 2013 assumido o cargo de Diretor da Rede de Lojas, adquirindo uma vasta experiência em gestão e motivação de equipas e de Recursos Humanos bem como em vendas e marketing dos vários produtos colocados através da Rede de Lojas (desde o Correio, ao Expresso & Encomendas e aos Serviços Financeiros, bem como serviços de interesse geral). Ao longo deste período de 12 anos, esteve envolvido em várias iniciativas e projetos-chave relacionados com a otimização e racionalização da Rede de Lojas e do seu *portfolio*, bem como com a promoção da proximidade e capilaridade associadas a essa rede.
- ✓ O seu historial nos CTT contribuiu para tornar a Rede de Lojas num canal de vendas e serviços cada vez mais importante no crescimento das receitas dos CTT em todas as unidades de negócio, e numa plataforma nacional de conveniência e multi-serviços. Mais recentemente, desempenhou um papel ativo no lançamento do Banco CTT em 2016 que se encontra apoiado na referida Rede. É também membro do Comité de Coordenação de Negócios criado entre os CTT e o Banco CTT (sendo este um fórum chave para discutir e acordar assuntos relacionados com a parceria dos CTT / Banco CTT relacionada com o Canal da Rede de Lojas).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão

Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)

Data de nascimento e nacionalidade	4 de outubro de 1982, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2008:** MBA, INSEAD
- ✓ **2005:** Licenciatura em Economia, Universidade Nova de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho de Administração da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A.
- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Contacto, S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.
- ✓ **2018-2018:** Membro do Conselho de Administração da Mailtec Comunicação, S.A.
- ✓ **2015-2018:** Presidente do Conselho de Administração da Escrita Inteligente, S.A. (*start-up* da área digital adquirida pelos CTT)

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Atualmente é responsável pelas áreas de Sistemas de Informação, Transformação e Processos, Inovação e Desenvolvimento de Negócio, e-Commerce, bem como pela área de Operações e Distribuição, que inclui as operações dos CTT e das suas subsidiárias Mailtec Comunicação, CTT Contacto, CTT Expresso e Transporta.
- ✓ Começou a sua carreira em 2005 na McKinsey & Company – de analista às funções de líder de projeto – onde foi assessor de vários projetos de transformação de negócios, operacionais e de negócios em várias indústrias derivadas, nomeadamente banca, telecomunicações, logística, retalho e saúde.
Antes de ingressar nos CTT, ocupou posições de gestão em grandes empresas portuguesas cotadas como a Cimpor (um grupo cimenteiro então ativo em 12 países e uma das 5 maiores empresas no Euronext Lisbon, onde foi Chefe de Gabinete do CEO); a REN (operadora da rede de transporte de eletricidade e gás natural, onde desempenhou o cargo de Responsável pelo Desenvolvimento do Negócio após a 2ª fase de privatização e o início do seu projeto estratégico com parceiros globais no setor); a SIBS (a principal empresa portuguesa de soluções de pagamento com um portfólio de produtos centrado principalmente em processamento de cartões de negócios, plataformas digitais e infraestruturas de pagamento, onde foi Diretor de Estratégia, Controlo de Gestão e Comunicação, e CEO da Pagamentos SIBS).
- ✓ Ingressou nos CTT em 2014 como responsável pela Direção de Estratégia e Desenvolvimento do Grupo CTT, composta por 4 níveis: Estratégia do Grupo e gestão do *portfolio*, apoiando decisões executivas numa perspetiva de criação de valor sustentável; elaboração e lançamento de orgânica de negócios em conjunto com as 4 unidades de negócio e em estreita relação com as diversas áreas dos CTT centradas em medidas de eficiência e soluções inovadoras, sobretudo em termos de Marketing, Operações e Sistemas de Informação; Liderança em Fusões e Aquisições numa perspetiva *end-to-end* com vista à captura de oportunidades de crescimento inorgânico; e gestão da inovação quer exploratória quer incremental.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Almonda, S.A.
- ✓ **2013-2014:** Membro do Conselho de Administração e *Chief Executive Officer* da SIBS Pagamentos, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ ---

João Afonso Ramalho Sogas Pereira Bento

Membro Não-Executivo do Conselho de Administração 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	2017-2019

Formação académica

- ✓ **1999:** Agregação em Sistemas Inteligentes pelo IST, Universidade de Lisboa
- ✓ **1992:** Doutoramento em Engenharia Civil, Imperial College, London e equivalência ao grau de Doutor pela Universidade de Lisboa
- ✓ **1987:** Mestrado em Engenharia de Estruturas, IST, Universidade de Lisboa
- ✓ **1983:** Licenciatura em Engenharia Civil, Instituto Superior Técnico (IST), Universidade de Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT

Experiência profissional

- ✓ O exercício de funções como Vice-Presidente e CEO na Gestmin, SGPS, S.A., atualmente Manuel Champalimaud, SGPS, S.A., é a sua principal ocupação profissional desde 2015.
- ✓ Possui uma experiência profissional de 30 anos em cargos executivos e não-executivos em grandes empresas cotadas em Portugal e no Brasil, sobretudo nos setores das infraestruturas e da energia. Foi Membro executivo no Conselho de Administração da Brisa durante 11 anos, uma empresa cotada com atividade em Portugal e no estrangeiro (na altura a operar em 5 países), sendo responsável entre outras pelas áreas de operações, inovação, desenvolvimento de negócio e internacional, presidindo a várias concessionárias de infraestruturas. Entre 2000 e 2003, foi Membro não-executivo do Conselho de Administração da EDP, sendo esta na altura a maior empresa cotada em Portugal. De 2011 a 2015 foi Membro do Conselho de Administração e CEO da Efacec, uma empresa industrial reconhecida pela sua inovação em equipamentos e automação no ramo da energia, na altura presente em 22 países, sendo responsável por áreas como gestão de risco, recursos humanos, comunicação, inovação e negócio internacional.
- ✓ Começou a sua carreira profissional como académico, sendo Professor Catedrático do IST desde 2000; iniciou uma licença prolongada em 2002, de modo a dedicar-se ao exercício de funções a tempo inteiro em cargos de gestão empresarial.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2016-...:** Presidente do Conselho de Administração da OZ Energia, S.A.
- ✓ **2016-...:** Gerente da Manuel Champalimaud Serviços, Unipessoal, Lda.
- ✓ **2015-...:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e *Chief Executive Officer* da Manuel Champalimaud, SGPS, S.A.
- ✓ **2016-2016:** Membro do Conselho de Administração da Sogestão, S.A.
- ✓ **2014-2016:** Membro do Conselho de Administração do CCB - Fundação Centro Cultural de Belém
- ✓ **2012-2015:** Membro do Conselho de Administração do Grupo José de Mello, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-2015:** Membro do Conselho de Administração e *Chief Executive Officer* da Efacec Capital, SGPS, S.A.
- ✓ **2011-2015:** Presidente de várias subsidiárias da Efacec: Efacec-Sistemas de Gestão (PT), Efacec Energia - Máquinas e Equipamentos Eléctricos (PT), Efacec Engenharia e Sistemas (PT), Efacec-Serviços de Manutenção e Assistência (PT), Efacec Marketing Internacional (PT), Gemp - Empreendimentos Imobiliários (PT), Empovar (PT), Efacec USA, Inc. (US), Efacec India Private Limited (IN), Efacec Handling Solutions (PT), Efacec Moçambique (MZ), Efasa (ZA).

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho Estratégico de Inovação da VdA - Vieira de Almeida & Associados, Sociedade de Advogados, RL
- ✓ **2016-...:** Membro do Conselho Geral do Instituto Português de Corporate Governance
- ✓ **2015-...:** Presidente do Clube de Golfe da Quinta do Peru
- ✓ **2014-...:** Membro do Conselho Consultivo da ANI - Agência Nacional de Inovação
- ✓ **2013-...:** Membro Permanente do Conselho Consultivo da AICEP - Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal
- ✓ **2011-...:** Vice-Presidente da Academia de Engenharia
- ✓ **2007-...:** Presidente Honorário da ASECAP - Associação Europeia de Auto-Estradas com Portagens
- ✓ **2015-2018:** Vogal da Direção da COTEC Portugal - Associação Empresarial para a Inovação (Presidente entre 2012-2015)
- ✓ **2014 - 2018:** Membro do Conselho Geral da Universidade de Lisboa
- ✓ **2014-2015:** Presidente da Assembleia Geral da APGEI - Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial
- ✓ **2012-2015:** Membro & Co-coordenador do CNEI - Conselho Nacional para o Empreendedorismo e Inovação

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	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2009:** Doutoramento em Gestão, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
- ✓ **2001:** Revisora Oficial de Contas (ROC), Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
- ✓ **1999:** Mestrado em Economia, Universidade do Porto
- ✓ **1991:** Licenciatura em Gestão, Universidade Católica Portuguesa (UCP)

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2017-...:** Presidente da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT

Experiência profissional

- ✓ A sua atividade académica de topo e o exercício de funções em órgãos de fiscalização em grandes empresas cotadas são atualmente a sua principal ocupação profissional.
- ✓ Tem mais de 20 anos de experiência académica como Professora na UCP (desde 1993) nas áreas de Contabilidade e Fiscalidade. Foi diretora, entre 2010 e 2017, do curso de Mestrado em Auditoria e Fiscalidade na Faculdade de Economia e Gestão da UCP e coordenadora científica na Católica Porto *Business School* da UCP. Foi, igualmente, diretora-adjunta da Presidência do Centro Regional do Porto da UCP para a administração e empreendedorismo.
- ✓ Como ROC há mais de 10 anos, foi eleita para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal da Ordem dos ROC Portuguesa em 2012, e para o Conselho Diretivo em novembro de 2017. É representante da OROC na Comissão de Normalização Contabilística. É, igualmente, membro de órgãos de administração e fiscalização de grandes empresas cotadas e não cotadas em Portugal (desde 2008), tendo sido recentemente eleita para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar de São João.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Presidente do Conselho Fiscal do Centro Hospitalar S. João, EPE
- ✓ **2016-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Sonaegest-Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.
- ✓ **2016-...:** Presidente do Conselho Fiscal da Sogrape, SGPS, S.A.
- ✓ **2014-...:** Sócia da Novais, Anacoreta & Associado, SROC
- ✓ **2008-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria da Impresa, SGPS, S.A.
- ✓ **2012-2018:** Presidente do Conselho Fiscal da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e sua representante na *Fédération des Experts-Comptables Européens*

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho Diretivo da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho Geral e da Comissão Executiva da Comissão de Normalização Contabilística
- ✓ **2011-...:** Membro do Conselho Científico da Associação Fiscal Portuguesa
- ✓ **2011-...:** Árbitro em matérias tributárias do CAAD - Centro de Arbitragem Administrativa

Maria Belén Amatriain Corbi

Membro Não-Executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Auditoria dos CTT
- Correios de Portugal, S.A. (CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	29 de dezembro de 1958, nascida em Espanha
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2015:** *Good Governance Certificate*, IC-A Instituto de Consejeros-Administradores, Espanha
- ✓ **1982:** Licenciada em Direito e grau académico em Economia – ICADE E-1, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, Espanha

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Auditoria dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ As funções que desempenha como membro não executivo em vários Conselhos de Administração são a sua ocupação profissional principal, sobretudo como membro de Comissões de Nomeações e Remunerações, de Auditoria, *Compliance* e Risco.
- ✓ Ao longo de 15 anos e até 1997, desempenhou cargos nas áreas de marketing e publicidade, tendo ao longo de 10 anos sido quadro superior de topo de empresas de prestação de serviços de marketing.
- ✓ De 1997 a 2012 desempenhou diversas funções no Grupo Telefónica (uma empresa de telecomunicações cotada em vários países), incluindo o cargo de CEO da Telefónica Móviles Espanha, CEO da Telefónica Espanha (fixo & móvel), CEO e Presidente do Conselho de Administração a nível mundial da TPI (Páginas Amarelas).
- ✓ Mais recentemente tem exercido cargos de liderança e de membro de órgãos de administração e fiscalização em empresas cotadas e empresas de grande dimensão em Espanha, em funções não executivas e em Comissões de Auditoria, Risco, *Compliance* e Remunerações, incluindo no Banco Evo, desde 2014.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Faes Farma, S.A.
- ✓ **2016-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Auditoria da PRIM, S.A. (empresa cotada da área das tecnologias da saúde)
- ✓ **2016-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Nomeações e Remunerações do IC-A Instituto de Consejeros-Administradores
- ✓ **2015-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e Membro da Comissão de Nomeações e Remunerações da Euskaltel (empresa cotada da área das telecomunicações)
- ✓ **2014-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração, Membro da Comissão de Risco, Membro da Comissão de Auditoria e *Compliance* (sendo sua Presidente desde 2018), Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações (sendo sua Vice-Presidente desde 2018) do Evo Banco, S.A.U. (Espanha)
- ✓ **2015-2017:** Membro não-executivo do Conselho de Administração, Presidente da Comissão de Nomeações e Remunerações e Membro da Comissão de Auditoria da SolidQ (*Business Intelligence*)
- ✓ **2013-2016:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Capital Radio, Economía, S.L.
- ✓ **2012-2016:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Amacor, Gestión Inmobiliaria, S.L.
- ✓ **2009-2012:** *Chief Marketing Officer* a nível mundial, da Telefónica S.A. (empresa cotada de telecomunicações)

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ Atribuída a Grã-Cruz de Mérito Civil pelo Governo espanhol no âmbito do seu trabalho no desenvolvimento da Internet em Espanha

Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde

Membro Não-Executivo do Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A.
(CTT) (Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	15 de abril de 1953, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	20 de abril de 2017
Mandato	2017-2019

Formação académica

- ✓ **1975:** Licenciatura em Economia, Instituto Superior de Economia, Universidade Técnica de Lisboa - Lisboa

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2017-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT

Outros cargos internos

- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Monitorização da Implementação do Plano de Transformação Operacional dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro da Comissão de Vencimentos (eleito em Assembleia Geral) do Banco CTT, S.A.

Experiência profissional

- ✓ A consultoria de gestão é atualmente a sua principal ocupação profissional.
- ✓ Com uma longa carreira profissional de 30 anos na banca de investimento no Haitong Bank, S.A. (ex-BESI-Banco Espírito Santo de Investimento, S.A.), onde começou como *Managing Director de Corporate Finance*, posteriormente assumiu vários cargos e funções, tanto ao nível dos produtos do banco como nos respetivos órgãos de administração e gestão executiva.
- ✓ Nos últimos 11 anos foi Vice-Presidente do Conselho de Administração e membro da Comissão Executiva do Haitong Bank, S.A, onde desempenhou vários cargos e funções tanto em Portugal como no estrangeiro, nomeadamente *Commercial Head, Global Head de Corporate Finance, Global Head de Acquisition Finance, Global Head de Asset Management e Global Head de Private Banking*. Foi também o representante junto da FSA (entidade reguladora de serviços financeiros no Reino Unido) pela sucursal em Londres do Haitong Bank, S.A.
- ✓ De 2008 a 2015 exerceu funções de administração não-executiva na EDP Renováveis, S.A. (*player mundial no setor de energias renováveis sediado em Espanha e com ações cotadas na Euronext Lisbon desde 2008*), tendo integrado como Administrador independente a respetiva Comissão de Nomeações e Remunerações.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-...:** Gerente da Sal Fin - Consultadoria, Lda.
- ✓ **2017-...:** Vice-Presidente (não-executivo) do Conselho de Administração do Banco Caixa Geral - Brasil, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da Empark - Aparcamientos y Servicios, S.A.
- ✓ **2015-2016:** Presidente do Conselho de Administração do Haitong Banco de Investimento do Brasil, S.A.
- ✓ **2014-2015:** Presidente da Diretoria (Comissão Executiva) do Haitong Banco de Investimento do Brasil, S.A.
- ✓ **2010-2014:** Membro do Conselho de Administração da ESSI Investimentos, SGPS, S.A. (incorporada no Haitong Bank S.A.)
- ✓ **2008-2015:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e da Comissão de Nomeações e Remunerações da EDP Renováveis, S.A.
- ✓ **2008-2016:** Membro do Conselho de Administração do Haitong Securities (UK) Limited
- ✓ **2008-2016:** Representante junto da FSA pela sucursal em Londres do Haitong Bank, S.A.
- ✓ **2005-2016:** Vice-Presidente do Conselho de Administração e Membro da Comissão Executiva do Haitong Bank, S.A.
- ✓ **2004-2014:** Membro do Conselho de Administração da ESSI, SGPS, S.A. (incorporada no Haitong Bank, S.A.)
- ✓ **2004-2013:** Membro do Conselho de Administração da Espírito Santo Investment Holdings Limited (incorporada no Haitong Securities (UK) Limited)
- ✓ **2004-2013:** Membro do Conselho de Administração da ESSI Comunicações, SGPS, S.A. (incorporada no Haitong Securities (UK) Limited)
- ✓ **2000-2014:** Conselheiro do Haitong Banco de Investimento do Brasil, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2013-2016:** Membro da Direção da Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira (CCILB)
- ✓ **2013-2016:** Membro da Direção da Câmara Portuguesa de Comércio no Brasil (CPCB)
- ✓ **2013-2015:** Representante do Haitong Banco de Investimento do Brasil, S.A. na Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI)
- ✓ **1991-2014:** Membro do Conselho Fiscal da Academia de Música de Santa Cecília

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	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2011:** *The Lisbon MBA* - Católica/Nova - *Leaders who transform*
- ✓ **2010:** *Leadership Executive Program*, Universidade Católica Portuguesa
- ✓ **2000:** Licenciatura em Economia, Faculdade de Economia da Universidade do Porto

Cargos internos de administração e fiscalização

- ✓ **2018-...:** Membro não-executivo do Conselho de Administração do Banco CTT
- ✓ **2018-...:** Membro do Conselho de Administração da Tourline Express Mensajería, S.L.U
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração e *Chief Financial Officer* (CFO) dos CTT
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração da CTT Expresso, S.A.

Outros cargos internos

- ✓ ---

Experiência profissional

- ✓ Atualmente é responsável nos CTT pelas áreas de Relações com Investidores, Regulação e Concorrência, Finanças e Risco, Planeamento e Controlo e Contabilidade e Tesouraria. É igualmente responsável pelas áreas de Recursos Físicos e Segurança e Compras e Logística.
- ✓ 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 na área 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) e, mais recentemente, liderando como CFO durante cerca de 2 anos, planos de otimização e racionalização de custos no mesmo setor.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração da New Finerge, S.A.
- ✓ **2017-...:** Membro do Conselho de Administração da Âncora Wind - Energia Eólica, S.A.
- ✓ **2017-...:** 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:** Presidente do Conselho Fiscal da Fibroglobal - Comunicações Electrónicas, S.A.
- ✓ **2015-2017:** Membro do Conselho de Administração da PT Pay, 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

II. Membros da Comissão de Vencimentos

João Luís Ramalho de Carvalho Talone

Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)
(Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	27 de outubro de 1951, nascido em Portugal)
Data da 1.ª designação nos CTT	24 de março de 2014
Mandato proposto	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2002:** AMP, Harvard Business School
- ✓ **1984:** MBA, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1974:** Licenciatura em Engenharia Civil, Instituto Superior Técnico de Lisboa

Cargos internos

- ✓ **2014-...:** Presidente da Comissão de Vencimentos dos CTT (reeleito para o mandato 2017-2019)

Experiência profissional

- ✓ Atualmente exerce a sua atividade profissional principal como Sócio Fundador da Magnum Capital, o maior Fundo Ibérico de *private equity* e como membro do Conselho de Administração de diversas empresas portuguesas.
- ✓ Durante 13 anos (1988-2001), foi membro executivo do Conselho de Administração do Millenniumbcp. Foi Comissário Especial para o Governo Português (2002-2003), onde liderou o processo de extinção da Empresa Estatal de Investimentos e Participações Empresariais (IPE), que detinha e controlava as maiores participações industriais do Estado. Foi também Presidente executivo da EDP – Energias de Portugal, S.A. (2003-2006), um dos maiores operadores europeus do setor energético e Vice-Presidente do Conselho de Administração da HidroCantábrico (2005-2006).

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2017-...:** Administrador do Grupo ITA, Barcelona
- ✓ **2006-...:** Presidente do Conselho de Administração do Grupo Vendap
- ✓ **2014-2017:** Membro do Conselho de Administração do Grupo Nace
- ✓ **2006-2017:** Presidente do Conselho de Administração do Grupo Generis
- ✓ **2006-2016:** Membro do Conselho de Administração do Grupo Eptisa
- ✓ **2006-2015:** Presidente do Conselho de Administração da Iberwind

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ **2017 - ...:** Membro do Conselho Consultivo do Banco de Portugal
- ✓ **2017 - ...:** Administrador da Fundação Alfredo de Sousa, ligada à NOVA SBE
- ✓ **2013-...:** Membro da Academia de Engenharia
- ✓ **2006-...:** Sócio-Fundador da Magnum Capital, o maior Fundo Ibérico de *private equity*
- ✓ **2014-2016:** Membro do CNEI – Conselho Nacional de Empreendedorismo e Inovação
- ✓ **2014-2016:** Representante de Portugal na Comissão Trilateral

Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)
(Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	5 de agosto de 1963, nascido em Portugal
Data da 1ª designação nos CTT	24 de março de 2014
Mandato proposto	2017-2019

Formação académica

- ✓ **1985:** Licenciatura em Economia, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **1988:** Mestrado em Administração e Gestão, Universidade Nova de Lisboa
- ✓ **2007:** Doutoramento em Finanças, Instituto Universitário de Lisboa

Cargos internos

- ✓ **2014-....:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT (reeleito para o mandato 2017-2019)

Experiência profissional

- ✓ Atualmente, a sua atividade principal é a de membro do Conselho de Administração de diversas empresas portuguesas.
- ✓ Foi administrador de sociedades participadas (e controladas) pelo Banco Totta & Açores e pela Caixa Geral de Depósitos e coordenou o management *buy in* de uma gestora de fundos, cuja administração executiva viria a assegurar. Posteriormente, criou a FundBox Holdings, que detém participações qualificadas em três sociedades gestoras de fundos e iniciou atividade no mercado de *distressed assets*.
- ✓ Iniciou a sua carreira profissional no ensino universitário, sendo ainda atualmente Professor Associado Convidado de Finanças no Instituto Universitário de Lisboa. Publicou artigos científicos e livros sobre finanças e economia.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2016 – ...:** Presidente do Conselho de Administração da Trans Three Portugal, S.A.
- ✓ **2008 –...:** Membro do Conselho de Administração da Safeunit, S.A.
- ✓ **2006 –...:** Membro do Conselho de Administração da Safeshare – Consultoria, S.A.
- ✓ **2005 –...:** Fundador e Presidente do Conselho de Administração da FundBox Holdings, S.A.
- ✓ **2005 –2018:** Gerente da Tram 28, Lda.
- ✓ **2011 – 2016:** CEO da FundBox – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.
- ✓ **2007 – 2015:** Membro do Conselho de Administração da Sintra Retail Park – Parques Comerciais, S.A.
- ✓ **2007 –2015:** Membro do Conselho de Administração da Lansdowne, SGPS, S.A.
- ✓ **2007 –2015:** Membro do Conselho de Administração da Lima Retail Park, S.A.
- ✓ **2007–2013:** CEO da FundBox – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

- ✓ Membro da Comissão do PSI20 Index at Euronext Lisbon

Manuel Fernando Macedo Alves Monteiro

Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)
(Independente)

Data de nascimento e nacionalidade	12 de abril de 1957, nascido em Portugal)
Data da 1ª designação nos CTT	28 de abril de 2016
Mandato proposto	2017-2019

Formação académica

- ✓ **2006:** *Advanced Management Program* (Wharton University of Penn) e *Director's Consortium* (*Corporate Governance Program*, Wharton University of Penn, with Stanford Law School and Chicago School of Business)
- ✓ **1981:** Licenciatura em Direito, Faculdade de Direito de Coimbra

Cargos internos

- ✓ **2016-....:** Membro da Comissão de Vencimentos dos CTT (reeleito para o mandato 2017-2019)

Experiência profissional

- ✓ Atualmente a sua atividade principal é a de membro não-executivo de Conselhos de Administração de diversas empresas portuguesas.
- ✓ Com uma vasta experiência no mercado de capitais foi sucessivamente Presidente da Bolsa de Valores do Porto, *Chief Executive Officer* (CEO) da Bolsa de Derivados do Porto, CEO da Bolsa de Lisboa e Porto, Presidente da Interbolsa, CEO da Euronext Lisbon e membro dos Conselhos de Administração das Bolsas de Paris, Amesterdão e Bruxelas e da Clearnet (França). Exerceu funções em vários órgãos sociais executivos de organizações internacionais ligadas ao mercado de capitais, designadamente da FIABV – Federação Ibero-Americana de Bolsas de Valores, da ECOFEX – Federação Europeia de Bolsas de Futuros e de Opções, do IFCI – International Finance and Commodities Institute (Comité Fundador), do ECMI – European Capital Markets Institute e da EFFAS – Federação Europeia de Analistas Financeiros.
- ✓ Foi igualmente membro não-executivo de órgãos de administração e membro de fiscalização em empresas portuguesas cotadas, como a Jerónimo Martins, EDP e Novabase.
- ✓ Deteve também cargos relevantes em organizações com ligações ao mercado financeiro e ao meio empresarial português, incluindo os cargos de Presidente de Direção da APDMC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento do Mercado de Capitais, membro do Conselho Consultivo do Mercado de Capitais (Presidido pelo Ministro das Finanças) e do Conselho Consultivo da CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários. Foi ainda Presidente do IPCG – Instituto Português de Corporate Governance e da APAF- Associação Portuguesa de Analistas Financeiros.

Cargos de administração e fiscalização em outras empresas (últimos 5 anos)

- ✓ **2018-....:** Membro do Conselho de Administração da Munich Partners, AG.
- ✓ **2018-....:** Membro do Conselho de Administração da Big Tree Asset Management, Ld.
- ✓ **2015-....:** Membro não-executivo do Conselho de Administração e Presidente da Comissão de Remunerações da Mystic Invest, SGPS, S.A.
- ✓ **2006-....:** Membro não-executivo do Conselho de Administração da CIN-Corporação Industrial do Norte, S.A.
- ✓ **2016-2018:** Presidente do Conselho de Administração da SDC – Investimentos SGPS, S.A.
- ✓ **2006-2015:** Membro do Conselho Geral e de Supervisão e da Comissão de Auditoria e Presidente da Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade da EDP – Energias de Portugal, S.A.
- ✓ **2006-2015:** Membro não-executivo do Conselho de Administração, da Comissão de Auditoria e da Comissão de Governo Societário da Novabase, SGPS, S.A.

Outros cargos externos (últimos 5 anos)

ANEXO II - TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT

Transações sobre ações dos CTT efetuadas em 2018 por Administradores dos CTT e pessoas estreitamente relacionadas, conforme comunicações enviadas à Sociedade:

Detalhe das transações da Gestmin SGPS, S.A., entidade estreitamente relacionada com o membro não-executivo do Conselho de Administração dos CTT, João Afonso Sopas Ramalho Pereira Bento, realizadas durante o ano de 2018, conforme comunicações enviadas à Sociedade³⁷:

Tipo de transação	Local	Preço (€)	Quantidade	Data da transação	Tipo de transação	Local	Preço (€)	Quantidade	Data da transação
Compra	XLIS	3,570	5.000	02-01-2018	Compra	XLIS	3,696	66.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,590	12.500	02-01-2018	Compra	XLIS	3,698	7.030	05-01-2018
Compra	XLIS	3,594	7.500	02-01-2018	Compra	XLIS	3,700	15.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,600	7.500	02-01-2018	Compra	XLIS	3,702	5.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,610	7.500	02-01-2018	Compra	XLIS	3,708	5.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,614	1.250	02-01-2018	Compra	XLIS	3,710	17.970	05-01-2018
Compra	XLIS	3,618	5.000	02-01-2018	Compra	XLIS	3,720	10.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,620	10.000	02-01-2018	Compra	XLIS	3,730	5.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,626	5.000	02-01-2018	Compra	XLIS	3,732	5.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,630	5.000	02-01-2018	Compra	XLIS	3,742	10.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,636	8.500	02-01-2018	Compra	XLIS	3,744	5.000	05-01-2018
					Compra	XLIS	3,748	15.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,650	2.700	03-01-2018	Compra	XLIS	3,750	24.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,672	1.400	03-01-2018	Compra	XLIS	3,752	26.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,678	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,756	10.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,680	10.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,760	5.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,684	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,762	10.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,690	10.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,770	10.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,694	10.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,790	10.000	05-01-2018
Compra	XLIS	3,698	5.300	03-01-2018					
Compra	XLIS	3,700	20.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,730	5.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,702	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,734	5.133	08-01-2018
Compra	XLIS	3,704	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,738	5.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,712	10.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,748	14.867	08-01-2018
Compra	XLIS	3,714	10.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,750	25.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,718	15.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,752	21.891	08-01-2018
Compra	XLIS	3,720	3.600	03-01-2018	Compra	XLIS	3,754	23.109	08-01-2018
Compra	XLIS	3,722	10.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,756	10.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,726	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,758	5.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,730	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,760	15.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,732	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,762	16.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,740	12.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,764	10.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,744	5.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,766	5.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,750	10.000	03-01-2018	Compra	XLIS	3,770	5.000	08-01-2018
					Compra	XLIS	3,778	10.000	08-01-2018
Compra	XLIS	3,668	5.000	04-01-2018					
Compra	XLIS	3,670	12.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,784	7.500	09-01-2018
Compra	XLIS	3,680	5.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,786	6.607	09-01-2018
Compra	XLIS	3,682	5.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,788	3.958	09-01-2018
Compra	XLIS	3,684	1.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,790	9.435	09-01-2018
Compra	XLIS	3,686	10.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,792	6.567	09-01-2018
Compra	XLIS	3,690	32.500	04-01-2018	Compra	XLIS	3,798	6.572	09-01-2018
Compra	XLIS	3,694	10.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,800	20.000	09-01-2018
Compra	XLIS	3,698	4.601	04-01-2018	Compra	XLIS	3,802	3.777	09-01-2018
Compra	XLIS	3,700	10.399	04-01-2018	Compra	XLIS	3,808	5.000	09-01-2018
Compra	XLIS	3,706	5.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,810	20.000	09-01-2018
Compra	XLIS	3,710	5.837	04-01-2018	Compra	XLIS	3,814	7.403	09-01-2018
Compra	XLIS	3,716	9.163	04-01-2018	Compra	XLIS	3,816	7.143	09-01-2018
Compra	XLIS	3,720	10.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,818	750	09-01-2018
Compra	XLIS	3,730	18.000	04-01-2018	Compra	XLIS	3,820	53.578	09-01-2018
Compra	XLIS	3,750	10.000	04-01-2018	Compra	MSSI	3,820	1.781	09-01-2018
Compra	XLIS	3,760	5.000	04-01-2018	Compra	TRQX	3,820	1.707	09-01-2018
					Compra	MSSI	3,821	1.829	09-01-2018

³⁷ A Gestmin SGPS, S.A. alterou a sua designação social para Manuel Champalimaud SGPS, S.A. conforme publicado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa a 28 de fevereiro de 2019.

Tipo de transação	Local	Preço (€)	Quantidade	Data da transação
Compra	XLIS	3,822	8.500	09-01-2018
Compra	CHIX	3,822	1.238	09-01-2018
Compra	MSSI	3,822	2.648	09-01-2018
Compra	XLIS	3,824	1.669	09-01-2018
Compra	BATE	3,824	1.697	09-01-2018
Compra	CHIX	3,824	1.659	09-01-2018
Compra	MSSI	3,824	1.332	09-01-2018
Compra	CHID	3,825	4.105	09-01-2018
Compra	XLIS	3,826	3.292	09-01-2018
Compra	CHIX	3,826	1.657	09-01-2018
Compra	MSSI	3,826	2.064	09-01-2018
Compra	MSSI	3,828	875	09-01-2018
Compra	MSSI	3,829	763	09-01-2018
Compra	XLIS	3,832	6.222	09-01-2018
Compra	CHIX	3,832	1.623	09-01-2018
Compra	MSSI	3,832	4.922	09-01-2018
Compra	TRQX	3,832	1.670	09-01-2018
Compra	MSSI	3,833	1.039	09-01-2018
Compra	MSSI	3,834	891	09-01-2018
Compra	XLIS	3,834	1.756	09-01-2018
Compra	MSSI	3,834	1.485	09-01-2018
Compra	MSSI	3,836	366	09-01-2018
Compra	BATD	3,837	2.100	09-01-2018
Compra	XLIS	3,840	1.693	09-01-2018
Compra	MSSI	3,840	3.720	09-01-2018
Compra	MSSI	3,841	823	09-01-2018
Compra	XLIS	3,842	1.562	09-01-2018
Compra	MSSI	3,842	2.195	09-01-2018
Compra	TRQX	3,842	1.713	09-01-2018
Compra	XLIS	3,844	1.530	09-01-2018
Compra	MSSI	3,845	193	09-01-2018
Compra	XLIS	3,846	1.352	09-01-2018
Compra	MSSI	3,846	850	09-01-2018
Compra	XLIS	3,848	1.324	09-01-2018
Compra	XLIS	3,850	8.277	09-01-2018
Compra	XLIS	3,856	1.595	09-01-2018
Compra	XLIS	3,864	1.728	09-01-2018
Compra	MSSI	3,865	243	09-01-2018
Compra	CHIX	3,866	2.440	09-01-2018
Compra	XLIS	3,870	1.582	09-01-2018
Compra	XLIS	3,774	5.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,780	15.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,784	2.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,786	15.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,788	5.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,790	5.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,792	12.500	10-01-2018
Compra	XLIS	3,800	6.715	10-01-2018
Compra	XLIS	3,802	5.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,806	5.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,808	709	10-01-2018
Compra	XLIS	3,810	14.291	10-01-2018
Compra	XLIS	3,818	5.000	10-01-2018
Compra	XLIS	3,820	7.747	10-01-2018
Compra	XLIS	3,822	10.533	10-01-2018
Compra	XLIS	3,826	6.752	10-01-2018
Compra	XLIS	3,830	23.753	10-01-2018

Tipo de transação	Local	Preço (€)	Quantidade	Data da transação
Compra	XLIS	3,810	3.896	11-01-2018
Compra	XLIS	3,816	2.500	11-01-2018
Compra	XLIS	3,818	1.489	11-01-2018
Compra	XLIS	3,822	3.000	11-01-2018
Compra	XLIS	3,824	1.905	11-01-2018
Compra	XLIS	3,828	10.000	11-01-2018
Compra	XLIS	3,830	7.500	11-01-2018
Compra	XLIS	3,832	2.956	11-01-2018
Compra	XLIS	3,840	5.000	11-01-2018
Compra	XLIS	3,844	1.200	11-01-2018
Compra	XLIS	3,850	45.519	11-01-2018
Compra	XLIS	3,852	31.552	11-01-2018
Compra	XLIS	3,854	10.000	11-01-2018
Compra	XLIS	3,856	12.496	11-01-2018
Compra	XLIS	3,860	36.095	11-01-2018
Compra	XLIS	3,864	15.000	11-01-2018
Compra	XLIS	3,866	6.552	11-01-2018
Compra	XLIS	3,874	5.000	11-01-2018
Compra	XLIS	3,878	500	11-01-2018
Compra	XLIS	3,880	4.500	11-01-2018
Compra	XLIS	3,882	6.015	11-01-2018
Compra	XLIS	3,474	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,482	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,490	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,500	10.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,510	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,520	15.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,550	10.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,580	10.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,590	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,620	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,630	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,658	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,672	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,680	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,740	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,760	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,770	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,780	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,790	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,794	1.400	12-01-2018
Compra	XLIS	3,796	1.447	12-01-2018
Compra	XLIS	3,798	4.123	12-01-2018
Compra	XLIS	3,800	8.030	12-01-2018
Compra	XLIS	3,812	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,820	10.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,822	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,832	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,842	5.000	12-01-2018
Compra	XLIS	3,850	3.500	12-01-2018
Compra	XLIS	3,868	1.500	12-01-2018

Tipo de transação	Local	Preço (€)	Quantidade	Data da transação
Compra	XLIS	3,120	1.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,126	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,130	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,136	4.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,140	27.500	13-03-2018
Compra	XLIS	3,142	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,150	15.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,154	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,160	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,170	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,174	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,176	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,180	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,184	10.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,190	10.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,194	5.000	13-03-2018
Compra	XLIS	3,196	1.037	13-03-2018
Compra	XLIS	3,198	3.963	13-03-2018

Tipo de transação	Local	Preço (€)	Quantidade	Data da transação
Compra	XLIS	3,090	5.000	14-03-2018
Compra	XLIS	3,094	5.000	14-03-2018
Compra	XLIS	3,098	5.000	14-03-2018
Compra	XLIS	3,100	21.928	14-03-2018
Compra	XLIS	3,104	2.500	14-03-2018
Compra	XLIS	3,110	12.500	14-03-2018
Compra	XLIS	3,120	17.500	14-03-2018
Compra	XLIS	3,130	12.500	14-03-2018

ANEXO III – COMPROMISSOS SUSTENTABILIDADE

COMPROMISSOS

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

TEMA	META	2018		METAS CTT para 2019 e seguintes
		REALIZAÇÃO	PROG.	
Política e Estratégia Dow Jones Sustainability Index Standard de Relato Comité de Sustentabilidade ODS das Nações Unidas Relacionamento com os Stakeholders Estratégia envolvimento com Partes Interessadas Estrutura de conteúdos do website	Aguardar lançamento GRI4 - Comprehensive Atividade regular Integração Comunicação segmentada Conclusão	RobecoSAM ainda não lançou Índice Ibérico Reprogramado Atividade regular Realizado Relatório de Sustentabilidade anual, comunicação com investidores Em curso	● ● ● ● ●	Aguardar lançamento e preparar submissão GRI4 Comprehensive Atividade regular Implementação (contínua) Relatório anual de Sustentabilidade integrado Conclusão em 2019
Ética Código de Conduta (e-learning) Código de conduta de combate ao assédio Gestão ambiental Sistema de Gestão Energética ISO 50001 Aplicação informática para Compromissos de Gestão	Formação interna global Formação interna global Identificação de processos e elaboração de procedimentos Conclusão	1265 colaboradores 1093 trabalhadores Em curso Reprogramado	● ● ● ●	Continuação (1000 trabalhadores) Continuação (3000 trabalhadores) Conclusão em 2020 Conclusão em 2019
Eficiência energética Auditoria energética de edifícios Consumo de energia elétrica Certificação energética de edifícios Auditoria energética da frota PRCE da frota CTT – consumo específico Consumo de combustíveis Ganhos de eficiência no consumo de combustíveis Iluminação 100% LED	Conclusão -1% Edifícios (SCE) ³⁸ Conclusão Melhorar a eficiência 0% Rever métricas Expansão	Em curso -0,9% Mantidas Realizada PRCE em curso 2,4% Em curso 8 CDP	● ● ● ● ● ● ● ●	Conclusão em 2020 -1% A prosseguir em 2019 Implementação de PRCE Melhorar a eficiência (em 5% até 2020) 0% Rever métricas do cálculo Continuação da expansão
Mobilidade Sustentável Frota de veículos elétricos e menos poluentes Investimento na frota operacional Plataforma <i>Car Pooling Drivers' Challenge</i>	Aquisição de 30 veículos VEDUR 8 ligeiros de mercadorias e 2 pesados Sistema de prémios Participação e organização do evento Internacional 2018	Aquisição de 12 VEDUR em curso 3 ligeiros de mercadorias e 2 veículos pesados Contínuo Realizado	● ● ●	Reforço (com a aquisição de 85 viaturas e teste de pesado a gás natural). Reforço (11 ligeiros de mercadorias e 4 pesados para 2019) ² Expansão em 2019 Organização do <i>Drivers' Challenge</i> nacional e participação no internacional, em 2019
Alterações Climáticas Emissões de CO2, diretas e indiretas (2008-20) Idem (anual) Emissões de CO2 dos scopes 1, 2 e 3 (2013-25) Emissões de CO2 dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30) Idem (anual) Intensidade CO2 / obj. postal scopes 1, 2 e 3 (2013-25) Idem (anual) Aquisição de eletricidade de origem renovável	-33% 0,0% -30% -30% 0,8% -20% 0,2% Manter cobertura integral	-64,2% (red. acumulada) 0,8% -34,4% (red. acumulada) -37,6% (red. acumulada) -6,0% -17,4% (red. acumulada) 2,8% 100% Energia Verde	● ● ● ● ● ● ●	Meta 2020 atingida. Manter 0,9% Meta 2025 atingida. Manter 0,9% Meta 2030 atingida. Manter 0,9% Meta 2025. Manter 0,2% Manter cobertura integral
Gestão de consumos Consumo de água Consumo de papel (exceto Mailtec)	- 2% 3% (exc. Mailtec)	-8,1% 15,0%, s/ Mailtec	● ●	0% 0% (exc. Mailtec)
Gestão de resíduos Produção de resíduos Taxa de valorização	Redução da produção de resíduos Aumento da taxa de valorização	31,8% Taxa de 87,6% (+5,8%)	● ●	- Aumento da taxa de valorização
Biodiversidade Press releases, anúncios de imprensa e mailings Iniciativas de promoção da biodiversidade	Atividade contínua Patrocínio	Iniciativas Print Power 5ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"	● ●	Atividade contínua 6ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"

³⁸ SCE - Sistema de certificação de edifícios.

TEMA	META	2018		METAS CTT para 2019 e seguintes
		REALIZAÇÃO	PROG.	
Formação e sensibilização Formação ambiental Emissões filatélicas e publicações temáticas Palestras temáticas	Realização do curso 4 emissões filatélicas Ações de divulgação	Reprogramado 9 emissões filatélicas e 3 etiquetas Realizadas 13 ações	● ● ●	Lançamento do curso 5 emissões filatélicas Prossegue em 2019
Qualidade de serviço Certificação integral das lojas e CDP Certificação de postos de correio Certificação das empresas subsidiárias Certificação corporativa Prazos médios de tratamento de reclamações ³ QS internacional Objetivo de qualidade da ANACOM	Manter a certificação (lojas, CDP) Manter a certificação dos postos de correio e sistemas de gestão Incluir a Transporta Alargar a mais 2 processos transversais 10 dias nac e 38 int Melhorar o posicionamento no ranking IRA-E, K+1 Manter o resultado GMS inbound acima do objetivo Superar os objetivos da ANACOM	Não renovado Realizado Realizado Mantida 10 dias nac e 38 int Não melhorámos - 13ª posição ⁴ 92,2% ³ , acima do objetivo de 88% Superámos o objetivo de 100 pontos, com 150,2 pontos	● ● ● ● ● ● ●	- Alargar Manter subsidiárias abrangidas Manter Manutenção da meta (10 nac. e 38 int) Melhorar / manter o posicionamento no ranking IRA-E, K+1 Manter o resultado GMS inbound acima do objetivo Não aplicável
Compras Procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais Contratos celebrados c/ critérios ambientais Qualificação e avaliação de fornecedores	60% 60% 3 módulos no Sistema de registo	78,2% 95,8% Em curso	● ● ●	Manutenção da meta Manutenção da meta Conclusão até 2020
Higiene e Segurança Nível de satisfação com as condições de trabalho Mortalidade laboral (responsabilidade própria) Nº de acidentes laborais Dias perdidos Qualidade do Ar Interior (QAI)	Aumento do nível de satisfação 0 mortes -5% -5% Lançamento	35% de colab. satisfeitos 0 acidentes mortais -6% -8% Em curso	● ● ● ● ●	Aumento do nível de satisfação Manutenção da meta Redução de 5% Redução de 5% Realização de auditorias Qualidade do Ar Interior (QAI)
Qualificação Taxa de esforço formação Volume de formação Formação em condução ecoeficiente	1,20% 255 000 horas 38 condutores	1,10% 240 879 horas 25 condutores	● ● ●	Taxa de esforço de 1,2% 255 000 horas ⁴ Formação de 29 condutores
Absentismo Taxa do absentismo global	6,5%	6,7%	●	6,5%
Marketing Sustentável Modelo participativo de compensação carbónica Implementação de serviços social business/ logística inversa	Processo de votação para o Correio Verde Implementação de negócios	Realizado Preparação de novo negócio em curso	● ●	Processo de votação para 100% da oferta Expresso Avaliar alargamento a novos negócios e implementação
Comunidade Ações de voluntariado social e ambiental Voluntariado de longa duração	12 ações Manter e reforçar	Realizadas 15 ações Lançamento da 2ª edição de Mentoring EPIS e outras ações de continuidade	● ●	12 ações Manter parceria EPIS e reforçar ações de voluntariado de continuidade
Diversidade Ocupação profissional para pessoas com deficiência Igualdade de oportunidades Plano para a Igualdade de Género Análise do gap salarial	17 pessoas Formação em e-learning a 915 trabalhadores Implementação faseada Conclusão	12 pessoas 859 trabalhadores Em curso Ausência de ferramenta externa finalizada	● ● ● ●	12 pessoas 1000 trabalhadores Continuação Conclusão após lançamento da ferramenta

² Associado ao plano de investimento atualmente em curso para as atividades operacionais dos CTT, este indicador poderá vir a sofrer alterações.

³ Tempo médio de tratamento de pedidos de informação e reclamações CTT, deduzido do tempo decorrido entre a data de entrada na empresa e data de entrada no serviço (dias de calendário) - Fonte: SIAC.

⁴ Valor provisório, sujeito a alteração.

ANEXO IV – ÍNDICE E INDICADORES GRI

Tabela 1 – Trabalhadores

Recursos Humanos	2017			2018			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação anual %
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Trabalhadores	12 163	10 650	1 513	12 097	10 663	1 434	-0,5
Feminino	3 989	3 572	417	4 018	3 613	405	0,7
Masculino	8 174	7 078	1 096	8 079	7 050	1 029	-1,2
Vínculo contratual (nº pessoas)							
Efetivos	11 122	9 980	1 142	10 884	9 825	1 059	-2,1
Feminino	3 660	3 317	343	3 599	3 279	320	-1,7
Masculino	7 462	6 663	799	7 285	6 546	739	-2,4
Contratados	1 041	670	371	1 213	838	375	16,5
Feminino	329	255	74	419	334	85	27,4
Masculino	712	415	297	794	504	290	11,5
Tempo integral	11 850	10 463	1 387	11 788	10 490	1 298	-0,5
Feminino	3 887	3 497	390	3 902	3 533	369	0,4
Efetivos	3 605	3 280	325	3 544	3 248	296	-1,7
Contratados	282	217	65	358	285	73	27,0
Masculino	7 963	6 966	997	7 886	6 957	929	-1,0
Efetivos	7 429	6 653	776	7 256	6 534	722	-2,3
Contratados	534	313	221	630	423	207	18,0
Tempo parcial	313	187	126	309	173	136	-1,3
Feminino	102	75	27	116	80	36	13,7
Efetivos	55	37	18	55	31	24	0,0
Contratados	47	38	9	61	49	12	29,8
Masculino	211	112	99	193	93	100	-8,5
Efetivos	33	10	23	29	12	17	-12,1
Contratados	178	102	76	164	81	83	-7,9
Faixa Etária (nº pessoas)							
<30	858	577	281	950	651	299	10,7
Feminino	271	218	53	317	255	62	17,0
Masculino	587	359	228	633	396	237	7,8
30 a 50	7 087	6 032	1 055	6 912	5 957	955	-2,5
Feminino	2 415	2 079	336	2 411	2 097	314	-0,2
Masculino	4 672	3 953	719	4 501	3 860	641	-3,7
>50	4 218	4 041	177	4 235	4 055	180	0,4
Feminino	1 303	1 275	28	1 290	1 261	29	-1,0
Masculino	2 915	2 766	149	2 945	2 794	151	1,0
Categoria profissional (nº pessoas)							
Quadro Superior	1 336	1 065	271	1 282	1 017	265	-4,0
Feminino	644	522	122	628	500	128	-2,5
<30	45	25	20	48	27	21	6,7
30 a 50	424	330	94	422	323	99	-0,5
>50	175	167	8	158	150	8	-9,7
Masculino	692	543	149	654	517	137	-5,5
<30	40	23	17	33	21	12	-17,5
30 a 50	398	275	123	396	278	118	-0,5
>50	254	245	9	225	218	7	-11,4
Quadro Médio	477	402	75	429	383	46	-10,1
Feminino	178	163	15	159	151	8	-10,7
<30	0	0	0	0	0	0	-
30 a 50	76	61	15	62	54	8	-18,4
>50	102	102	0	97	97	0	-4,9
Masculino	299	239	60	270	232	38	-9,7
<30	2	0	2	0	0	0	-100,0
30 a 50	140	93	47	120	90	30	-14,3
>50	157	146	11	150	142	8	-4,5
Atendimento	2 430	2 420	10	2 435	2 435	0	0,2
Feminino	1 697	1 689	8	1 679	1 679	0	-1,1
<30	93	90	3	94	94	0	1,1
30 a 50	959	954	5	926	926	0	-3,4
>50	645	645	0	659	659	0	2,2
Masculino	733	731	2	756	756	0	3,1
<30	28	26	2	30	30	0	7,1
30 a 50	292	292	0	296	296	0	1,4
>50	413	413	0	430	430	0	4,1
Distribuição	5 355	4 949	406	5 317	4 934	383	-0,7
Feminino	665	632	33	725	684	41	9,0
<30	67	54	13	86	69	17	28,4
30 a 50	476	456	20	500	477	23	5,0
>50	122	122	0	139	138	1	13,9
Masculino	4 690	4 317	373	4 592	4 250	342	-2,1
<30	344	204	140	361	243	118	4,9
30 a 50	2 967	2 757	210	2 780	2 584	196	-6,3
>50	1 379	1 356	23	1 451	1 423	28	5,2

G-10 G-11 EC5 LA1 LA3 LA6 LA7 LA9 LA12 LA13

Recursos Humanos	2017			2018			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Varição anual %
Categoria profissional (nº pessoas)							
Outros Grupos	2 565	1 814	751	2 634	1 894	740	2,7
Feminino	805	566	239	827	599	228	2,7
<30	66	49	17	89	65	24	34,8
30 a 50	480	278	202	501	317	184	4,4
>50	259	239	20	237	217	20	-8,5
Masculino	1 760	1 248	512	1 807	1 295	512	2,7
<30	173	106	67	209	102	107	20,8
30 a 50	875	536	339	909	612	297	3,9
>50	712	606	106	689	581	108	-3,2
Chefias por género (nº pessoas)	214	173	41	211	175	36	-1,4
Administração	5	5	-	5	5	-	0,0
Feminino	1	1	-	1	1	-	0,0
Masculino	4	4	-	4	4	-	0,0
Chefia - 1ª linha	38	30	8	43	35	8	13,2
Feminino	12	12	0	10	10	0	-16,7
Masculino	26	18	8	33	25	8	26,9
Chefia - 2ª linha a)	171	138	33	163	135	28	-4,7
Feminino	75	66	9	79	68	11	5,3
Masculino	96	72	24	84	67	17	-12,5
Diversidade (nº pessoas) a)							
Trabalhadores estrangeiros	35	20	15	44	31	13	25,7
Feminino	14	11	3	14	13	1	0,0
Masculino	21	9	12	30	18	12	42,9
Trabalhadores com necessidades especiais	254	242	12	257	247	10	1,2
Feminino	115	111	4	112	107	5	-2,6
Masculino	139	131	8	145	140	5	4,3
Nível de escolaridade (nº pessoas)							
Ensino Universitário	1 777	1 485	292	1 809	1 490	319	1,8
12º Ano	5 583	4 885	698	5 536	4 886	650	-0,8
3º ciclo ensino básico	3 238	2 863	375	3 334	2 983	351	3,0
< 3º Ciclo do ensino básico	1 565	1 417	148	1 418	1 304	114	-9,4
Taxa de Rotatividade a)	17,5	16,9	21,6	17,6	17,0	22,4	0,2 p.p
Feminino	15,8	16,0	14,4	15,8	16,4	10,6	0 p.p
<30	6,4	6,6	5,0	6,2	6,3	4,7	-0,3 p.p
30 a 50	6,5	6,4	7,0	6,3	6,5	4,7	-0,2 p.p
>50	2,9	2,9	2,4	3,3	3,5	1,2	0,4 p.p
Masculino	17,7	17,3	20,0	18,0	17,3	23,0	0,3 p.p
<30	10,4	9,9	13,4	9,7	8,7	16,9	-0,7 p.p
30 a 50	5,2	5,2	3,4	4,8	4,8	3,6	-0,3 p.p
>50	2,2	2,2	1,9	3,5	3,8	1,2	1,3 p.p
Taxa de Contratações a)	16,7	15,8	23,6	18,9	17,6	30,7	2,2 p.p
Feminino	15,8	15,3	19,9	19,0	19,0	19,5	3,2 p.p
<30	8,8	8,8	8,9	9,4	9,5	8,4	0,6 p.p
30 a 50	6,8	6,4	10,6	9,3	9,2	10,1	2,5 p.p
>50	0,1	0,1	0,5	0,3	0,2	1,0	0,1 p.p
Masculino	16,8	16,0	22,2	18,5	16,9	29,6	1,7 p.p
<30	11,8	11,1	16,2	11,8	10,5	21,2	0 p.p
30 a 50	4,7	4,6	5,7	6,1	5,9	7,8	1,4 p.p
>50	0,3	0,3	0,3	0,6	0,6	0,7	0,3 p.p
Taxa de Retorno	100	100		100	100		0 p.p
Feminino							
Masculino							
Taxa de Retenção	100	100		100	100		0 p.p
Feminino							
Masculino							
Prevenção e Segurança a)							
Nº total de acidentes laborais	1 072	965	107	1 017	896	121	-5,1
Feminino	275	253	22	266	250	16	-3,3
Masculino	797	712	85	751	646	105	-5,8
Taxa de lesões por acidentes laborais *10*(5)	3,9	3,9	4,6	3,9	3,8	5,1	0 p.p
Feminino	2,8	2,7	4,3	3,1	3,1	2,9	0,3 p.p
Masculino	4,5	4,5	4,7	4,3	4,1	5,8	-0,2 p.p
Taxa de doenças profissionais *10*(5)	0,05	0,05	0,00	0,03	0,03	0,00	0 p.p
Feminino	0,08	0,08	0,00	0,05	0,05	0,00	0 p.p
Masculino	0,03	0,03	0,00	0,02	0,03	0,00	0 p.p
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais *10*(5)	149,0	149,4	144,5	142,9	137,8	197,4	-6 p.p
Feminino	93,3	90,0	137,7	93,4	91,3	125,3	0,2 p.p
Masculino	176,0	179,4	146,6	167,4	161,6	220,3	-8,6 p.p
Óbitos	0						
Absentismo %	6,2	6,7	0,4	5,1	5,5	2,6	-1,1 p.p

Recursos Humanos	2017			2018			CTT
Indicadores	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Variação anual %
Formação a)							
Número de h. de formação	254 586	238 301	16 285	218 607	202 129	16 478	-14,1
Média de h. de formação	22	22	18	19	19	15	-14,7
Feminino	31	32	24	28	28	26	-9,0
Masculino	18	18	15	14	14	11	-19,7
Média de horas por categoria							
Quadro Superior	44	45	38	43	44	42	-1,3
Feminino	47	49	35	47	48	46	1,8
Masculino	41	42	40	39	40	38	-4,9
Quadro Médio	32	34	22	28	30	21	-12,4
Feminino	37	38	26	30	30	42	-17,6
Masculino	30	32	20	27	29	17	-8,3
Atendimento	38	38	-	32	32	16	-17,2
Feminino	37	37	-	33	33	16	-11,8
Masculino	41	41	-	30	30	-	-27,4
Distribuição	11	11	5	8	8	4	-26,0
Feminino	14	14	5	9	9	4	-34,5
Masculino	11	11	4	8	8	4	-24,6
Outros	15	15	13	8	28	5	-44,6
Feminino	17	17	13	12	22	7	-27,2
Masculino	14	15	13	7	39	5	-51,4
Rácio salarial por género (F/M) a)	1,09	1,08	1,17	1,07	1,07	1,19	-0,01 p.p
Quadro Superior	0,82	0,86	0,67	0,80	0,84	0,63	0 p.p
Feminino (€)	2 023,7	2 072,5	1 811,3	2 006,9	2 070,2	1 759,7	-0,8
Masculino (€)	2 472,8	2 407,4	2 716,3	2 519,1	2 450,7	2 777,0	1,9
Quadro Médio	1,00	0,97	0,92	1,00	0,98	0,95	0 p.p
Feminino (€)	1 364,5	1 395,2	948,2	1 379,2	1 399,0	1 005,0	1,1
Masculino (€)	1 361,9	1 432,0	1 027,2	1 378,1	1 430,9	1 056,2	1,2
Atendimento	0,92	0,92	-	0,93	0,93	-	0 p.p
Feminino (€)	1 056,2	1 056,2	-	1 073,9	1 073,9	-	1,7
Masculino (€)	1 142,5	1 142,5	-	1 157,0	1 157,0	-	1,3
Distribuição	0,93	0,92	1,01	0,91	0,90	1,00	-0,02 p.p
Feminino (€)	819,0	829,4	614,8	813,3	823,5	624,8	-0,7
Masculino (€)	884,7	904,5	609,7	895,2	916,0	626,6	1,2
Outros	1,00	0,98	1,02	0,98	0,96	1,01	0 p.p
Feminino (€)	955,2	990,3	738,8	941,2	959,6	768,3	-1,5
Masculino (€)	955,9	1 012,5	722,1	964,3	1 003,0	760,5	0,9
Relações Laborais (%) a)							
Acordos coletivos de trabalho	89,9	98	8,3	90,7	98,4	7,5	0,8 p.p
Sindicalização	77,5	80,5	47,3	76,0	79,3	40,8	-1,5 p.p

a) Não inclui dados da CORRE e da Tourline

Tabela 2 - Ambiente

Ambiente		2017			2018			Varição Anual CTT
Indicadores Ambientais	Unid.	CTT	CTT, SA	Subsidiárias ^{b)}	CTT	CTT, SA	Subsidiárias ^{b)}	Uni. ou %
Consumo de energia	(GJ)	386 568,9	353 613,0	32 955,9	390 353,4	351 854,5	38 498,8	1,0%
Consumo total de eletricidade	(GJ)	156 972,8	139 563,1	17 409,7	155 576,8	135 430,7	20 146,1	-0,9%
Consumo de eletricidade convencional	(GJ)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de eletricidade verde	(GJ)	156 972,8	139 563,1	17 409,7	155 576,8	135 430,7	20 146,1	-0,9%
Consumo de energia por painéis solares	(GJ)	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%
Consumo de energia térmica	(GJ)	6 507,3	6 507,3	0,0	6 575,7	6 575,7	0,0	1,1%
Consumo total de combustíveis	(GJ)	221 020,4	205 474,2	15 546,2	226 421,8	208 069,0	18 352,7	2,4%
Consumo total de gás	(GJ)	1 941,2	1 941,2	0,0	1 651,8	1 651,8	0,0	-14,9%
Consumo médio da Frota	(lt./100km)	9,1	9,3	7,1	9,2	9,5	6,9	0,9%
Veículos menos poluentes	(uni)	353,0	353,0	0,0	311,0	311,0	0,0	-11,9%
Total de emissões atmosféricas diretas de CO2 (scope 1)	(ton CO2)	16 047,0	14 923,9	1 123,1	16 176,5	14 870,4	1 306,1	0,8%
Consumo de combustível	(ton CO2)	15 932,2	14 809,2	1 123,1	16 078,0	14 771,9	1 306,1	0,9%
Consumo de gás	(ton CO2)	114,7	114,7	0,0	98,5	98,5	0,0	-14,2%
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2)	(ton CO2)	186,5	186,5	0,0	188,5	188,5	0,0	1,1%
Consumo de eletricidade	(ton CO2)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de energia térmica	(ton CO2)	186,5	186,5	0,0	188,5	188,5	0,0	1,1%
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3)	(ton CO2)	41 641,2	15 442,5	26 198,6	38 017,2	15 034,6	22 982,6	-8,7%
Transporte aéreo	(ton CO2)	11 703,0	7 435,6	4 267,4	11 272,8	7 249,6	4 023,2	-3,7%
Transporte marítimo	(ton CO2)	44,3	2,9	41,4	56,3	4,4	51,9	27,1%
Transporte rodoviário por frota subcontratada	(ton CO2)	23 100,6	1 823,0	21 277,6	19 812,0	1 632,7	18 179,3	-14,2%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	(ton CO2)	9,4	9,4	0,0	7,7	7,7	0,0	-18,3%
<i>Commuting</i>	(ton CO2)	6 783,8	6 171,6	612,2	6 868,4	6 140,2	728,1	1,2%
Emissões de CO2 compensadas	(ton CO2)	1 001,3	333,3	668,1	980,5	320,2	660,3	-2,1%
Scopes 1+2	(ton CO2)	16 233,5	15 110,4	1 123,1	16 365,0	15 058,9	1 306,1	0,8%
Scopes 1+2+3	(ton CO2)	57 874,6	30 553,0	27 321,7	54 382,2	30 093,6	24 288,7	-6,0%
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2)	(g CO2/objeto)	12,8	20,4	2,2	14,2	21,9	2,8	10,2%
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3)	(g CO2/objeto)	45,8	41,2	52,4	47,1	43,8	51,8	2,8%
Intensidade carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2)	(kgCO2/1000€)	22,7	25,9	6,8	22,8	26,3	6,9	0,4%
Água captada por fonte de origem a)	(M3)	55 580,0	41 678,0	13 902,0	51 059,3	37 003,8	14 055,6	-8,1%
Furo	(M3)	1 256,0	1 256,0	0,0	1 843,0	1 843,0	0,0	46,7%
Rede pública	(M3)	53 135,0	39 233,0	13 902,0	47 854,1	33 798,6	14 055,6	-9,9%
Água pluvial	(M3)	1 189,0	1 189,0	0,0	1 362,2	1 362,2	0,0	14,6%
Derrames a)	(uni)	2,0	2,0	0,0	8,0	8,0	0,0	300,0%
Consumo de materiais a)	(ton)	3 228,8	1 166,9	2 061,9	3 569,2	1 304,0	2 265,3	10,5%
Papel	(ton)	2 616,2	958,0	1 658,2	2 860,1	1 032,0	1 828,1	9,3%
Plástico	(ton)	582,2	190,4	391,8	576,0	243,8	332,2	-1,1%
Metal	(ton)	5,8	5,1	0,7	4,4	3,7	0,7	-23,8%
Outros materiais	(ton)	24,7	13,5	11,2	128,8	24,5	104,2	422,1%
Resíduos encaminhados para destino final a)	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de resíduos	(ton)	1 183,7	578,0	605,7	1 560,6	738,7	821,9	31,8%
Taxa de Valorização	%	0,8	0,9	0,8	0,9	0,9	0,8	5,8%
Certificação Ambiental a)	-	-	-	-	-	-	-	-
Unidades/ Empresas certificadas ISO 14001	(n.º)	5 + 4	Corporativa + 3 CPL + EPA	4 Empresas	Corporativa + 4	Corporativa	4 empresas	-
Unidades/ Empresas certificadas FSC	(n.º)	1	0	1 Empresa	1	0	1	0,0%
Investimentos e Gastos Ambientais a)	(1000 euro)	3 495,6	3 195,2	300,4	2 065,9	1 972,9	93,0	-40,9%

a) Não inclui Corre e Transporta; b) Não inclui CORRE.

GRIEN1 GRIEN2 GRIEN3 GRIEN4 GRIEN5 GRIEN6 GRIEN8 GRIEN15 GRIEN16 GRIEN17 GRIEN18 GRIEN19 GRIEN23 GRIEN31 GRIEN10

Tabela 3 – Índice remissivo e indicadores GRI
Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI4

Índice de conteúdo do GRI (exclui os indicadores que não se aplicam à empresa).

G-32

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Estratégia e Análise			
G-1	Mensagem do Presidente	5	
G-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	28,41,66	
Perfil Organizacional			
G-3	Nome da organização	11	
G-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	28,41,44, 48,49,60	
G-5	Localização da sede social da organização	11	
G-6	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as operações relevantes para as questões da sustentabilidade <i>Portugal, Espanha e Moçambique</i>	48,331	
G-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	11,89,303	
G-8	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminada, os sectores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários <i>A Organização opera também no estrangeiro em empresas de direito local, localizadas em Espanha e Moçambique. Embora em ambos os países, a prestação de serviço seja ao nível do Correio Expresso de objetos postais e mercadorias, em Espanha os clientes inserem-se sobretudo na área dos clientes privados e em Moçambique há uma grande representatividade de clientes do setor público</i>	29,44,45, 48,331	
G-9	Dimensão da organização relatora, incluindo: nº de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (para organizações do sector público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	56	
G-10	Mão de obra total, por tipo de emprego, tipo de contrato de trabalho, segmentados por género	56,327	ODS 8
G-11	Nº total e percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	35,59,327	ODS 8
G-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização <i>A cadeia de fornecedores cujos negócios foram conduzidos pela área de compras em 2018 é formada por 87% de fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 13% de fornecedores estrangeiros. O grupo de fornecedores com maior percentagem de valor adjudicado é o de Transportes com 34% do valor adjudicado, seguindo-se IT/Comunicações com 25% e instalações e Edifícios com 11,51%. Estes valores foram calculados com base nos processos adjudicados em 2018, não tem em conta renovações.</i>	331	
G-13	Principais alterações significativas ocorridas durante o período abrangido pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	11	
G-14	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	41	
G-15	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	36,60,63	
G-16	Participação significativa em associações sectoriais e/ou organizações de defesa nacionais ou internacionais em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica	36,38	
Aspetos Materiais Identificados e Limites			
G-17	Estrutura operacional da organização, empresas participadas e <i>joint ventures</i> , incluídas, ou não, no relatório	11,28	
G-18	Processo para a definição do conteúdo e limites do relatório	11	
G-19	Liste todos os temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	32	
G-20	Para cada tema material, relate o limite do tema dentro da organização	11,32	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
G-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores, resultantes de fusões, aquisições, métodos de medição, ou outros e as razões para tais reformulações	11	
G-23	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito e limites do tema	11	
Envolvimento das Partes Interessadas			
G-24	Lista das partes interessadas da organização	33	
G-25	Base para identificação e seleção das partes interessadas	31	
G-26	Abordagem adotada para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	33,41,46,48,58,59,64,301	
G-27	Questões e preocupações identificadas pelas partes interessadas e medidas adotadas pela organização para o tratamento das mesmas	33,42,46,59,301,325	
Perfil do Relatório			
G-28	Período coberto pelo relatório (p. ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	11	
G-29	Data do último relatório publicado	11	
G-30	Ciclo de publicação de relatórios	11	
G-31	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	11,303	
G-32	Índice de indicadores GRI	11,331	
G-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Envolvimento da gestão de topo	11	
Governança			
G-34	Estrutura do órgão de governação incluindo as suas comissões ou comités. Identifique os que são responsáveis pela assessoria do conselho na tomada de decisões com impactos económicos, ambientais e sociais	90,93,96	
G-35	Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos económicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros trabalhadores	38,96	
G-36	Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos económicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis reportam diretamente ao mais alto órgão de governança	96	
G-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comités por função executiva ou não executiva, independência e género. Mandato dos membros do mais alto órgão de governança, responsabilidades, compromissos e competências de cada indivíduo relativamente a impactos económicos, ambientais e sociais	89	
G-39	Mencione se o Presidente ocupa outros cargos na Organização como diretor executivo e as razões para a acumulação das referidas funções	90,102	ODS 16
G-40	Processos de seleção e nomeação dos membros e comités do mais alto órgão de governança, incluindo considerações sobre diversidade, independência, experiência e outros	89,91	ODS 5 ODS 16
G-41	Processos para evitar conflitos de interesse e se estes são divulgados às Partes Interessadas	100	ODS 16
G-43	Medidas tomadas para desenvolver e aperfeiçoar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	112	ODS 4
G-44	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social. Indique a sua frequência e medidas tomadas	101	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS												
G-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais. Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de <i>due diligence</i> . Indique se processos de consulta e relacionamento com <i>stakeholders</i> são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões económicas, ambientais e sociais	40,112	ODS 16												
G-46	Papel desempenhado pelo Aspetos Materiais Identificados e Limites na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos económicos, ambientais e sociais	40,66													
G-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades resultantes de questões económicas, ambientais e sociais	40, 66,112													
G-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	112													
Remuneração e Incentivos															
G-51	Políticas de remuneração dos membros da governação e dos executivos seniores	98,127													
G-52	Processo adotado para a determinação da remuneração	98,127													
G-53	As opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	120	ODS 16												
Ética e Integridade															
G-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	37,99	ODS 16												
G-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: provedoria)	37,99	ODS 16												
G-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações relativas a comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas com a integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	37,99	ODS 16												
Desempenho económico (dados consolidados)															
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	28-32, 37-43,59, 60-61 325-326													
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	56	ODS 8												
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização resultantes de alterações climáticas	43,66,76	ODS 13												
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de pensões de benefício definidos pela Organização	59													
EC4	Apoio financeiro recebido do Governo	333													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Grupo</th> <th>Empresa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Benefícios fiscais</td> <td>1.960.760 (1)</td> <td>1.782.360</td> </tr> <tr> <td>Créditos fiscais</td> <td>452.822</td> <td>444.943</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>2.413.582</td> <td>2.227.303</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Inclui 140.000€ relativo ao benefício fiscal do Banco CTT relativo à remuneração convencional do capital social.</p>		Grupo	Empresa	Benefícios fiscais	1.960.760 (1)	1.782.360	Créditos fiscais	452.822	444.943	Total	2.413.582	2.227.303		
	Grupo	Empresa													
Benefícios fiscais	1.960.760 (1)	1.782.360													
Créditos fiscais	452.822	444.943													
Total	2.413.582	2.227.303													

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Presença no Mercado			
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes <i>No final do ano 2018, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 612€ para o género masculino e de 612€ para o género feminino, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,06 e 1,06 em relação ao salário mínimo nacional (580€). Nota: Não inclui dados da CORRE e da Tourline.</i>	327,334	ODS 1
Impactos Económicos Indiretos			
EC7	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços prestados	28,41,42,45 49,61	
EC8	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos significativos, incluindo a sua extensão	28,41,42,44 49,63	
Práticas de Compra			
EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes <i>87% das compras foram adjudicadas a fornecedores nacionais ou com representação em Portugal e 13% a fornecedores internacionais. O conceito de "local" deve ser entendido como de âmbito "nacional". A função Negociação e Compras é gerida de forma centralizada, consolidando-se todas as necessidades de contratualização da empresa independentemente da origem da necessidade e do local de prestação do serviço ou fornecimento. Para efeitos de seleção de fornecedores não são utilizados critérios de localização, exceto quando tal se revela necessário do ponto de vista operacional, o que se justifica pelas práticas de igualdade de oportunidade que advêm não só da opção própria da empresa como em certas circunstâncias das regras da contratação pública. Sendo, no entanto, os CTT uma empresa com uma presença em todo o território português, muitos serviços contratualizados impactam de forma relevante a economia local por serem prestados com recursos locais (ex. serviços de limpeza, combustíveis, manutenção).</i>	334	ODS 12
Emprego			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	37-43, 56-60, 325-326, 327-329	
LA1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	56,327	ODS 5 ODS 8
LA2	Benefícios assegurados aos trabalhadores a tempo inteiro que não são concedidos a trabalhadores temporários ou a tempo parcial, para as unidades operacionais mais importantes	59	ODS 8
LA3	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após a licença parental, por género	56,327	ODS 5 ODS 8
Relações Laborais			
LA4	Prazo mínimo de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado em acordos de contratação coletiva <i>O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE</i>	334	
Higiene e Segurança			
LA5	Porcentagem dos trabalhadores representados em comités formais de saúde e segurança compostos por colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho <i>Estão cumpridos os requisitos prévios para a instalação de comités de segurança e saúde no trabalho, embora ainda não estejam em funcionamento por não existir representação dos trabalhadores para estas matérias, estando esta condicionada à eleição dos representantes dos trabalhadores nos locais de trabalho, a ser promovida pelas ERCT. Semestralmente é efetuado pela empresa um inquérito de consulta aos trabalhadores sobre as condições SST nos seus locais de trabalho</i>	334	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
LA6	Tipos e percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, (por região) e por género	13,56,60,327	ODS 3
LA7	Colaboradores com elevada incidência ou alto risco de doenças relacionadas com a sua ocupação	60,327	ODS 3
LA8	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos <i>Não se conhecem outros para além do que está previsto no regulamento de obras sociais- ROS e no Acordo da Empresa - AE2015. O novo ROS dos CTT mantém um nível de proteção elevado, com maior equilíbrio na repartição de gastos entre a Empresa e os beneficiários e promovendo uma utilização mais racional dos benefícios. Nesse sentido, foi incrementada a comparticipação dos beneficiários no sistema, através do aumento das quotas mensais e dos copagamentos a seu cargo nos atos de rotina, mantendo-se o caráter abrangente do sistema e reforçando-se algumas medidas de apoio social.</i>	56,335	ODS 8
Formação			
LA9	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	13,58,327	ODS 4 ODS 5
LA10	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores na fase de preparação para a aposentação/reforma <i>Proposta de Outplacement Programa de Apoio à Transição e Mudança</i>	57,58,335	ODS 4 ODS 8
LA11	Percentagem de trabalhadores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género e categoria	57,58	ODS 5
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
LA12	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	60,88,90,327	ODS 5 ODS 8
Igualdade de Remuneração entre mulheres e homens			
LA13	Discriminação do rácio do salário-base e remuneração das mulheres/homens, por categoria e unidades operacionais relevantes	57,327	ODS 5 ODS 8 ODS 10
Avaliação de Fornecedores em Práticas Laborais			
LA14	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios associados a práticas laborais <i>Em 2018, dos 166 novos fornecedores dos CTT, SA, 106 (63,9%) foram selecionados com base em critérios associados a práticas laborais. No caso da Mailtec, 80% dos 5 novos fornecedores foram selecionados de acordo com as referidas práticas</i>	335	ODS 8 ODS 16
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Práticas Laborais			
LA16	Número de queixas e reclamações, relacionadas com as práticas laborais, registadas, processadas e solucionadas através dos mecanismos formais	38,65	ODS 16
Direitos Humanos			
HR1	Percentagem e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos, ou que tenham sido submetidos a avaliações referentes a direitos humanos <i>O número de contratos considerados como significativos foi de 337 (95,8%), sendo que todos incluem cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos</i>	335	ODS 10 ODS 12
HR2	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de trabalhadores que beneficiaram de formação <i>6 936 trabalhadores receberam 14 326 horas de formação em políticas de direitos humanos, representando 54,4% do total nacional de trabalhadores</i>	335	ODS 4
Não Discriminação			
HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas <i>Não se verificaram casos de discriminação</i>	60	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva			
HR4	Operações e fornecedores em que possa haver risco ou violação dos direitos de liberdade de associação e de negociação coletiva e medidas tomadas para apoiar esses direitos <i>Não existe risco. Está consignado na Constituição Portuguesa e no AE</i>	336	ODS 10
Trabalho Infantil			
HR5	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva. Relativamente aos fornecedores, o processo de adjudicação de compras inclui a assinatura de uma declaração de princípios por estes, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula n) "Cumprir com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas Convenções fundamentais da OIT – Organização Internacional do Trabalho"</i>	60,336	ODS 16
Trabalho Forçado			
HR6	Identifique operações e fornecedores em que exista risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Os CTT proibem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5</i>	336	ODS 16
Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos			
HR10	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos <i>70% dos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos</i>	336	ODS 16
HR11	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, nos direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito <i>Não está formalizado um plano de auditorias a fornecedores para avaliar especificamente o cumprimento deste ponto. No entanto, tal como referido anteriormente, a adjudicação de bens e serviços é formalmente subordinada ao cumprimento dos princípios e procedimentos relativos a direitos humanos definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Qualquer incumprimento nesta matéria, seja por conhecimento indireto ou por verificação nas visitas de acompanhamento feitas pela equipa de compras, é alvo de atuação imediata e eventual justa causa para rescisão contratual.</i>	336	ODS 12
SOCIEDADE			
Comunidades Locais			
S01	Percentagem de unidades operacionais com programas implementados de envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e de desenvolvimento local	44,62	
S02	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	43,45,62,66	
Combate à corrupção			
S03	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados com corrupção e os riscos significativos identificados	37,38	
S04	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção <i>Relativamente ao número total e percentual de parceiros comerciais aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, os CTT, no decorrer do processo de compras dão a conhecer aos fornecedores o Código de Ética e a Política de Compras Responsáveis. Consideramos que os parceiros comerciais que o conhecem são os que assinam a declaração onde consta a alusão a estes dois documentos dos CTT. Dos 669 fornecedores a quem adjudicamos compras, 654 assinaram a declaração, ou seja, 97,7%</i>	37,38,336	ODS 4 ODS 16
S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	37	ODS 16
Políticas Públicas			
S06	Valor total de contribuições financeiras ou em espécie para partidos políticos, políticos, discriminadas por país e beneficiário <i>Não se realizaram contribuições</i>	336	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Concorrência Desleal			
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>anti trust</i> e monopólio, bem como os seus resultados	38	ODS 16
Conformidade			
S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	38,65	
Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade			
S09	Porcentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade <i>70% dos novos fornecedores foram selecionados de acordo com estes critérios, sendo que 277 foram submetidos a avaliações de impactos na sociedade</i>	337	
S010	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores, na sociedade e medidas tomadas <i>Não se detetou na cadeia de fornecedores impactos negativos, significativos, reais ou potenciais para a sociedade</i>	45,337	
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas com Impactos na Sociedade			
S011	Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade, registadas, processadas e resolvidas por mecanismos formais	65	
PRODUTOS E SERVIÇOS			
Saúde e Segurança do Cliente			
PR1	Porcentagem de produtos e serviços significativos para os quais se avaliam os impactos na saúde e segurança, tendo em vista a sua melhoria <i>Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam a crianças, como é o caso dos brinquedos</i>	337	
PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a impactes, na saúde e segurança, causados pelos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado <i>Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços</i>	337	ODS 16
Rotulagem de Produtos e Serviços			
PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências <i>Este ano foram registados 18 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e aderiu-se ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.</i>	63,64,337	ODS 12
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados	65	
PR5	Resultados de inquéritos de satisfação do cliente	13,64	
Comunicações de Marketing			
PR6	Venda de produtos proibidos ou controversos <i>Os CTT não vendem este tipo de produtos</i>	337	

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
PR7	Número total de casos resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados <i>Uma determinação do Banco de Portugal relativa ao Banco CTT, sem qualquer multa ou sanção, relativa a anúncio de imprensa do Crédito Habitação, sem o respetivo exemplo representativo</i>	338	
Privacidade do Cliente			
PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes <i>No que diz respeito ao correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências</i>	65,338	ODS 16
Conformidade			
PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	38,65	
MEIO AMBIENTE			
Consumo de Materiais			
	Abordagem de gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	39-43,66, 71-74,76 325-326 330	
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume	74,330	
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	74	ODS 15
Energia			
EN3	Consumo de energia dentro da organização	13,66,67, 330	ODS7 ODS12
EN4	Consumo de energia fora da organização <i>Valor calculado através dos fatores de emissão provenientes dos fornecedores de energia</i>	13,67,69,72, 330,338	
EN5	Intensidade energética	67,330	ODS7 ODS12
EN6	Redução do consumo de energia	67,68,69,72, 330	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados com produtos e serviços	13,46,68,70	ODS7 ODS9 ODS12 ODS13
Água			
EN8	Consumo total de água, por fonte	73,330	ODS 6
EN9	Recursos hídricos significativamente afetadas pelo consumo de água <i>Atendendo à natureza dos processos produtivos da empresa, o consumo de água pelos CTT é bastante reduzido, em termos relativos. A água é utilizada essencialmente para consumo humano, limpezas e rega de espaços verdes</i>	338	ODS 6
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e utilizada	330	ODS 6

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas <i>Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial. No que respeita à utilização dos solos, o impacto na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.</i>	339	ODS 15
EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas <i>Os CTT envolvem-se em parcerias/projetos com entidades públicas e privadas em prol da biodiversidade e promovem ações de sensibilização, internas e públicas, sobre o tema</i>	75,339	ODS 15
EN13	Habitats protegidos ou recuperados	75	ODS 13 ODS 15
EN15	Emissões diretas de gases com efeito de estufa (scope 1)	13,71,330	ODS 12 ODS 13
EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 2)	13,71,72,330	ODS 12 ODS 13
EN17	Outras emissões indiretas de gases com efeito de estufa (scope 3)	71,72,330	
EN18	Intensidade das emissões de gases com efeito de estufa	72,330	
EN19	Redução das emissões de gases de efeito estufa	46,69,70,71 330	ODS 11 ODS 13
EN20	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono <i>Não se verificaram emissões deste tipo</i>	339	ODS 13
EN21	NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	71	
Resíduos e Efluentes			
EN22	Descarga total de água por qualidade e destino <i>Descarga efetuada em coletor municipal apenas numa instalação da região Centro</i>	339	ODS 6
EN23	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	74,330	ODS 12
EN24	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 8 ocorrências nos centros de produção de logística do Sul, que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estas não têm impacte significativo</i>	339	
Produtos e Serviços (impactes ambientais)			
EN27	Extensão da mitigação dos impactes ambientais de produtos e serviços <i>A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacte ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais.</i>	13,46,61,73, 74,75,339	ODS 11 ODS 12 ODS 17
EN28	Percentagem de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	75	
Conformidade Legal e Regulamentar			
EN29	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o nº total de sanções não monetárias por incumprimento de leis e regulamentos ambientais <i>Não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais ou societários.</i>	38,339	ODS 16

Indicador	Descrição	Pág(s)	ODS
Transportes			
EN30	Impactes ambientais significativos resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizadas nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores <i>Em relação ao ruído exterior, apesar de considerado como uma área pouco sensível, as emissões de ruído são monitorizadas periodicamente, de acordo com a regulamentação em vigor na matéria,</i>	43,66,340	
Geral			
EN31	Total de investimentos e/ou custos de proteção ambiental, por tipo.	67,76,330	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13
Avaliação Ambiental de Fornecedores			
EN32	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais <i>Em 2018 utilizaram critérios ambientais em 96,7% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 98,3% do total</i>	13,340	ODS 8 ODS 12 ODS 13 ODS 17
EN33	Atuais e potenciais impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas <i>Os CTT têm uma Política de Compras Responsáveis, que visa promover a melhoria dos aspetos ambientais e sociais da cadeia de valor, através do envolvimento e da responsabilização dos seus fornecedores. Algumas das características desta Política: está publicamente disponível em www.ctt.pt; cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; é integrada nos documentos concursais; inclui uma cláusula de rescisão por incumprimento; aplica-se a todos os fornecedores</i>	340	ODS 6 ODS 8 ODS 9 ODS 11 ODS 13 ODS 15 ODS 17
Mecanismos de Queixas e Reclamações Ambientais			
EN34	Número de queixas sobre impactos ambientais, reportados, endereçados e resolvidos através dos mecanismos formais de reclamação <i>Não se identificaram queixas neste âmbito</i>	340	

(Fonte: GRI 4 (2013) "Diretrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade")