



CTT – Correios de Portugal, S.A.  
Sociedade Aberta  
Avenida D. João II, Lote 1.12.03  
1999-001 LISBOA  
Capital social EUR 75.000.000,00  
NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

**Comunicado** - Lisboa, 12 de março de 2014

### **Informação Privilegiada**

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. informam sobre os resultados consolidados do ano de 2013.

## **CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A. SOCIEDADE ABERTA**

### **RESULTADOS CONSOLIDADOS DO ANO DE 2013**

---

- A privatização, através de IPO, foi um sucesso, alcançando todos os objetivos definidos.
  - Forte abrandamento no ritmo de redução dos rendimentos operacionais, com contribuição especialmente positiva de todos os negócios no 4º trimestre do ano:
    - Queda de rendimentos de Correio e Soluções Empresariais de somente 2,1%, resultante em parte do aumento do preço médio do correio de 4,2%;
    - Expresso e Encomendas inverte tendência de queda dos rendimentos dos últimos anos com aceleração do crescimento no 4º trimestre;
    - Serviços Financeiros alargam oferta, registando forte crescimento de rendimentos de 19,1% no 4º trimestre.
  - Crescimento de dois dígitos do EBITDA<sup>1</sup> (11%) e dos resultados operacionais<sup>1</sup> (16%):
    - Programa de Transformação de 2013 concretizado quase a 100% com impacto crescente e positivo nos resultados de 21 milhões de euros, permitindo absorver os gastos não recorrentes da privatização (4,4 M€) no 4º trimestre;
    - Redução de gastos no correio superior à queda nos rendimentos.
- 

- ✓ Resultado Líquido de 61,0 M€ (+70,7% relativo a 35,7 M€ em 2012) e *cash flow* operacional livre de 110,4 M€ apesar de gastos não recorrentes com a privatização de 4,4 M€.
- ✓ EBITDA recorrente<sup>1</sup> cresce 10,8% para 122,9 M€, contribuindo o Correio e Soluções Empresariais com 71%, os Serviços Financeiros com 22% e o Expresso e Encomendas com 7%.
- ✓ Rendimentos operacionais de 704,8 M€, somente -1,3% abaixo de 2012, com crescimento dos rendimentos no Expresso e Encomendas e nos Serviços Financeiros de 1,2% e 5,5% respetivamente.
- ✓ Gastos Operacionais<sup>2</sup> reduzem-se em 3,5% para 581,9 M€, mais do que a redução dos rendimentos, apesar da reintrodução do subsídio de Natal em 2013.
- ✓ Redução de 6,0% no total de trabalhadores (para 12 383), por reformas sem substituição e não renovação de contratos a termo certo, como resultado do Programa de Transformação.
- ✓ Situação financeira mantém elevada solidez e crescente nível de liquidez em balanço derivado do aumento do negócio de Serviços Financeiros.
- ✓ Qualidade e satisfação de clientes mantêm-se a níveis elevados.

---

<sup>1</sup> Antes de rendimentos e gastos não recorrentes.

<sup>2</sup> Excluindo imparidades, provisões e depreciações / amortizações e gastos não recorrentes.



**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

O ano de 2013 foi um ano particularmente bem-sucedido para os CTT, conseguindo concretizar em paralelo a implementação de um novo Programa de Transformação, com resultados visíveis que representaram um grau de realização de 90% relativamente aos objetivos inicialmente previstos, e o exigente Processo de Privatização, que culminou no êxito da oferta pública de venda nacional e internacional. A reta final destes dois processos, o 4º trimestre de 2013, trouxe um novo impulso positivo aos resultados da Empresa, permitindo terminar o ano numa posição ainda melhor do que a obtida no fim dos primeiros 9 meses.

As prioridades de atuação mantiveram-se:

- Manter a liderança no mercado de correio e encomendas e promover um quadro regulatório que promova a sustentabilidade do Serviço Postal Universal;
- Manter eficiência através de contínuos programas de transformação;
- Consolidar e desenvolver fortemente a atividade de expresso e encomendas para aproveitar o crescimento de mercado, nomeadamente o relacionado com o e-commerce, acelerando o plano de reestruturação;
- Robustecer e promover uma plataforma abrangente de serviços financeiros, oferecendo novos e melhores produtos, com um esquema de comissionamento que permita promover o crescimento.

Para suportar esta estratégia, os CTT contam com as suas vantagens competitivas, sendo de destacar a rede de distribuição postal e a rede de retalho, com grande capilaridade e únicas, aliadas a uma marca de elevada confiança que suporta a forte reputação junto dos consumidores.

Com a nova estrutura aprovada, que entrou em vigor no início do ano, deram-se passos muito relevantes na execução do Programa de Transformação, no quadro das referidas prioridades de atuação. Todas as atividades têm como preocupações permanentes i) reforçar a rentabilidade e o valor dos CTT, uma empresa rentável, com um balanço sólido e elevada capacidade de libertação de fundos, ii) assegurar a manutenção e sustentabilidade do Serviço Postal Universal, iii) garantir sempre a elevada qualidade de serviço e a proximidade às populações alargando a oferta e qualidade dos serviços prestados pela rede de lojas e iv) promover empregos de qualidade, adequando as necessidades de trabalho ao conjunto de trabalhadores que em cada momento estão ao serviço.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

## 1. ATIVIDADE OPERACIONAL

### EVOLUÇÃO DO NEGÓCIO

#### Correio e Soluções Empresariais

A redução de tráfego de correio endereçado continuou em 2013 a marcar a evolução desta área de negócio com uma taxa de contração relativamente ao ano anterior de 7,3%, substancialmente inferior à registada em 2012 (-8,8%). Esta quebra veio a reduzir-se ao longo do ano, tendo sido de 7,1% nos três últimos meses, inferior à registada nos 9 meses até ao final de setembro (-7,4%). Essa melhoria de comportamento, no ano e progressivamente nos vários trimestres, confirma que a tendência de decréscimo se terá invertido refletindo a melhoria a partir do 2º trimestre das condições macroeconómicas em Portugal, um importante *driver* nesta atividade.

A menor utilização do correio físico como meio de comunicação por via da crescente adesão dos particulares e empresas ao uso das novas tecnologias de informação continua a constituir o principal motivo do decréscimo, que se tem procurado minimizar com a intensificação da atividade comercial, com a política de preços e com uma maior segmentação do mercado.

Para a menor queda do tráfego no 4º trimestre contribuiu sobretudo a evolução do correio transacional, que terminou o ano com um volume 6,6% inferior ao do ano anterior. Para este conjunto contribuíram com sinal negativo as variações de volume do correio normal (-7,8%), do correio azul (-4,1%) e do correio internacional de saída (-8,7%) e de entrada (-2,7%), que não foram compensadas pela subida dos volumes do correio registado (4,5%) e do correio verde (4,0%). Embora com um melhor comportamento nos 3 últimos meses do ano relativamente aos primeiros 9 meses, o correio editorial evidenciou um decréscimo anual de tráfego de -3,2%.

Por fim, no correio publicitário ocorreu uma redução de volumes significativa no negócio de marketing relacional endereçado, que registou um decréscimo de atividade de -15% face ao ano anterior que reflete a evolução do mercado publicitário em geral e as dificuldades orçamentais por parte dos clientes empresariais. Esses clientes recorreram a publicidade pelo correio mas a menor preço, induzindo um crescimento do tráfego de publicidade não endereçada de 1,7%.

No 4º trimestre de 2013, os rendimentos do negócio de Correio e Soluções Empresariais registaram um crescimento de 1,0% derivado do impacto total dos aumentos de preços de abril e de novembro, de 4,2%, em termos médios. O aumento dos outros rendimentos e ganhos tem a ver com faturas a outras áreas de negócio que se anulam no processo de consolidação global.



## Rendimentos, Gastos e EBITDA da Área de Negócio Correio e Soluções Empresariais

	Milhões €								
	Janeiro a Setembro			4º Trimestre			Ano		
	2013	2012	Δ% 13/12	2013	2012	Δ% 13/12	2013	2012	Δ% 13/12
<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>403,6</b>	<b>416,7</b>	<b>-3,2%</b>	<b>143,6</b>	<b>142,2</b>	<b>1,0%</b>	<b>547,2</b>	<b>559,0</b>	<b>-2,1%</b>
Vendas e prest. de serviços	377,7	388,8	-2,9%	132,9	132,5	0,3%	510,6	521,4	-2,1%
Outros rendim. e ganhos	12,8	13,0	-1,4%	5,5	4,8	16,1%	18,4	17,8	3,3%
Rendimentos internos	13,1	14,9	-11,9%	5,1	5,0	3,8%	18,2	19,8	-8,0%
<b>Gastos operacionais <sup>(2)</sup></b>	<b>342,5</b>	<b>363,7</b>	<b>-5,8%</b>	<b>117,8</b>	<b>118,8</b>	<b>-0,9%</b>	<b>460,3</b>	<b>482,5</b>	<b>-4,6%</b>
Forn e serv externos	80,9	88,4	-8,4%	28,3	27,8	1,8%	109,2	116,2	-6,0%
Gastos com pessoal	178,7	185,6	-3,7%	60,9	58,6	4,0%	239,6	244,2	-1,9%
Outros gastos	15,3	15,1	1,6%	7,2	7,4	-3,4%	22,5	22,5	-0,1%
Gastos Internos	67,6	74,6	-9,4%	21,4	25,0	-14,5%	88,9	99,5	-10,6%
<b>EBITDA <sup>(1)</sup></b>	<b>61,0</b>	<b>53,1</b>	<b>15,0%</b>	<b>25,8</b>	<b>23,4</b>	<b>10,2%</b>	<b>86,9</b>	<b>76,5</b>	<b>13,6%</b>
<b>MARGEM EBITDA</b>	<b>15,1%</b>	<b>12,7%</b>	<b>2,4 p.p.</b>	<b>18,0%</b>	<b>16,5%</b>	<b>1,5 p.p.</b>	<b>15,9%</b>	<b>13,7%</b>	<b>2,2 p.p.</b>

O facto da redução de 2,1% dos rendimentos desta área de negócio não refletir diretamente a do tráfego deveu-se à política de preços adotada para os produtos e serviços de correio: os CTT iniciaram uma profunda reestruturação dos seus tarifários, sendo de destacar a introdução do conceito de “tarifação zonal”. A revisão de preços em 2013 impactou os três grandes blocos de produtos e serviços de correio:

- Atualização do tarifário relativo ao Serviço Postal Universal em 1 abril e mais tarde em 1 de novembro. Os preços mantinham-se inalterados há três anos, e em 1 de abril foram atualizados incorporando uma maior diferenciação do tarifário dos clientes particulares face aos restantes clientes, a introdução de tarifários específicos para clientes contratuais para a generalidade dos produtos e a introdução do conceito de tarifação zonal no segmento contratual, que integra os maiores expedidores nacionais de correio, e outras empresas, bem como órgãos do Estado. Em 1 de novembro deu-se uma nova atualização do primeiro escalão de preço do correio normal nacional, tendo os dois aumentos implicado aumento médio de preços de 4,2%.
- Atualização do tarifário do Correio Editorial a partir de 1 de junho, ligada a uma reformulação dos serviços traduzindo-se num aumento médio de preços de 4%.
- Atualização do tarifário relativo ao *Direct Mail* (em vigor desde 2009) com início a 1 de julho, com uma variação global de preços de 2,1%.

As referidas alterações tarifárias e de produtos levaram à implementação de novas regras de caracterização do correio através da atualização do conceito de normalização de correspondência, transferindo para o cliente os benefícios resultantes da evolução tecnológica da atividade postal e da eficiência operacional.

<sup>1</sup> Ver nota 1 da página 1.

<sup>2</sup> Ver nota 2 da página 1.



No que diz respeito à prestação de serviços públicos na rede de lojas dos CTT, prosseguiram no 4º trimestre os trabalhos para implementar o teste piloto para os espaços Loja do Cidadão na rede de retalho, começou esta semana e se prevê vir a ocorrer em cerca de 20 lojas.

## Expresso e Encomendas

O tráfego da área de Expresso e Encomendas cresceu 11,1% em 2013 e os rendimentos cresceram 1,2% para 129,5 M€, quebrando o movimento de queda verificado em anos anteriores. Para este crescimento muito contribuiu o acelerar do aumento do volume de negócios que se verificou em particular no 4º trimestre de 2013, com crescimento de 3,7%. O EBITDA revela também uma ligeira melhoria face aos primeiros 9 meses de 2013 mas ainda abaixo de 2012 devido a um crescimento do peso do segmento B2C, de menor preço, e do processo de reestruturação da operação em Espanha.

### Rendimentos, Gastos e EBITDA da Área de Negócio Expresso e Encomendas

	Janeiro a Setembro			4º Trimestre			Ano		
	2013	2012	Δ% 13/12	2013	2012	Δ% 13/12	2013	2012	Δ% 13/12
	Milhões €								
<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>95,1</b>	<b>94,8</b>	<b>0,3%</b>	<b>34,5</b>	<b>33,2</b>	<b>3,7%</b>	<b>129,5</b>	<b>128,0</b>	<b>1,2%</b>
Vendas e prest. de serviços	93,9	93,9	0,0%	34,1	32,8	3,9%	128,0	126,7	1,0%
Outros rendim. e ganhos	1,2	0,9	27,3%	0,4	0,4	-7,7%	1,6	1,3	15,9%
Rendimentos internos	0,0	0,0		0,0	0,0		0,0	0,0	
<b>Gastos operacionais <sup>(2)</sup></b>	<b>88,9</b>	<b>88,7</b>	<b>0,2%</b>	<b>32,0</b>	<b>30,1</b>	<b>6,1%</b>	<b>120,9</b>	<b>118,9</b>	<b>1,7%</b>
Fom e serv externos	70,0	69,4	0,8%	26,1	23,3	12,1%	96,1	92,7	3,7%
Gastos com pessoal	17,4	18,0	-3,6%	5,6	5,9	-5,8%	22,9	23,9	-4,1%
Outros gastos	1,5	1,3	16,7%	0,3	0,9	-70,6%	1,8	2,2	-18,4%
Gastos Internos	0,0	0,0		0,0	0,0		0,0	0,0	
<b>EBITDA <sup>(1)</sup></b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,5</b>	<b>3,1</b>	<b>-19,9%</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>-5,3%</b>
<b>MARGEM EBITDA</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,4%</b>	<b>0,1 p.p.</b>	<b>7,2%</b>	<b>9,3%</b>	<b>-2,1 p.p.</b>	<b>6,7%</b>	<b>7,1%</b>	<b>-0,5 p.p.</b>

Foi neste período desenvolvido um conjunto muito alargado de iniciativas, integradas na profunda redefinição estratégica incluída no Programa de Transformação. Na vertente comercial, são de salientar: (i) a reorganização da atividade (aumentando a interligação com os restantes negócios dos CTT), (ii) a angariação na Tourline Express de novos franchisados em zonas de distribuição e o crescimento da rede própria (aumento de zonas próprias) com impacto na angariação de clientes diretos e num maior controle da operação, (iii) e o início da implementação de redes de conveniência de entrega e recolha de encomendas para o mercado B2C (*Pick-up / Drop-off – PuDo*). Neste âmbito, foram ainda dados passos importantes na definição de produtos competitivos e ajustados à evolução das necessidades dos clientes, com ofertas dirigidas aos vários segmentos de mercado e à maior integração das duas operações ibéricas, a nível de oferta para os clientes.

<sup>1</sup> Ver nota 1 da página 1.

<sup>2</sup> Ver nota 2 da página 1.



**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Em 2013 os CTT registaram em Portugal um tráfego de 12,1 milhões de objetos (+4,4% que em igual período do ano anterior) e mantêm a posição de liderança no mercado nacional com uma quota de mercado de 28,6% no quarto trimestre de 2013 (fonte ANACOM). Em Espanha, o tráfego do ano foi de 13,1 milhões de objetos, o que representa um crescimento de 18,5% face ao período homólogo. Este comportamento revela uma evolução positiva da atividade nestes dois mercados nos últimos três meses de 2013, permitindo terminar o ano com crescimento nos rendimentos superior ao obtido no fim do terceiro trimestre.

Em Portugal o preço médio por objeto sofreu uma redução decorrente da maior aposta no mercado B2C e das preocupações acrescidas dos clientes com a redução de custos com opção por produtos com menos rapidez na entrega como, por exemplo, o EMS Banca. Em Espanha, onde os produtos de maior valor unitário têm peso inferior no *mix* global, verificou-se também uma menor queda no preço médio por objeto, tendo os rendimentos crescido apesar do ambiente macroeconómico desfavorável. Em Moçambique, o negócio estagnou na última parte do ano pelo facto de um importante cliente do setor bancário ter optado pelo *insourcing* do transporte e distribuição de material de economato e devido à situação política no país.

Na atividade desenvolvida em Espanha em 2013 o destaque vai para a intensificação da consolidação da rede com o aumento das zonas próprias, a amplitude da oferta, um novo sistema gestão dos envios e de faturação e uma melhor cobertura geográfica. Referência ainda para o plano de mobilidade através da implantação de dispositivos PDA de última geração na área da distribuição.

Quanto ao processo de implementação da rede de PuDo para os serviços de Expresso e Encomendas através de uma parceria formalizada no início de outubro com a Worten, um grande retalhista em Portugal (também com uma forte presença em Espanha), prosseguem os trabalhos conjuntos de desenho do modelo operacional que permitirá a abertura em breve dos primeiros pontos dessa rede. Esta rede de PuDo deverá permitir aos CTT fornecer, além da sua rede de Lojas muito capilar com presença por todo o País, uma rede de maior conveniência com um horário de funcionamento alargado em grandes centros comerciais e supermercados de bairro. Assim, os CTT conseguem uma oferta global para os clientes finais, com opção de entrega em casa, no trabalho, numa loja CTT próxima ou numa loja Worten aberta em horário pós-laboral.

## **Serviços Financeiros**

O ano de 2013 foi para os Serviços Financeiros o ano da concretização da estratégia de expansão e consolidação da oferta de produtos e do reforço do posicionamento enquanto operador financeiro de referência no mercado português, tendo os rendimentos desta área de negócio crescido 5,5% relativamente a 2012, para 60,9 M€. Os rendimentos registaram no último trimestre do ano um crescimento de 19,1% relativamente ao período homólogo do ano anterior, evidenciando uma clara aceleração do ritmo de crescimento dos rendimentos devido à renegociação dos acordos com os parceiros com impacto total neste trimestre e ao forte crescimento da colocação de produtos de poupança.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

## Rendimentos, Gastos e EBITDA da Área de Negócio Serviços Financeiros

	Milhões €								
	Janeiro a Setembro			4º Trimestre			Ano		
	2013	2012	Δ% 13/12	2013	2012	Δ% 13/12	2013	2012	Δ% 13/12
<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>44,1</b>	<b>43,6</b>	<b>1,1%</b>	<b>16,8</b>	<b>14,1</b>	<b>19,1%</b>	<b>60,9</b>	<b>57,7</b>	<b>5,5%</b>
Vendas e prest. de serviços	41,8	41,3	1,1%	15,5	13,0	19,6%	57,3	54,3	5,5%
Outros rendim. e ganhos	2,3	1,8	29,0%	1,2	0,9	22,3%	3,5	2,7	26,7%
Rendimentos internos	0,0	0,5	-97,6%	0,1	0,1	-48,8%	0,1	0,6	-86,5%
<b>Gastos operacionais <sup>(2)</sup></b>	<b>24,2</b>	<b>24,0</b>	<b>1,0%</b>	<b>9,2</b>	<b>8,4</b>	<b>10,5%</b>	<b>33,5</b>	<b>32,3</b>	<b>3,5%</b>
Forn e serv externos	7,8	6,6	17,8%	2,9	2,5	13,1%	10,7	9,2	16,5%
Gastos com pessoal	2,3	2,4	-2,0%	0,9	0,8	4,2%	3,2	3,2	-0,4%
Outros gastos	0,3	0,3	-10,6%	0,1	0,1	18,3%	0,4	0,4	-2,4%
Gastos Internos	13,8	14,7	-5,8%	5,4	4,9	10,1%	19,2	19,5	-1,9%
<b>EBITDA <sup>(1)</sup></b>	<b>19,9</b>	<b>19,6</b>	<b>1,3%</b>	<b>7,5</b>	<b>5,7</b>	<b>31,7%</b>	<b>27,4</b>	<b>25,4</b>	<b>8,1%</b>
<b>MARGEM EBITDA</b>	<b>45,1%</b>	<b>45,0%</b>	<b>0,1 p.p.</b>	<b>44,9%</b>	<b>40,6%</b>	<b>4,3 p.p.</b>	<b>45,0%</b>	<b>44,0%</b>	<b>1,1 p.p.</b>

A área de Poupança e Seguros foi a grande responsável pelo resultado global positivo alcançado, mercê do extraordinário crescimento verificado nos Seguros de Capitalização (52% nos valores colocados e 56% na receita) e nos Títulos da Dívida Pública (340% nos valores colocados e 199% na receita), assim como o pagamento de impostos que verificou um crescimento de 7,6% nas transações, algo que não ocorria desde 2006.

Esta evolução dos produtos de poupança e seguros decorreu de:

- Acentuado crescimento nas captações de poupança, atingindo um acumulado no ano de 2,2 mil milhões de euros, merecendo especial destaque o lançamento a 31 de outubro dos novos Certificados de Tesouro Poupança Mais, tendo em apenas dois meses registado subscrições na ordem dos 600 milhões de euros;
- Forte crescimento nas captações de seguros de capitalização, na ordem dos 52%, catapultando os CTT para um novo máximo histórico nesta categoria de produtos;
- Lançamento de um novo PPR tendo as respetivas captações ultrapassado em cerca de 21%, o nível realizado em 2012.

O ano de 2013 ficou, ainda, marcado pela revisão dos acordos com os parceiros estratégicos, aumentando a estabilidade das parcerias, adaptando as condições de remuneração dos CTT às do mercado e promovendo um adequado incentivo ao crescimento das vendas. Foram revistos os contratos com a Fidelidade (maior seguradora em Portugal) para a comercialização de seguros de capitalização, com o IGCP para a comercialização de Certificados de Aforo, com a *Western Union* para transferências internacionais e com as Estradas de Portugal, no âmbito do apoio (e aumento da conveniência para o cliente) à cobrança de portagens.

De referir também a manutenção da posição de destaque dos CTT no mercado de pagamento de serviços, tendo sido intermediadas 72 milhões de transações, envolvendo na rede de lojas CTT 6,4

<sup>1</sup> Ver nota 1 da página 1.

<sup>2</sup> Ver nota 2 da página 1.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

mil milhões de euros. Destaca-se a inversão da tendência negativa ao nível da cobrança de Impostos, cuja receita registou um crescimento de 10,6%.

Na rede PayShop, a maior e mais conveniente rede presencial de pagamentos em dinheiro, mantiveram-se em 2013 os níveis de rentabilidade e crescimento de rendimentos, fruto de uma gestão cuidadosa dos agentes, dos clientes e da atualização da rede de comunicações, com forte redução dos gastos, que estará completa no 2º semestre de 2014.

## 2. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

### RENDIMENTOS OPERACIONAIS

Em consequência das tendências descritas, os **rendimentos operacionais** totalizaram 704,8 M€, reduzindo-se apenas 1,3% em relação ao ano anterior (-9,4 M€). De notar que a evolução no último trimestre de 2013 foi mais positiva que nos primeiros 9 meses do ano evidenciando mesmo um ligeiro crescimento de 0,7% nas Vendas e Prestação de Serviços relativamente ao período homólogo do ano anterior. Essa inversão de tendência é consentânea com a melhoria das condições económicas gerais ocorridas nesse período e decorre também do efeito do aumento de preços dos serviços de correio, do acelerar do crescimento dos rendimentos do Expresso e Encomendas e dos Serviços Financeiros, nesta última área de negócio beneficiando também da revisão dos acordos com os parceiros.

#### Rendimentos operacionais

	Milhões €		
	2013	2012	Δ%
<b>Rendimentos operacionais totais</b>	<b>704,8</b>	<b>714,2</b>	<b>-1,3%</b>
Áreas de Negócio	737,6	744,6	-0,9%
Correio e Soluções Empresariais	547,2	559,0	-2,1%
Expresso e Encomendas	129,5	128,0	1,2%
Serviços Financeiros	60,9	57,7	5,5%
Estrutura Central e eliminações intragrupo	-32,7	-30,4	-7,6%

Em 2013, apesar da queda do tráfego de correio endereçado de 7,3%, importante *driver* da área de negócio de Correio e Soluções Empresariais, que representou 74% dos rendimentos das áreas de negócio, os rendimentos operacionais consolidados reduziram-se apenas 1,3%.

O recuo dos rendimentos de Correio e Soluções Empresariais de 2,1%, atenuado relativamente à redução do tráfego pela política de preços adotada, foi parcialmente compensado pelos crescimentos dos rendimentos de Expresso e Encomendas (1,2%) e de Serviços Financeiros (5,5%).

A evolução dos valores da rubrica de natureza interna “Estrutura Central e eliminações intragrupo” decorre por um lado da contração verificada nos gastos dos serviços centrais (-9%) e da



consequente baixa de rendimentos provenientes da sua repartição interna e por outro da alteração da metodologia de construção de informação: a faturação interna direta da Estrutura Central às áreas de negócio, quer por prestações internas, quer por serviços prestados às subsidiárias, passou a ter um peso muito superior (quase 90%), melhorando a qualidade e adequabilidade na afetação destes gastos (baseada em serviços prestados). Neste sentido, os rendimentos e ganhos da Estrutura Central aumentaram 46%, reduzindo substancialmente (-70%) a parcela que é posteriormente afeta às áreas de negócio por número de trabalhadores e não por serviços efetivos prestados.

## EVOLUÇÃO DOS GASTOS OPERACIONAIS<sup>2</sup>

A evolução dos Gastos Operacionais em 2013 decorreu em grande parte da implementação da 1ª fase do **Programa de Transformação** desenhado com dois objetivos: otimizar as operações e defender os negócios atuais, potenciando as oportunidades para crescimento a curto prazo.

As iniciativas levadas a cabo para a **otimização e racionalização das operações e distribuição** superaram significativamente os objetivos inicialmente estabelecidos, permitindo não só a redução nos gastos da operação, o aumento dos níveis de produtividade e a melhoria da eficiência operacional, mas igualmente uma maior sinergia com as redes afetas a outras áreas de negócio.

Relativamente à **otimização da rede de lojas**, as ações identificadas tiveram por base a redefinição dos modelos de funcionamento e de presença geográfica, salvaguardando as obrigações do Serviço Postal Universal, assegurando, no entanto, a competitividade, a qualidade de serviço e a rentabilidade do negócio num mercado totalmente liberalizado. Assim, procurou-se adequar a oferta à procura, ajustando o tipo de ponto de acesso às necessidades do mercado e à sustentabilidade do negócio, aplicando modelos de otimização de produtividade, passando pelo redimensionamento e segmentação da rede.

Em 31 de dezembro de 2013, os CTT dispunham de 2 443 lojas, sendo 623 lojas próprias e 1 820 lojas em parceria (postos de correio). Em 2013, o redimensionamento da rede para adaptação aos atuais níveis de procura, envolveu o encerramento de 125 lojas próprias cujo funcionamento foi transferido para 89 novos postos de correio criados durante o ano e para outras lojas. No final do ano os CTT tinham também 285 centros de distribuição postal e operavam 3 465 veículos.

Em relação à **otimização e integração dos negócios de Expresso e Encomendas**, concretizaram-se iniciativas de otimização e eficiência de processos internos, nomeadamente, ao nível das operações, sistemas de informação e área administrativo-financeira. Foram também aceleradas algumas iniciativas que ocasionaram gastos de reestruturação (não recorrentes) ao nível da otimização da rede da Tourline Express com o incremento do controlo sobre essa rede, o aumento de zonas próprias e a rescisão de contratos com alguns trabalhadores. A decisão de acelerar este processo teve dois objetivos:

- estar preparado para liderar o crescimento do negócio B2C relacionado com o e-commerce

---

<sup>2</sup> Ver nota 2 da página 1.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

- beneficiar de uma performance superior dos Serviços Financeiros que permitiu absorver estes gastos.

Como resultado das diversas medidas implementadas, os gastos operacionais consolidados (excluindo imparidades, provisões, depreciações e gastos não recorrentes) ascenderam a 581,9 M€, i.e. -21,3 M€ (-3,5%) face ao valor registado em 2012.

#### Gastos operacionais

	Milhões €		
	2013	2012	Δ%
<b>Gastos operacionais totais<sup>2</sup></b>	581,9	603,2	-3,5%
FSE	237,3	246,4	-3,7%
Gastos com pessoal	317,5	326,7	-2,8%
Outros gastos	27,1	30,2	-10,3%

#### PESSOAL

A gestão de recursos humanos continuou a ser guiada pelas prioridades de i) manutenção de um bom ambiente social, de ii) contínuo investimento em formação e qualificação, e de iii) otimização e adequação do quadro de trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado que os CTT enfrentam.

Concretizou-se a necessária redução de pessoal através da não substituição de aposentados/reformados (aproveitando o forte movimento de saídas naturais), da redução do número de contratados a termo e da negociação de condições de saída com os trabalhadores que manifestarem essa vontade. Adicionalmente, procedeu-se à reavaliação de trabalhadores condicionados tendo em vista uma melhor ocupação e a aposta na mobilidade entre as várias áreas dos CTT, promovendo, quando possível, o *insourcing* de atividades.

Em consequência da necessária política de ajustamento dos recursos humanos à evolução do mercado, em 31 de dezembro de 2013 o número de trabalhadores dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) ascendia a 12 383, menos 784 (-6,0%) do que no final de 2012. Aqui se incluem 6 844 trabalhadores da área de operações de correio (dos quais cerca de 5 000 carteiros distribuidores) e 2 698 afetos à Rede de Lojas.

<sup>2</sup> Ver nota 2 da página 1.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

## N.º de Trabalhadores

	31.12.2013	31.12.2012	△ 2013/2012	
AN Correio e Soluções Empresariais	10 013	10 668	-655	-6,1%
Correio e Soluções Empresariais	7 315	7 744	-429	-5,5%
Rede de Lojas	2 698	2 924	-226	-7,7%
AN Expresso e Encomendas	1 170	1 201	-31	-2,6%
AN Serviços Financeiros	103	114	-11	-9,6%
Outros	1 097	1 184	-87	-7,3%
<b>Total, do qual:</b>	<b>12 383</b>	<b>13 167</b>	<b>-784</b>	<b>-6,0%</b>
Efetivos do quadro	11 730	12 308	-578	-4,7%
Contratados a termo	653	859	-206	-24,0%
<b>Total em Portugal</b>	<b>11 830</b>	<b>12 624</b>	<b>-794</b>	<b>-6,3%</b>

Foram admitidos apenas 96 trabalhadores (84 pela Turline Express em Espanha, 8 pela CORRE em Moçambique, 2 pela EAD e 2 nos CTT,SA), enquanto ocorreram 687 saídas. Das saídas ocorridas, 522 foram por aposentação ou reforma e 154 por cessação do contrato de trabalho, das quais 38 por acordo de rescisão e 11 por falecimento. Foram celebrados 201 acordos de suspensão de contrato de trabalho a trabalhadores com pedido de aposentação.

Durante 2013 os CTT optaram pela internalização dos serviços de Segurança no Trabalho, cessando o contrato existente com o fornecedor externo, bem como pela mudança do prestador de serviços de Saúde no Trabalho; ambas as alterações produzem efeitos a partir do início de 2014 e implicam reduções de gastos.

Após um longo e exigente período negocial, chegou-se a acordo com todos os sindicatos que participaram nas negociações e celebrou-se um novo e único Acordo de Empresa (AE) em março de 2013. A celebração de um único AE tem efeitos ao nível da simplificação da gestão, do clima social e do reforço da estabilização das relações coletivas de trabalho, elementos fundamentais para os novos desafios num contexto de liberalização plena. Permite também a uniformização das condições entre trabalhadores.

Com a concretização do processo de privatização dos CTT e consequente passagem a Sociedade Aberta, de capital maioritariamente privado, deixaram de lhes ser aplicáveis todas as disposições legais relativas às reduções remuneratórias e outras medidas destinadas ao setor empresarial do Estado. Assim, a partir de 5 de dezembro de 2013, o pagamento das remunerações dos trabalhadores passou a ser feito sem as anteriores reduções remuneratórias e foram retomadas as promoções e progressões nas carreiras, bem como o vencimento de novas diuturnidades previstas no AE.



## EBITDA<sup>1</sup> RECORRENTE

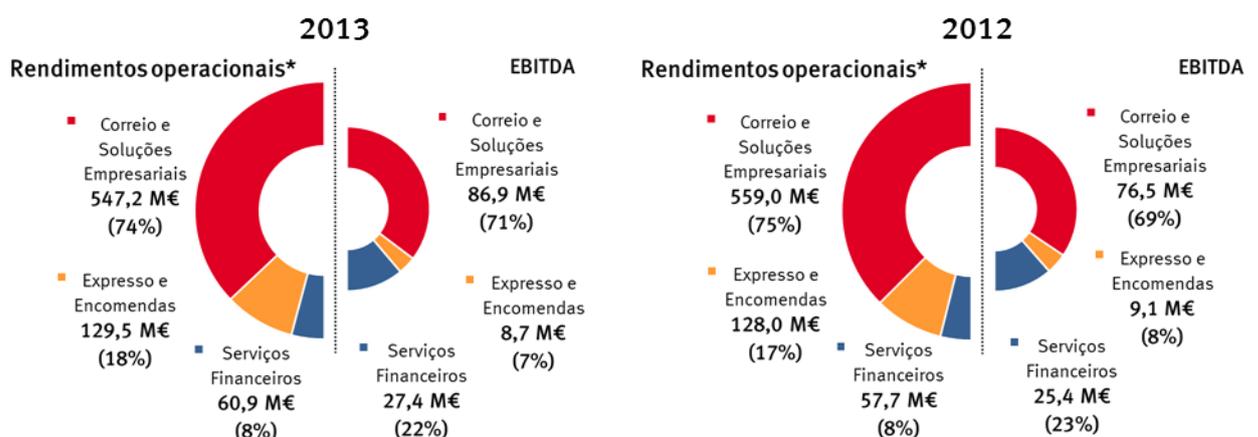
A atividade operacional do Grupo gerou em 2013 um **EBITDA** recorrente de 122,9 M€, 10,8% superior ao de 2012, correspondente a uma margem de 17,4%, (+1,9 p.p. que o valor atingido no ano anterior).

Esta evolução do EBITDA ocorreu porque o decréscimo de rendimentos verificado relativamente ao ano de 2012, foi substancialmente inferior à redução de gastos conseguida, mesmo tendo esta acomodado a reintrodução do subsídio de Natal que em 2012 não foi pago à maioria dos trabalhadores por força da lei do orçamento de Estado.

A contribuição do último trimestre do ano para o EBITDA recorrente anual foi 23% superior ao EBITDA médio dos três primeiros trimestres de 2013. Tal deveu-se a uma evolução mais favorável dos rendimentos dos vários negócios e à consolidação dos efeitos das medidas do programa de transformação com impactos nos gastos.

O EBITDA, incluindo os rendimentos e gastos não recorrentes, foi de 122,1 M€, 17,1% superior ao de 2012, permitindo alcançar uma margem EBITDA de 17,3%. Neste período a gestão conseguiu uma poupança não recorrente pela revisão de alguns benefícios dados pela empresa, adequando-os às condições de mercado, que permitiu compensar um conjunto de gastos não recorrentes relacionados nomeadamente com o processo de privatização e com medidas de reestruturação do Programa de Transformação, principalmente ao nível da área de Expresso e Encomendas e da Rede de Lojas. Com o processo de privatização os CTT incorreram em gastos não recorrentes de 4,4 M€.

### Rendimentos e EBITDA recorrente<sup>1</sup> por Área de Negócio



\* Incluem prestações internas e transações intragrupo que são eliminadas para efeitos de consolidação; não inclui os rendimentos relativos à Estrutura Central dos CTT e às eliminações intragrupo no valor de -32,7 M€ em 2013 e -30,4 M€ em 2012.

Em termos de áreas de negócio, a de Correio e Soluções Empresariais obteve um forte crescimento do EBITDA recorrente dado que o Programa de Transformação incluiu para esta área iniciativas ao

<sup>1</sup> Ver nota 1 da página 1.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

nível de gastos e eficiência operacional, cujos resultados conseguem ser obtidos a mais curto prazo e são mais controláveis. No Expresso e Encomendas o mesmo programa incluiu medidas cujo impacto estava concentrado nos rendimentos, dependentes das condições de mercado, sendo os resultados obtidos no médio prazo. Os Serviços Financeiros registaram uma melhoria do EBITDA em termos nominais, que passou a representar 22% do EBITDA dos CTT, assente na *performance* dos rendimentos do negócio nomeadamente durante o 4<sup>o</sup> trimestre do ano.

#### Rendimentos e Gastos não recorrentes

	Milhões €		
	Ano de 2013	Ano de 2012	Δ %
Gastos não recorrentes	8,9	25,7	-65,5
. Com impacto no EBITDA	0,8	6,7	-88,0
. Sem impacto no EBITDA	8,1	19,1	-57,7

A gestão tem aproveitado a obtenção de alguns ganhos não recorrentes, resultantes de uma contínua otimização da gestão financeira das responsabilidades dos CTT, para acelerar os programas de transformação em curso que implicam gastos de reestruturação, afetando menos a geração de resultados dos CTT.

Em 2013 os ganhos líquidos não recorrentes obtidos no 1<sup>o</sup> semestre de 2013 permitiram absorver os elevados gastos não recorrentes incorridos 4<sup>o</sup> trimestre, nomeadamente com o processo de privatização (4,4 M€).

#### EBIT RECORRENTE<sup>1</sup> E RESULTADO LÍQUIDO

Os resultados operacionais recorrentes (EBIT recorrente) registaram uma variação positiva de 13,4 M€ (+16,2%) para 96,1 M€. A margem EBIT situou-se em 13,6%, superior à do ano anterior em 2,0 p.p..

O resultado líquido consolidado ascendeu a 61,0 M€ representando uma variação positiva face ao ano anterior de 25,3 M€ (+70,7%), traduzindo-se numa margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 8,7%. O montante de impostos sobre o lucro contabilizado foi de 22,1 M€, correspondendo a uma taxa efetiva de 26,6%.

Em síntese, os CTT – Correios de Portugal, S.A. apresentam os seguintes resultados consolidados no exercício económico de 2013:

<sup>1</sup> Ver nota 1 da página 1.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

## Resultados Consolidados

Milhões €

	Reportados			Recorrentes		
	Ano de 2013	Ano de 2012	Δ %	Ano de 2013	Ano de 2012	Δ %
Rendimentos operacionais	704.8	714.2	-1.3	704.8	714.2	-1.3
Vendas e serviços prestados	690.1	699.3	-1.3	690.1	699.3	-1.3
Outros rendimentos operacionais	14.8	14.9	-0.8	14.8	14.9	-0.8
Gastos operacionais	582.7	609.9	-4.5	581.9	603.2	-3.5
<b>EBITDA consolidado</b>	<b>122.1</b>	<b>104.3</b>	<b>17.1</b>	<b>122.9</b>	<b>111.0</b>	<b>10.8</b>
Amortizações, depreciações, provisões e imparidades	34.9	47.4	-26.3	26.8	28.3	-5.2
<b>EBIT consolidado</b>	<b>87.2</b>	<b>57.0</b>	<b>53.1</b>	<b>96.1</b>	<b>82.7</b>	<b>16.2</b>
Rendimentos financeiros líquidos	-4.0	-4.4	8.6	-4.0	-4.4	8.6
Ganhos/perdas em associadas	0.0	0.2	-91.5	0.0	0.2	-91.5
<b>Resultados antes impostos e int. minoritários (EBT)</b>	<b>83.3</b>	<b>52.8</b>	<b>57.6</b>	<b>92.1</b>	<b>78.6</b>	<b>17.3</b>
Imposto sobre rendimento	22.1	16.9	31.3	24.5	25.1	-2.3
Prejuízos (lucros) atribuíveis a interesses não controláv	0.1	0.2	-61.5	0.1	0.2	-61.5
<b>Resultado líquido atribuído aos acionistas</b>	<b>61.0</b>	<b>35.7</b>	<b>70.7</b>	<b>67.5</b>	<b>53.3</b>	<b>26.8</b>

Os resultados consolidados deste período, apesar de superiores aos de 2012, refletem a reintrodução dos gastos relativos a subsídio de natal. Em 2012 a maioria dos trabalhadores não receberam nenhum dos subsídios: estão incluídos nos valores de 2012 os gastos relativos ao subsídio de férias a ser pago em 2013, mas não estão os gastos relativos ao subsídio de natal. Esta diferença levaria a um acréscimo de gastos com pessoal em 2012 de cerca de 17 M€, ampliando a redução obtida em 2013.

Neste enquadramento torna-se perceptível o relevante impacto que o Programa de Transformação em curso teve na estrutura de gastos dos CTT, em particular na área do Correio, justificando uma parte elevada dos 26 M€ de redução de gastos com pessoal assumindo 14 meses em 2012.

### ANÁLISE FINANCEIRA CONSOLIDADA

Na comparação das demonstrações das posições financeiras em 31 de dezembro 2013 e em 31 de dezembro de 2012 ressalta um crescimento do **ativo líquido** dos CTT e suas subsidiárias de 37,0 M€ para 1 100,1 M€, em resultado de:

- aumento das disponibilidades e aplicações de tesouraria (55,6 M€; 11,4%) e
- redução dos ativos tangíveis, intangíveis e propriedades de investimento em cerca de 14,6 M€ uma vez que o investimento realizado não foi suficiente para compensar as amortizações do período.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

### Balanço consolidado e Indicadores

	31.12.2013	31.12.2012	Δ% 13/12
Ativo não corrente	391,7	405,4	-3,4
Ativo corrente	708,4	657,8	7,7
<b>Total do ativo</b>	<b>1 100,1</b>	<b>1 063,2</b>	<b>3,5</b>
<b>Capital próprio</b>	<b>275,9</b>	<b>273,5</b>	<b>0,9</b>
<b>Total do passivo</b>	<b>824,2</b>	<b>789,7</b>	<b>4,4</b>
Passivo não corrente	334,7	340,3	-1,6
Passivo corrente	489,5	449,4	8,9
<b>Total capital próprio e passivo consolidado</b>	<b>1 100,1</b>	<b>1 063,2</b>	<b>3,5</b>
Liquidez geral	144,7%	146,4%	-1,6 p.p.
Solvabilidade ajustada <sup>(a)</sup>	53,5%	50,6%	2,9 p.p.
Divida líquida (M€) <sup>(b)</sup>	-19,9	-13,5	47,1
Dívida líquida/EBITDA	-0,2 x	-0,1 x	-0,04 x
Cobertura dos ativos fixos tangíveis	247,1%	235,7%	11,5 p.p.

<sup>(a)</sup> Capital próprio/(passivo total - valores de terceiros incluídos na caixa e equivalentes de caixa)

<sup>(b)</sup> A dívida líquida negativa é equivalente a disponibilidades

Quanto ao **passivo** de 824,2 M€ (+34,5 M€ que em dezembro de 2012), destaca-se o aumento da rubrica contas a pagar (+42,7 M€) que resulta principalmente do acréscimo dos credores de serviços financeiros postais na ordem dos 51,4 M€ devido ao forte incremento de atividade principalmente na colocação de produtos de poupança e no pagamento de impostos.

As responsabilidades com benefícios aos empregados ascenderam em 31.12.2013 a 298,5 M€, menos 1,6% que em dezembro de 2012 e integram as responsabilidades globais dos CTT com encargos futuros associados a benefícios de saúde pós reforma (263,4 M€) e as responsabilidades de longo prazo associadas a acordos de suspensão de contratos de trabalho (19,7 M€) e ainda outros benefícios (15,4 M€). Salienta-se a reformulação do benefício taxa de assinatura telefónica, em 2013, que permitiu uma redução nas responsabilidades deste benefício na ordem dos 8,2 M€.

O **capital próprio** ascende no final de 2013 a 275,9 M€, aumentando 0,9% (+2,5 M€) tendo o resultado líquido do exercício de 2013 compensado a distribuição de dividendos relativos ao exercício de 2012.

### 3. QUALIDADE DE SERVIÇO

Os CTT continuaram a apresentar em 2013 níveis de desempenho operacional elevados, situando-se o IGQS – Indicador Global de Qualidade de Serviço – em 227,7 pontos, que compara com um objetivo de 100 e 27,7 pontos abaixo do valor alcançado em 2012. Estes níveis foram atingidos apesar do impacto negativo de algumas paralisações laborais, nomeadamente a greve geral de 27 de junho.



**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

Sociedade Aberta  
Avenida D. João II, Lote 1.12.03  
1999-001 LISBOA  
Capital social EUR 75.000.000,00  
NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

No que se refere ao correio internacional, os objetivos de qualidade definidos pela Diretiva Comunitária para o setor postal foram largamente excedidos no caso português.

Apresenta-se abaixo o quadro completo de resultados:

Níveis de Qualidade	Mínimo	Objetivo	Realizado
<b>Correio Azul</b>			
% Entregas no dia seguinte (Continente)	93,50	94,50	94,90
% Entregas até dois dias (Açores e Madeira)	84,00	87,00	93,30
% Entregas até dez dias	99,75	99,85	99,87
<b>Correio Normal</b>			
% Entregas até três dias	95,50	96,30	97,60
% Entregas até quinze dias	99,77	99,86	99,85
<b>Jornais e Publicações Periódicas</b>			
% Entregas até três dias	95,50	96,30	97,50
<b>Correio Internacional</b>			
% Entregas até três dias	85,00	88,00	93,10 *
% Entregas até cinco dias	95,00	97,00	98,90 *
<b>Encomendas</b>			
% Entregas até três dias	90,50	92,00	95,50
<b>Tempo de espera nas lojas</b>			
% Atendimento até 10 minutos	75,00	85,00	90,40

\* Média ponderada do valor do 4º trimestre de 2012 e do valor dos três primeiros trimestres de 2013.

O esforço de manutenção de sistemas de gestão integrados que, além da qualidade, abrangem também o ambiente e a segurança, foi prosseguido em 2013, tendo sido mantidas todas as Certificações ISO já existentes e alcançadas expansões à certificação de segurança no Centro de Produção e Logística do Sul e do ambiente na PostContacto.

Em 2013, alcançou-se a certificação de serviços em 100% dos centros de distribuição postal (CDP), encontrando-se em 31 de dezembro certificados 600 lojas e 285 CDP.

Os bons desempenhos operacionais têm-se traduzido em perceções positivas da qualidade do serviço por parte dos clientes. Com base em inquéritos realizados pela empresa junto dos seus clientes, cerca de 80% dos clientes que visitaram as lojas afirmam que a qualidade do serviço é boa ou muito boa, fortalecendo a imagem da marca dos CTT.

#### **4. CASH FLOW E DIVIDENDOS**

Na Assembleia-geral realizada em 30 de maio de 2013, foi aprovada a distribuição de dividendos de 38.554.129 Euros referente ao exercício de 2012 correspondente à totalidade do resultado líquido do exercício, o que então equivalia a 2,20 Euros por ação. Adicionalmente, o acionista aprovou a distribuição extraordinária no montante de 11.445.871 Euros (então 0,65 Euros por



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

ação), dos quais 10.555.947 Euros com origem em reservas distribuíveis, e 889.924 Euros provenientes de resultados transitados. O pagamento foi efetuado ao acionista em junho de 2013.

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2013, o Conselho de Administração irá propor a distribuição de dividendos no montante de 60 milhões de Euros (0,40 Euros por ação), a serem pagos em 2014, sujeita a aprovação dos órgãos sociais competentes da Sociedade, tendo presente que, no que respeita à aplicação do resultado do exercício esta depende de uma proposta do órgão de administração elaborada e aprovada com base nas contas do exercício e se encontra sujeita a deliberação favorável da Assembleia Geral.

A forte geração de *cash flow* operacional livre em 2013 permite que os dividendos que irão ser propostos para distribuição representem 54% desse *cash flow* (42% em 2012).

#### *Cash flow* operacional livre

	Milhões €		
	2013	2012	Δ %
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>	<b>109,4</b>	<b>130,6</b>	<b>-16,2%</b>
Caixa gerada pelas operações	95,5	158,5	-39,8%
Pagamento/recebimento do imposto s/rendimento	-23,2	-26,9	13,6%
Outros recebimentos/pagamentos	37,2	-1,0	»
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>	<b>1,0</b>	<b>-12,7</b>	<b>107,9%</b>
<b><i>Cash flow</i> operacional livre</b>	<b>110,4</b>	<b>117,9</b>	<b>-6,3%</b>

## 5. INICIATIVAS REGULATÓRIAS EM CURSO NO SETOR POSTAL

As iniciativas em curso em termos de enquadramento regulatório inserem-se na regulamentação da **nova Lei Postal (Lei nº 17/2012, de 26 de abril)**, que transpôs para ordem jurídica nacional a **3ª Diretiva Postal (Diretiva 2008/6/CE)**. O quadro regulamentar definido na presente lei, que marca o início da liberalização total do setor postal em Portugal, a par da garantia do exercício da **livre concorrência no mercado postal**, assegura igualmente, de forma sustentável, a **continuidade de um serviço universal** de qualidade e com total cobertura nacional, prestação que está cometida aos CTT-Correios de Portugal, S.A. (CTT) até 2020.

Decorrente da nova Lei Postal, o Governo 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**, celebrado entre o Estado Português e os CTT em 1 de setembro de 2000.

A nível do **financiamento do serviço universal**, e atendendo a que a prestação de serviços postais reservados como meio de financiamento foi abolida, o novo quadro legal prevê que o prestador de serviço universal tem direito à compensação do custo líquido de serviço universal quando este constitua um encargo financeiro não razoável para os mesmos. Esta compensação é efetuada



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

através de um **fundo de compensação** suportado pelos prestadores dos serviços postais, cujo funcionamento será definido por decreto-lei.

Em 18 de fevereiro de 2014 a entidade reguladora (ANACOM) proferiu a **metodologia sobre o cálculo do custo líquido do serviço universal**, prestado pelos CTT enquanto prestador do serviço universal, e **sobre o encargo financeiro não razoável** para efeitos de compensação do custo líquido do serviço universal dos serviços postais, bem como os termos subjacentes à sua determinação.

Em matéria de **comparticipação para o fundo de compensação** destinado ao financiamento do serviço universal, o Governo aprovou, em 03 de outubro de 2013, uma proposta de lei, que se encontra no Parlamento para aprovação, a qual especifica que as contribuições para o referido fundo são provenientes dos prestadores de serviços postais que ofereçam serviços que, do ponto de vista do utilizador, sejam considerados **serviços permutáveis com os abrangidos pelo serviço universal**.

Em matéria de **regime de preços**, a revisão da Lei Postal, através do Decreto-Lei nº 160/2013 de 19 de novembro, incluiu uma alteração no regime de fixação de preços, incorporando a introdução do **regime de preços especiais**, que especifica as condições associadas aos serviços postais que integram a oferta do serviço universal aplicáveis aos remetentes de envios em quantidade (preços especiais), as quais diferem das condições aplicáveis aos restantes serviços.

Nesta sequência, o **projeto de decisão da ANACOM** emitido em 29 de julho 2013, com o objetivo de **definir os critérios de fixação dos preços do SU** que deverão ser cumpridos por parte dos CTT, na qualidade de operador designado para a prestação do SU, **carece de revisão**, pelo que se mantêm ainda **em vigor as regras de fixação de preços constantes do Convénio de Preços** celebrado entre os CTT e a ANACOM em 10 de julho de 2008 (com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de julho de 2010).

Em termos de **qualidade do serviço postal universal o convénio em vigor manteve para o ano de 2013 os elevados padrões de qualidade** exigidos para os serviços postais em Portugal, e que os CTT têm vindo a superar.



**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

## **6. ESPAÇOS LOJAS DO CIDADÃO**

No que diz respeito à prestação de serviços públicos na rede de lojas dos CTT é de destacar a assinatura de um protocolo com o Governo para a instalação de espaços Loja do Cidadão na Rede de Lojas, com um projeto-piloto em cerca de 20 lojas, e que se alargará progressivamente a todas as lojas dos CTT. O Estado pretende instalar cerca de 1 000 espaços Loja do Cidadão em todo o país, sendo os CTT o principal parceiro com as suas 623 lojas. Renovar a carta de condução, pedir declarações da Segurança Social, certidões do registo predial ou a isenção do IMI, entregar declarações do IRS ou inscrever alunos nas escolas são algumas das tarefas que poderão ser feitas nestes espaços.

Prosseguem os trabalhos conjuntos, tendo o projeto-piloto arrancado esta semana. Convém referir que o modelo económico de funcionamento, as questões operacionais e o investimento necessário terão ainda de ser acordados entre as partes.

## **7. BANCO POSTAL**

Após um estudo aprofundado com o apoio de consultores estratégicos sobre a oportunidade e viabilidade da criação do banco postal, os CTT formalizaram o pedido de licença ao Banco de Portugal no dia 5 de agosto. Este projeto, que vai ao encontro do verificado na generalidade dos operadores postais europeus e constitui uma antiga ambição da empresa, identifica e quantifica uma oportunidade de mercado, que representará uma opção dos CTT para a aceleração do crescimento e oferta de produtos da área de Serviços Financeiros.

Em 27 de novembro de 2013 o Banco de Portugal deliberou autorizar a constituição do Banco Postal nos termos propostos pelos CTT, tendo a empresa 12 meses para decidir prosseguir com a concretização deste projeto. Este prazo, mediante solicitação, poderá ser prorrogado por mais 12 meses. Esta opção será avaliada em 2014 no âmbito das iniciativas previstas para a expansão dos serviços financeiros nos CTT, sendo que existem produtos que podem ser oferecidos pelos CTT sem a necessidade de criar o Banco, como é o caso da atividade de intermediação de crédito ao consumo/cartões de crédito, prevista para começar no Verão de 2014.

## **8. PRIVATIZAÇÃO**

O Processo de Privatização arrancou conforme previsto no 2º trimestre, com a escolha dos assessores financeiros e jurídicos do Estado / Parpública e dos CTT. Em 25 de julho de 2013, o Conselho de Ministros aprovou o Decreto-Lei da privatização dos CTT, publicado a 6 de setembro de 2013 com o nº 129/2013, o qual prevê a alienação do capital social dos CTT através de venda direta institucional bem como através de oferta pública de venda.

O Conselho de Ministros, na sua reunião de 10 de outubro de 2013, aprovou as condições da oferta pública de venda e o caderno de encargos da venda direta institucional, bem como as condições especiais de aquisição de que beneficiam os trabalhadores dos CTT e de sociedades que com ela se encontram em relação de domínio ou de grupo.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

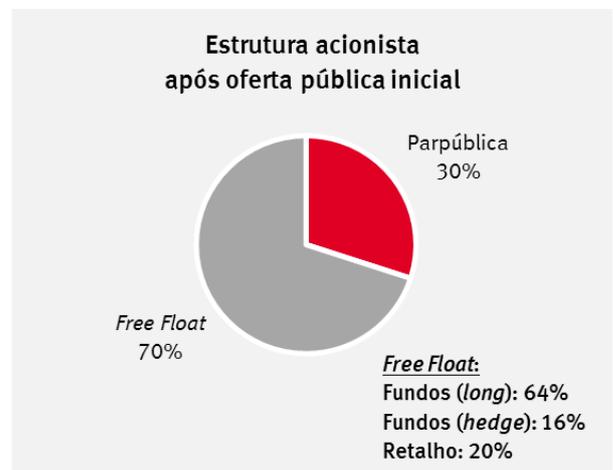
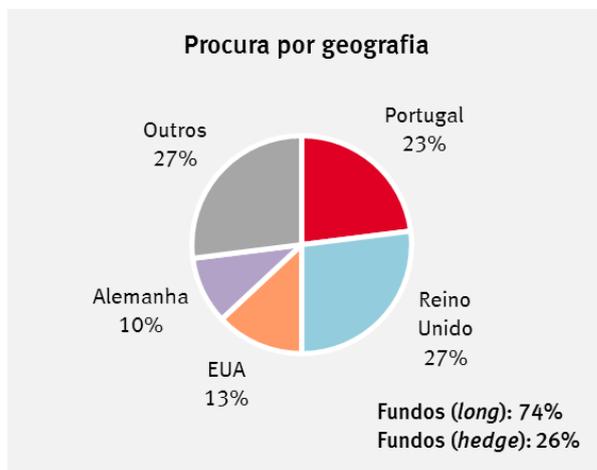
NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

A Parpública ficou assim autorizada a alienar um número de ações representativas de uma percentagem de até 70% do capital social da Empresa através da realização das seguintes operações: oferta pública de venda (OPV) no mercado nacional; venda direta a um conjunto de instituições financeiras, para colocação em investidores institucionais. Do conjunto de ações destinado à OPV, um lote representativo de até 5% do capital foi reservado à aquisição por trabalhadores. O preço de venda das ações, no âmbito desta reserva, beneficiou de um desconto de 5% relativamente ao preço que foi fixado por resolução do Conselho de Ministros para as ações oferecidas ao público em geral.

A resolução do Conselho de Ministros n.º 72-B/2013, publicada a 18 de novembro, determinou a quantidade de ações a alocar a cada modalidade da oferta, bem como o intervalo de preços de cada ação entre 4,10 e 5,52 euros. No dia 19 de novembro foi publicado o prospeto da operação no *site* da CMVM. Iniciou-se o período de subscrição das ações dos CTT destinadas ao retalho (público em geral e trabalhadores dos CTT) e o período de *bookbuilding* para a venda direta institucional que decorreu até 2 de dezembro. O Governo fixou o preço final de venda das ações no valor máximo do intervalo devido à elevada procura (5,52 euros para o público em geral e para a venda direta institucional e 5,24 euros para os trabalhadores dos CTT). Foi solicitada a admissão à negociação na Euronext Lisbon de 150 000 000 ações ordinárias, escriturais e nominativas, com o valor nominal de 0,50 euros, representativas de 100% do capital social dos CTT, tendo as mesmas sido admitidas à negociação no dia 5 de dezembro. Foi já anunciado que as ações dos CTT passarão a integrar o índice PSI 20 no próximo dia 24 deste mês.

No final da OPV, o capital dos CTT ficou dividido da seguinte forma: 30% Estado, através da Parpública, 56% investidores institucionais, 12,62% público em geral e 1,38% dos trabalhadores dos CTT. As ações adquiridas pelos trabalhadores dos CTT, no lote da oferta pública de venda a eles destinado, foram sujeitas a um período de indisponibilidade de 90 dias contados da data de registo em conta das ações.

A oferta institucional teve uma procura diversificada quer em termos geográficos quer em termos de perfil conforme descrito nos gráficos abaixo.





**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, Lote 1.12.03

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

## **9. GOVERNO SOCIETÁRIO**

O atual modelo de governo societário dos CTT tem como órgãos sociais a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas.

No sentido de adaptar este modelo de governo à nova estrutura acionista após a privatização, bem como às melhores práticas aplicáveis às sociedades emittentes de ações admitidas à negociação, foi convocada pelo Presidente da Mesa da Assembleia Geral dos CTT uma Assembleia Geral Extraordinária para dia 24 de março de 2014 onde será submetida aos acionistas a proposta de alteração dos Estatutos da sociedade com vista à adoção de um modelo de governo societário de cariz anglo-saxónico e de nomeação dos membros que passarão a integrar os referidos órgãos sociais.

O modelo de governo societário de cariz anglo-saxónico, que já tinha merecido em 30 de outubro de 2013 a aprovação da Parpública, à data acionista única dos CTT, assenta na existência de um Conselho de Administração composto por onze Administradores, dos quais cinco executivos e seis não executivos, que integra uma Comissão de Auditoria composta por três dos Administradores não executivos, e um Revisor Oficial de Contas eleito pela Assembleia Geral sob proposta da Comissão de Auditoria.

À Comissão de Auditoria competem, entre outras, as funções de fiscalização da administração da sociedade e da independência do Revisor Oficial de Contas, bem como dos sistemas de controlo interno, de auditoria interna e de gestão de riscos da Sociedade.

A estrutura orgânica dos CTT integrará ainda, de acordo com o novo modelo, uma Comissão de Remunerações eleita pela Assembleia Geral e responsável pela fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais.

De acordo com este novo sistema de governo e uma vez eleitos os novos membros do Conselho de Administração e formada a Comissão de Auditoria, o Conselho de Administração disporá das condições necessárias para delegar numa Comissão Executiva amplos poderes de gestão corrente da Sociedade com vista à adoção progressiva das recomendações e melhores práticas de governo aplicáveis em matéria de organização e constituição de comissões especializadas.

## **10. NOTA FINAL**

Esta comunicação é baseada nas demonstrações financeiras dos CTT – Correios de Portugal, S.A. relativas ao ano de 2013, auditadas por auditor registado na CMVM.

Lisboa, 12 de março de 2014

O Conselho de Administração



**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

Sociedade Aberta  
Avenida D. João II, Lote 1.12.03  
1999-001 LISBOA  
Capital social EUR 75.000.000,00  
NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

### **Disclaimer**

*Este documento foi preparado pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“Empresa” ou “CTT”) exclusivamente para efeitos da divulgação dos resultados relativos ao exercício de 2013 e tem natureza meramente informativa. Este documento não constitui, nem deve ser interpretado como, uma oferta para vender, emitir, trocar ou adquirir quaisquer instrumentos financeiros (nomeadamente quaisquer valores mobiliários emitidos pelos CTT ou por qualquer das suas subsidiárias ou filiais), nem como qualquer forma de solicitação, recomendação ou conselho de (des)investimento pelos CTT nem pelas suas subsidiárias ou filiais.*

*A distribuição deste documento em certas jurisdições pode ser proibida e os destinatários na posse do presente documento são os únicos responsáveis por informar-se sobre e por cumprir tais restrições. Em particular, esta comunicação e a informação nela contida não se destina a ser publicada, distribuída ou divulgada em ou para, direta ou indiretamente, os Estados Unidos da América (incluindo os seus territórios e possessões), Canadá, Japão ou Austrália ou qualquer outra jurisdição em que tal anúncio seria ilegal.*

*Desta forma, nem esta comunicação nem parte dela, nem a sua distribuição constituem a base ou podem ser invocados em qualquer contexto, contrato ou compromisso ou decisão de investimento, em qualquer jurisdição. Assim, a Empresa não assume qualquer responsabilidade no que se refere ao presente documento, caso o mesmo seja utilizado para fins distintos dos supra citados.*

*Este documento (i) pode conter informação resumida e ser sujeito a alterações e aditamentos e (ii) a informação aqui incluída não foi verificada de forma independente por quaisquer auditores ou consultores da Empresa. Assim, dada a natureza e finalidade da divulgação da informação nele contida e com exceção dos casos legalmente previstos, os CTT não se comprometem a atualizar ou rever publicamente qualquer informação inserida no presente documento. Este documento não esgota toda a informação prestada ao mercado sobre os CTT, pelo que os seus destinatários são convidados e aconselhados a consultar a informação pública divulgada pelos CTT em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt) e em [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt). Em particular, o conteúdo desta comunicação deve ser lido e entendido à luz da informação financeira divulgada pelos CTT, através dos meios mencionados.*

*A leitura deste documento é tida como a aceitação / vinculação às restrições anteriores.*

### **Declarações relativamente ao futuro**

*Esta comunicação inclui declarações relativas ao futuro. Todas as declarações constantes desta comunicação que não constituam factos históricos, incluindo, sem limitar, declarações que reflitam a nossa atual opinião ou, conforme aplicável, a dos nossos administradores, relativamente ao desempenho financeiro, estratégia de negócio, planos e objetivos de gestão relativamente às operações futuras são declarações relativas ao futuro. As declarações que incluem as expressões “espera”, “tenciona”, “planeia”, “acredita”, “antecipa”, “será”, “visa”, “pode”, “poderia”, “seria”, “continua” e declarações similares relativas ao futuro ou de tal natureza correspondem a declarações relativas ao futuro.*

*Todas as declarações relativas ao futuro incluídas na presente comunicação envolvem riscos certos e incertos e incertezas. Em conformidade, podem ou poderão ter lugar fatores importantes que determinem que os resultados, desempenho ou consequências efetivas difiram materialmente dos indicados nestas declarações. Quaisquer declarações relativas ao futuro constantes deste documento refletem a nossa opinião relativamente a eventos futuros e estão sujeitas a estes e outros riscos, incertezas e pressupostos relacionados com os resultados das nossas operações, estratégia de crescimento e liquidez.*

*Embora os CTT acreditem que os pressupostos de tais declarações são razoáveis na data em que são elaborados, advertem-se terceiros para o facto de que as informações e declarações relativas ao futuro estão sujeitas a vários riscos e incertezas, muitos dos quais são difíceis de prever e geralmente estão para além do controlo dos CTT, o que poderá fazer com que os resultados e desenvolvimentos efetivos sejam significativamente diferentes daqueles expressos, implícitos ou projetados pelas informações e declarações relativas ao futuro.*

*As declarações relativas ao futuro não representam qualquer garantia de desempenho futuro nem foram revistas pelos auditores dos CTT, pelo que se adverte para que não seja depositada confiança indevida nas mesmas.*

*Quaisquer declarações relativas ao futuro referem-se apenas à data desta comunicação. Com exceção dos casos legalmente previstos, não assumimos qualquer obrigação de atualizar publicamente quaisquer declarações relativas ao futuro, em resultado de informação nova, desenvolvimentos futuros ou por outro motivo.*



**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

Sociedade Aberta  
Avenida D. João II, Lote 1.12.03  
1999-001 LISBOA  
Capital social EUR 75.000.000,00  
NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Esta informação ao mercado e ao público em geral é efetuada nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 248.º do Código dos Valores Mobiliários.

Esta informação está também disponível no *site* de Relações com os Investidores dos CTT em: [http://www.ctt.pt/fectt/wcmservlet/ctt/investidores/info/relacoes\\_investidores/press\\_releases.html](http://www.ctt.pt/fectt/wcmservlet/ctt/investidores/info/relacoes_investidores/press_releases.html)

**CTT – Correios de Portugal, S.A.**

**Representante para as Relações com o Mercado dos CTT**

André Gorjão Costa

**Gabinete de Relações com Investidores dos CTT**

Peter Tsvetkov

**Contactos:**

Email: [investors@ctt.pt](mailto:investors@ctt.pt)

Fax: + 351 210 471 996

Telefone: + 351 210 471 857