

Resultados Consolidados

1º Semestre 2017



ctt



ÍNDICE

RESULTADOS CONSOLIDADOS – 1º SEMESTRE 2017	4
DESTAQUES	4
1. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA	5
2. OUTROS DESTAQUES	17
3. PERSPETIVAS FUTURAS	20



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

RESULTADOS CONSOLIDADOS – 1º SEMESTRE 2017

- **Rendimentos Operacionais recorrentes** crescem 0,8% assentes num crescimento de 1,3% das Vendas e Serviços Prestados dos segmentos de Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros bem como na Margem Financeira do Banco CTT de 1,1 M€. A evolução positiva dos rendimentos verifica-se apesar da queda dos outros rendimentos operacionais que se deveu sobretudo ao fim do acordo com a Altice com impacto negativo de 5 M€ no semestre. Excluindo o impacto referido, os rendimentos cresceram 2,3%.
- **Tráfego de correio endereçado** regista decréscimo de 5,6%, influenciado pela ocorrência de menos 1 dia útil no 2º trimestre relativamente ao período homólogo, em particular no mês de abril pelos efeitos de menos 2 dias úteis e pela Páscoa (que em 2016 tinha sido em março). O decréscimo de tráfego foi contrabalançado pelo aumento de preços ocorrido em 4 de abril de 2017 e pela evolução positiva do *mix* de produtos (crescimento de volumes de correio registado e correio internacional) que estiveram na base de um crescimento de 5,5% da receita média por objeto no semestre e que atenuaram o efeito da queda de tráfego nos rendimentos.
- **Tráfego de Expresso e Encomendas** cresce 13,1% em Portugal (6,8% aportados pela aquisição da Transporta e 6,3% pelos negócios já antes existentes) e 17,1% em Espanha com crescimento das correspondentes receitas de, respetivamente, 6,2% (Portugal) e 11,4% (Espanha), com forte crescimento das encomendas originadas pelo *e-commerce*.
- **Banco CTT** lança crédito à habitação, obtém autorização para oferecer produtos de seguros e está presente em todo o país em 203 lojas CTT, tendo aberto mais de 147 mil contas de depósitos à ordem e conquistando a confiança de mais de 185 mil clientes. O lançamento do crédito à habitação conclui a fase de lançamento do Banco CTT completando a oferta base do banco para os seus clientes.
- **EBITDA e Resultado Líquido recorrentes** decrescem 15,8% (-9,8 M€) e 22,8% (-7,8 M€), respetivamente, essencialmente como consequência da perda das receitas da Altice (5 M€), da queda do tráfego de correio endereçado, superior à estimada, da aquisição da Transporta com as respetivas integração e reestruturação atualmente em curso e a contribuir negativamente para os resultados e da fase de evolução do Banco CTT ainda com impacto negativo nas contas consolidadas.
- Os resultados do primeiro semestre de 2017 evidenciam a **forte aposta nas alavancas de crescimento, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros/Banco CTT como componente chave da estratégia implementada** para alcançar o **crescimento dos rendimentos consolidados dos CTT**.



Resultados Consolidados

Milhões €

	Reportados			Recorrentes ^(*)		
	1º S	1º S	Δ	1º S	1º S	Δ
	2017	2016		2017	2016	
Rendimentos operacionais	352,1	351,1	0,3%	352,1	349,4	0,8%
Vendas e serviços prestados	340,5	336,2	1,3%	340,5	336,2	1,3%
Margem financeira	1,2	0,02	»	1,2	0,02	»
Outros rendimentos e ganhos operacionais	10,5	14,9	-29,5%	10,5	13,2	-20,3%
Gastos operacionais	306,4	294,1	4,2%	299,5	286,9	4,4%
EBITDA	45,7	57,0	-19,8%	52,6	62,5	-15,8%
Amortizações, depreciações, provisões e imparidades	15,2	9,6	58,5%	14,2	13,0	9,0%
EBIT	30,6	47,4	-35,6%	38,4	49,5	-22,3%
Rendimentos financeiros líquidos	-2,4	-2,7	12,4%	-2,4	-2,7	12,4%
Ganhos/perdas em associadas	-	0,2	-	-	0,2	-
Resultados antes impostos e int. não controlados (EBT)	28,2	44,9	-37,3%	36,0	47,0	-23,2%
Imposto sobre rendimento	10,5	13,4	-21,8%	9,7	13,0	-24,8%
Interesses não controlados	-0,05	-0,1	-60,6%	-0,05	-0,1	-60,6%
Resultado líquido atribuível a detentores de capital dos CTT	17,7	31,7	-44,0%	26,4	34,1	-22,8%

(*) O resultado recorrente exclui os rendimentos e gastos não recorrentes e considera uma taxa de imposto nominal sobre o rendimento.

1. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

RENDIMENTOS OPERACIONAIS

Os rendimentos operacionais recorrentes totalizaram 352,1 M€, +0,8% em relação a igual período do ano anterior.

Esta evolução reflete o crescimento dos rendimentos de todas as áreas de negócio: Banco CTT (+3,3 M€), Expresso e Encomendas (+2,9 M€) e Serviços Financeiros (+0,6 M€), exceto os da área de Correio que registaram uma ligeira queda de 0,8%. A evolução da rubrica Estrutura Central e eliminações intragrupo reflete sobretudo o aumento dos gastos de 2,3 M€ (+4,6%), dos quais 1,4 M€ são relativos ao menor impacto em 2017 da redução do custo do benefício associado à “taxa de assinatura telefónica” (no 1º semestre de 2016 foi reconhecido um decréscimo dessa responsabilidade de 1,8 M€ e no 1º semestre de 2017 o efeito do decréscimo foi de 0,4 M€).

Comparando o 1º semestre de 2017 com o período homólogo de 2016, nota-se algum aumento do peso das áreas de negócio de Expresso e Encomendas e do Banco CTT no total dos rendimentos operacionais recorrentes, com uma pequena redução percentual na área de Correio e estabilização na área de Serviços Financeiros.



Rendimentos Operacionais

							Milhões €	
	Reportado			Recorrente			Peso %	
	1º S 2017	1º S 2016	Δ	1º S 2017	1º S 2016	Δ	1º S 2017	1º S 2016
Rendimentos operacionais	352,1	351,1	0,3%	352,1	349,4	0,8%	100%	100%
Áreas de Negócio	368,8	364,2	1,3%	368,8	364,2	1,3%		
Correio	269,8	272,0	-0,8%	269,8	272,0	-0,8%	77%	78%
Expresso e Encomendas	62,8	59,9	4,8%	62,8	59,9	4,8%	18%	17%
Serviços Financeiros	32,8	32,2	1,8%	32,8	32,2	1,8%	9%	9%
Banco CTT	3,5	0,2	»	3,5	0,2	»	1,0%	0,1%
Estrutura Central e eliminações intragrupo	-16,7	-13,1	-27,9%	-16,7	-14,8	-13,0%	-5%	-4%

CORREIO

Os rendimentos operacionais recorrentes¹ da área de negócio de Correio atingiram 269,8 M€ no primeiro semestre de 2017, a que corresponde um ligeiro decréscimo de 0,8% face ao 1º semestre de 2016.

A evolução dos rendimentos está associada à queda do **tráfego de correio endereçado** (-5,6%), nomeadamente à ocorrida no 2º trimestre (-7,6%), que foi contrabalançada pelo aumento de preços ocorrido em 4 de abril de 2017. O 2º trimestre quando comparado com o trimestre homólogo foi influenciado pela ocorrência de menos 1 dia útil, em particular no mês de abril com menos 2 dias úteis pela ocorrência da Páscoa (que em 2016 tinha sido em março) o que afetou de forma relevante o consumo de correio. Os meses de maio e junho evidenciaram reduções menores, mais em linha com o verificado no 1º trimestre, que atenuaram a redução neste 2º trimestre.

Tráfego de Correio

	milhões de objetos								
	1º T 2017	1º T 2016	Δ	2º T 2017	2º T 2016	Δ	1º S 2017	1º S 2016	Δ
	Correio transacional	174,5	180,5	-3,3%	156,5	169,4	-7,6%	331,0	349,9
Correio editorial	10,6	11,6	-8,8%	11,1	11,0	0,3%	21,6	22,6	-4,4%
Correio publicitário	18,5	19,4	-4,6%	16,9	19,2	-11,6%	35,4	38,6	-8,1%
Total correio endereçado	203,6	211,5	-3,7%	184,5	199,6	-7,6%	388,1	411,1	-5,6%
Correio não endereçado	107,4	108,5	-1,1%	127,4	126,2	1,0%	234,8	234,7	0,0%

A atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas ocorreu a partir de 4 de abril tendo apenas um efeito parcial neste semestre. A variação média dos preços do Serviço Universal no primeiro semestre de 2017 *versus* o período homólogo do ano anterior foi de 1,3%, o que permitiu mitigar o efeito da quebra do tráfego na receita do correio endereçado.

Para a variação do tráfego endereçado contribuiu, sobretudo, o decréscimo verificado no **tráfego de correio transacional** (-5,4%). Para esta evolução contribuíram as variações de tráfego do correio normal (-7,3%) e do correio prioritário (-7,7%). Em contrapartida, o correio registado (+6,0%), o correio verde (+1,4%) e o correio internacional de saída (+5,9%) e o de chegada (+3,4%) evidenciaram uma evolução positiva, contribuindo também para um efeito *mix* positivo. De referir que para a evolução do tráfego de correio transacional no semestre contribuiu desfavoravelmente a sua performance no 2º trimestre de 2017 (-7,6%) devido sobretudo ao comportamento do **correio normal** no 2º trimestre cuja quebra foi acentuada (-9,4%) levando a uma redução do

¹ Incluem prestações internas e transações intragrupo que são eliminadas para efeitos de consolidação.



tráfego no 1º semestre de 2017 de 7,3%. Para esta evolução contribui a ocorrência da Páscoa no 2º trimestre quando em 2016 havia ocorrido no 1º trimestre.

O **correio registado** observou um crescimento do tráfego de 6,0%, sobretudo devido ao aumento dos consumos do sector Estado, em particular da Autoridade Tributária (+22,8%), não sendo contudo de esperar a manutenção deste comportamento ao longo do resto do ano de 2017.

O **correio editorial** registou uma acentuada recuperação no 2º trimestre, sobretudo no sector dos Editores e em outros setores diversos.

O tráfego do **correio publicitário endereçado** decresceu 8,1% no primeiro semestre, tendo essa quebra sido muito acentuada no 2º trimestre (-11,6%), devido sobretudo à redução de campanhas de clientes de grande dimensão dos setores da banca e seguros, *utilities* e grande distribuição.

A nova solução CTT Ads, lançada no primeiro trimestre de 2017, ainda não teve efeitos visíveis tanto no tráfego como na receita de correio publicitário estando a ser implementadas algumas medidas de dinamização e promoção desta nova oferta.

O tráfego de **correio publicitário não endereçado** estabilizou relativamente ao 1º semestre do ano anterior.

EXPRESSO E ENCOMENDAS

A área de negócio de **EXPRESSO E ENCOMENDAS** apresentou 62,8 M€ de rendimentos operacionais recorrentes², um crescimento de 4,8% face ao período homólogo de 2016. Esta área de negócio é assegurada pelas atividades da CTT Expresso e Transporta em Portugal, da Turline Express em Espanha, todas numa lógica de presença cada vez mais ibérica, e da CORRE em Moçambique.

Em **Portugal**, conforme previsto, a 4 de maio de 2017 ficou concluída a aquisição pelos CTT da totalidade do capital social da “**Transporta** – Transportes Porta a Porta S.A.”. O contrato de compra e venda com o Grupo Barraqueiro tinha sido anunciado a 15 de dezembro de 2016, tendo posteriormente os CTT sido notificados da decisão de não oposição da Autoridade da Concorrência a 2 de março de 2017.

Esta aquisição enquadra-se na estratégia de expansão e diversificação, através da qual se pretende capturar oportunidades de crescimento em mercados adjacentes e com sinergias de negócio com o mercado CEP. Por um lado, o facto de a Transporta oferecer soluções de logística integrada e de atuar no mercado de distribuição e transporte de mercadorias em Portugal, permite aos CTT expandir e reforçar a sua presença nestes mercados. Por outro lado, ao atuar maioritariamente no mercado de distribuição e transporte de carga acima dos 30 kg, possibilita aos CTT alargar o seu leque de serviços prestados e oferecer soluções ainda mais integradas aos seus clientes. Esta estratégia de crescimento já tem sido seguida por outros operadores postais internacionais e, para além dos benefícios já evidenciados, é crucial para a fidelização dos clientes.

Desde 4 de maio, os CTT têm trabalhado na implementação de um plano que permitirá capturar sinergias de diversas naturezas: sinergias na migração de objetos entre redes (passando objetos da rede da Transporta para a dos CTT e vice versa consoante o grau de competitividade de cada uma das empresas nos diversos tipos de tráfego), sinergias de infraestruturas e da frota, assim como otimizações nos gastos das redes de subcontratados, de recursos humanos e de outros gastos.

Os rendimentos do negócio (exclui clientes internos ao Grupo) em Portugal cresceram 6,2% situando-se em 36,6 M€, valor que inclui 2,3 M€ da Transporta correspondentes às receitas dos meses de maio e junho (2 M€

² Incluem prestações internas e transações intragrupo que são eliminadas para efeitos de consolidação.



de Expresso e Encomendas e 0,3 M€ de Logística). Os rendimentos em Portugal sem a Transporta, i.e., da CTT Expresso, praticamente estabilizaram relativamente a igual período do ano anterior (-0,6%). Esta evolução resultou, por um lado, de um crescimento de 3,2% no negócio CEP e, por outro, de um acentuado decréscimo do negócio da banca (-26,6%) que tem atualmente um peso reduzido (cerca de 7%) nas receitas globais desta área de negócio em Portugal.

O tráfego total em Portugal cresceu 13,1% no primeiro semestre de 2017 relativamente a igual período de 2016 (6,3% excluindo os cerca de 0,5 milhões de objetos aportados pela Transporta nos meses de maio e junho). O desempenho da CTT Expresso resultou quer do segmento B2B (alguns clientes angariados em 2016 entraram em modo cruzeiro em 2017, principalmente dos sectores do retalho, eletrónica e telecomunicações), quer do B2C/*e-commerce*, devido à forte dinâmica de clientes dos sectores de moda e acessórios e a novas angariações no segmento dos artigos desportivos e no sector alimentar. De referir ainda que as micro e pequenas empresas geridas por canais não presenciais (telemarketing e *web*) registaram um acentuado crescimento no tráfego (superior a 20%).

A evolução do tráfego quando comparada com a da receita evidencia uma diluição de preço médio verificada no negócio doméstico da CTT Expresso que foi influenciada essencialmente (i) pela pressão concorrencial e renegociação de grandes contas, (ii) pelo crescimento no B2B, com preços médios mais baixos, e (iii) pelo crescimento no segmento de pequenos negócios, que permitiu contrabalançar parte dos primeiros efeitos. A nova oferta CTT *e-seg*, ao permitir aumentar a proposta de valor e o leque de serviços dirigidos ao *e-buyer*, e a aposta no segmento das PME que se encontra em crescimento, deverão permitir conter o efeito de diluição verificado.

O *e-commerce* constituiu uma alavanca fundamental para o crescimento das encomendas. A sua atividade nos CTT evidenciou durante o 1º semestre de 2017, em termos de tráfego distribuído (*last mile*), incluindo os fluxos de *inbound crossborder*, um crescimento que se estima da ordem dos +18,1%.

Em **Espanha** a receita do negócio (não inclui clientes internos ao Grupo) situou-se em 24,0 M€, +11,4% do que no período homólogo do ano anterior, fundamentalmente devido ao crescimento do tráfego de 17,1%.

A estratégia delineada para a recuperação da Tourline assenta, essencialmente, em dois princípios: (i) no crescimento do tráfego, para permitir diluir a estrutura de custos fixos, e (ii) no crescimento do número de lojas franchisadas que permita, por um lado maior independência relativamente aos grandes clientes (tipicamente com preços agressivos) e, por outro lado, reduzir os custos de distribuição ao passar de distribuição própria para distribuição por lojas franchisadas.

Procederam-se a alterações operacionais (perfil de envios, horas de corte e utilização das outras plataformas logísticas) que permitem hoje ter capacidade para um maior crescimento em volume e nele assim assentar a estratégia de evolução da empresa.

No início de 2017 a Tourline alterou o seu posicionamento no mercado de forma coerente com a estratégia definida – aumentou a agressividade no *pricing* para clientes finais e o nível de descontos a franchisados –, por forma a poder atingir os crescimentos pretendidos. Essa alteração de posicionamento permitiu o anteriormente referido crescimento de tráfego no 1º semestre de 2017 face ao período homólogo de 2016 e o triplo de aberturas de franchisados no segundo trimestre face ao primeiro trimestre do ano.

A continuação do crescimento, que deverá acelerar com a entrada de mais lojas franchisadas e o seu desenvolvimento, bem como com a entrada de grandes contas (algumas em processo de integração), permitirá a intensificação das tendências de crescimento de rendimentos e redução de gastos, assim criando condições para alcançar o objetivo de EBITDA positivo no último trimestre de 2017.



Em **Moçambique** os CTT estão presentes no negócio de Expresso e Encomendas desde outubro de 2010 com a empresa CORRE – Correio Expresso de Moçambique, cujo capital social é detido 50% pelos CTT e 50% pela Empresa Nacional de Correios de Moçambique.

A empresa pretende alcançar a liderança do mercado de correio expresso doméstico e assumir-se também como um dos mais importantes *players* no mercado internacional de expresso e encomendas com Moçambique. Cobre já a generalidade das províncias, e em Maputo detém um centro operacional, duas lojas próprias e um Entreposto Postal no aeroporto. Os produtos e serviços CORRE estão também disponíveis em todas as lojas dos Correios de Moçambique, com cobertura nacional, o que tem contribuído para a expansão do negócio.

A CORRE apresentou um crescimento de 9,3% nas receitas do negócio em moeda local (metical) face ao primeiro semestre de 2016, +4,8 milhões de meticais devido sobretudo ao crescimento do negócio banca (+2,7 milhões de meticais; +9,5%); por via da evolução negativa da taxa de câmbio, os rendimentos em euros situaram-se em 791 milhares de euros (-8,7%).

Em termos de negócios, a CORRE tem apresentado, em contraciclo com o desempenho da economia do país, um aumento do seu volume de negócios e consolidação da sua posição como o maior operador logístico moçambicano a operar no sector dos serviços procurando a diversificação da carteira de clientes no sentido de garantir uma menor dependência da sua posição hegemónica no sector bancário.

Está em curso um plano estratégico de reforço do compromisso e alinhamento dos acionistas com um conjunto de pressupostos que permitiriam a consolidação das contas da CORRE reduzindo a sua exposição à flutuação da moeda.

SERVIÇOS FINANCEIROS

Os rendimentos operacionais recorrentes³ desta área de negócio atingiram 32,8 M€ no primeiro semestre de 2017, um crescimento de 1,8% face ao 1º semestre de 2016. Esta área de negócio inclui os serviços financeiros prestados pelos CTT, S.A. vocacionados para o retalho e a atividade de pagamentos, dirigida ao segmento empresarial, quer através da rede de lojas, quer através da Payshop com a sua vasta rede de agentes.

Com um peso próximo dos 52% na estrutura de rendimentos da área de negócio, os **produtos de dívida pública** – Certificados de Aforro (CA) e Certificados do Tesouro Poupança Mais (CTPM) – têm uma influência determinante no resultado final. Por isso, o crescimento em 41,9% do rendimento dos produtos de Dívida Pública, neste 1º semestre, revelou-se decisivo. O crescimento foi igualmente forte nos volumes, com as subscrições a crescerem 18% e as amortizações a triplicarem face a igual período de 2016.

A procura de produtos de dívida pública esteve naturalmente concentrada nos CTPM devido à sua elevada rentabilidade (rendimento bruto médio de 2,25% a 5 anos) contrastante com a realidade dos depósitos bancários, cujo rendimento médio voltou a reduzir-se para 0,31%, segundo dados do Banco de Portugal a meio do período em referência. A procura por CTPM beneficiou igualmente do facto de ser totalmente isento de custos, num contexto de agravamento de comissões pelos bancos, designadamente na manutenção de contas à ordem.

O segmento de **transferências de fundos** teve um contributo positivo, em especial na vertente *outbound*, com o número das transações e as receitas a crescerem acompanhando a evolução positiva na economia, no emprego e na confiança dos consumidores. A vertente *inbound* manteve a tendência de queda no número das transações, embora compensada no lado dos rendimentos, que aumentaram, por efeito de aumento de preços nos países emissores.

³ Incluem prestações internas e transações intragrupo que são eliminadas para efeitos de consolidação.



Na área dos **seguros vida e não vida**, referência para o desenvolvimento de projetos estruturais destinados ao relançamento e reforço desta oferta de produtos, prevista para o início do 2º semestre, com destaque para a formação técnica e comportamental das equipas comerciais em seguros de saúde, cujo piloto real tem vindo a decorrer desde 2016 com resultados positivos num grupo inicial de 150 lojas.

O negócio de **crédito ao consumo e cartões de crédito** nas lojas que em ambos os períodos em análise não integraram o perímetro de atividade do Banco CTT no crédito ao consumo cresceu próximo de 23%, acompanhando a evolução do mercado. Considerando na comparação anterior as lojas sem atividade bancária em cada um dos períodos (número que se reduziu de 2016 para 2017 como consequência da expansão da rede do Banco CTT nesse período), observou-se um decréscimo de 12,7% face ao período homólogo do ano anterior, totalizando 4,2 milhões de euros colocados.

O primeiro semestre de 2017 marca o lançamento da implementação do plano transformacional do negócio de **pagamentos** dos CTT – uma aposta na diversificação, inovação e excelência de serviço, alavancada no potencial das novas tecnologias e maximizando o valor da rede de agentes Payshop, para estes e para os utilizadores. Destacam-se quatro elementos chave: a assinatura de um contrato com a *startup* portuguesa OneBiller, com vista a desenvolver uma aplicação inovadora a ser lançada no mercado, a disponibilização de novos serviços pré-pagos para compras na internet na rede de agentes Payshop de marcas de renome internacional como a Sony PlayStation, Sony Plus e Nintendo e o desenvolvimento da parceria entre a Payshop e a CTT Expresso permitindo o lançamento do serviço de entrega e recolha de encomendas expresso nos agentes Payshop.

O negócio de pagamentos no seu conjunto gerou rendimentos de cerca de 10 milhões de euros neste semestre, apesar do decréscimo de receita sobretudo da evolução do serviço de pagamento de faturas, carregamento de telemóveis e bilhética de transportes públicos.

Com nota positiva, destacam-se os rendimentos gerados pelos novos serviços, as soluções integradas de pagamento e o pagamento de documentos únicos de cobrança do Estado, maioritariamente impostos.

BANCO CTT

Os rendimentos operacionais recorrentes⁴ desta área de negócio atingiram 3,5 M€ no primeiro semestre de 2017.

Decorridos apenas 15 meses desde a sua abertura ao público em março de 2016, o Banco CTT está presente em todo o país em mais de 200 lojas e conquistou a confiança de mais de 185 mil clientes (tendo já atingido 200 mil clientes na 3ª semana de julho), através da abertura de mais de 147 mil contas de depósitos à ordem. É também de realçar a captação de depósitos acima de 420 milhões de euros, dos quais cerca de 252 milhões de euros à ordem.

Realça-se o lançamento da oferta de cartões de crédito Banco CTT com mais de 25 mil cartões colocados e o crédito pessoal em parceria com a Cetelem BNP Paribas, disponível tanto nas lojas como no *site* do Banco, cujo volume de crédito disponibilizado superou os 20 M€.

No primeiro trimestre de 2017 o Banco CTT lançou o crédito à habitação, apresentando uma solução simples e de baixo custo para quem procura comprar ou trocar de casa, mantendo-se os valores associados ao lançamento do Banco CTT: o de uma oferta acessível, compreensível e útil. A oferta crédito habitação Banco CTT reforça também os valores de proximidade da marca, através do acompanhamento do cliente durante todo o processo de compra de casa por um especialista em crédito à habitação. E com o lançamento de uma nova App para

⁴ Incluem prestações internas e transações intragrupo que são eliminadas para efeitos de consolidação.



smartphones, específica para esta oferta, que agiliza e guia os nossos clientes por todos os passos até chegar à casa nova, um processo normalmente tido como moroso e burocrático.

O total de crédito a clientes a 30 de junho de 2017 totalizou cerca de 32 milhões de euros.

No 2º trimestre de 2017 o Banco CTT recebeu autorização da ASF-Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões para apresentar produtos de seguros aos seus clientes, permitindo a oferta de seguros de vida, seguros de multiriscos habitação e de saúde.

Na segunda metade do ano, o Banco CTT pretende reforçar a aposta no crédito à habitação, melhorando as soluções disponibilizadas aos seus clientes, de forma a tornar o processo cada vez mais ágil e cómodo. Continuar a crescer em clientes, recursos e crédito concedido é assim o foco para solidificar a presença e potenciar o crescimento no setor bancário português.

GASTOS OPERACIONAIS⁵

Os gastos operacionais recorrentes totalizaram 299,5 M€, +12,6 M€ (+4,4%) em relação a igual período do ano anterior. Este acréscimo inclui +2,6 M€ e +4,6 M€ de gastos recorrentes na Transporta e no segmento Banco CTT, respetivamente.

Gastos operacionais							Milhões €
	Reportado			Recorrente			
	1º S 2017	1º S 2016	Δ	1º S 2017	1º S 2016	Δ	
Gastos operacionais ^(*)	306,4	294,1	4,2%	299,5	286,9	4,4%	
FSE	120,0	114,5	4,8%	116,2	109,7	6,0%	
Gastos com pessoal	174,2	167,1	4,3%	171,4	164,8	4,0%	
Outros gastos	12,1	12,5	-2,7%	11,9	12,4	-3,9%	

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

Os **FSE** recorrentes apresentaram um aumento de 6,0% (+6,5 M€) face ao período homólogo. As reduções de gastos decorrentes das iniciativas de otimização e racionalização das operações e da integração das redes de distribuição, bem como de outras medidas de eficiência, não permitiram compensar acréscimos dos quais se destacam: (i) +2,3 M€ de gastos no segmento Banco CTT, (ii) +1,9 M€ de gastos com a integração da Transporta desde maio 2017, e (iii) +1,6 M€ de gastos com transporte e distribuição da Tourline, devido ao aumento e reforço das rotas nacionais e à criação de novas rotas associadas a novos clientes.

No que respeita aos **gastos com pessoal**, o crescimento dos gastos recorrentes em 6,6 M€ (+4,0%) deveu-se fundamentalmente aos seguintes acréscimos: (i) +2,0 M€ de gastos com trabalhadores no segmento Banco CTT, (ii) +1,2 M€ de gastos com pessoal contratado a termo, (iii) +1,4 M€ relativo ao benefício associado à "taxa de assinatura telefónica" (no 1º semestre de 2016 foi reconhecido um decréscimo dessa responsabilidade de 1,8M€ e no 1º semestre de 2017 o efeito do decréscimo foi de apenas 0,4 M€) e (iv) +0,7 M€ de gastos com pessoal na Transporta.

Para o decréscimo dos **outros gastos** contribuíram, por um lado a redução do **custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas** (-1,8 M€), acompanhando a evolução das vendas nomeadamente no que concerne a

⁵ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações e gastos não recorrentes.



produtos de lotaria e *merchandising*., efeito compensado pelo crescimento de **outros gastos e perdas** (+1,3 M€), sobretudo devido ao aumento dos gastos com serviços bancários e com diferenças de câmbio desfavoráveis.

PESSOAL

Em 30 de junho de 2017 o número de trabalhadores dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 12 911, mais 189 (+1,5%) do que em igual período de 2016. Este aumento inclui a integração de 205 trabalhadores da Transporta em virtude da sua aquisição em maio de 2017.

Verificou-se um aumento de 15 efetivos do quadro e de 174 contratados a termo. Nesta evolução tiveram especial impacto o aumento de trabalhadores na área de negócio Expresso e Encomendas, com a integração da Transporta, e no Banco CTT.

Nº de Trabalhadores

	30.06.2017	30.06.2016	Δ 2017/2016	
AN ⁽¹⁾ Correio	10 417	10 260	157	1,5%
AN Expresso e Encomendas	1 179	1 085	94	8,7%
AN Serviços Financeiros	92	96	-4	-4,2%
Banco CTT	176	136	40	29,4%
Outros	1 047	1 145	-98	-8,6%
Total, do qual:	12 911	12 722	189	1,5%
Efetivos do quadro	11 363	11 348	15	0,1%
Contratados a termo	1 548	1 374	174	12,7%
Total em Portugal	12 474	12 275	199	1,6%

(1) AN - Área de Negócio

Excluindo o número de trabalhadores da Transporta, o total seria 12 706 trabalhadores representando um decréscimo de 16 trabalhadores (-0,1%) face a igual período de 2016.

No número de trabalhadores incluem-se 7 214 da área de operações e distribuição de correio (dos quais 4 666 carteiros distribuidores) e 2 806 afetos à rede de lojas. Em conjunto, estas áreas representam cerca de 78% do número de trabalhadores dos CTT.

Em termos de rotatividade de trabalhadores no primeiro semestre de 2017, e não considerando a integração da Transporta, verificou-se um número de saídas superior ao número de entradas.

Ocorreram **113 saídas**, por cessação do contrato de trabalho e situações similares (69 trabalhadores, dos quais 16 na Tourline Express e 4 na CORRE), aposentação ou reforma (29) e falecimento (15). Por outro lado, foram **admitidos** para o quadro **58** trabalhadores, 45 em Portugal (3 na CTT Expresso, 13 no Banco CTT e 29 nos CTT SA) e 13 no estrangeiro (na Tourline Express). As admissões visaram a obtenção de competências inexistentes mas indispensáveis à concretização das opções estratégicas da empresa (negócio bancário, atividades comerciais, sistemas de informação entre outras).



EBITDA RECORRENTE

A atividade operacional gerou um EBITDA recorrente (resultado antes de depreciações/amortizações, imparidades e provisões, resultados não recorrentes, gastos de financiamento e impostos) de 52,6 M€, 15,8% (-9,8 M€) inferior ao obtido em igual período de 2016, com uma margem EBITDA de 14,9%. O EBITDA recorrente está afetado fundamentalmente pela perda das receitas da Altice (5 M€), pela evolução do tráfego de correio endereçado, pela aquisição da Transporta, sem que estejam concluídas as respetivas integração e reestruturação atualmente em curso, e pela fase de evolução do Banco CTT ainda com impacto negativo acumulado nas contas consolidadas. Estes fatores influenciaram negativamente a evolução dos EBITDA recorrentes das áreas de Correio, Expresso e Encomendas e Banco CTT.

EBITDA consolidado por Área de Negócio

	Reportado			Recorrente			Milhões € Peso %	
	1º S	1º S	Δ	1º S	1º S	Δ	1º S	1º S
	2017	2016		2017	2016		2017	2016
EBITDA	45,7	57,0	-19,8%	52,6	62,5	-15,8%	100%	100%
Correio	41,1	50,6	-18,8%	44,3	52,8	-16,1%	84%	84%
Expresso e Encomendas	-0,8	1,9	-143,8%	0,8	1,9	-60,3%	1%	3%
Serviços Financeiros	17,0	15,9	6,7%	17,0	15,9	6,9%	32%	25%
Banco CTT	-11,5	-11,4	-1,3%	-9,4	-8,1	-16,1%	-18%	-13%

EBIT RECORRENTE E RESULTADO LÍQUIDO

O EBIT recorrente (resultado antes de resultados não recorrentes, gastos de financiamento e impostos) situou-se em 38,4 M€, -11,1 M€ (-22,3%) do que em igual período de 2016. A margem EBIT foi de 10,9%.

O resultado financeiro consolidado atingiu 2,4 M€ negativos, refletindo uma melhoria de 0,1 M€ (+4,3%) face a igual período de 2016. Os gastos financeiros incorridos ascenderam a 2,7 M€ incorporando maioritariamente os gastos financeiros correspondentes ao efeito financeiro no montante de 2,6 M€ associado ao desconto dos benefícios aos empregados e também, com pouco significado, os juros associados a operações de *leasing* financeiro e de empréstimos bancários (0,07 M€). Os juros e rendimentos financeiros recuaram 38,4% (-0,2 M€) face aos valores atingidos no primeiro semestre de 2016, devido às reduzidas taxas de remuneração dos depósitos a prazo, à redução dos níveis de liquidez resultante do investimento no Banco CTT e à manutenção de uma política conservadora de aplicação da liquidez.

Os CTT obtiveram um resultado líquido consolidado atribuível a acionistas dos CTT de 17,7 M€, valor 44,0% abaixo do atingido no primeiro semestre de 2016, correspondente a um resultado de 0,12 € por ação e a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais de 5,0%. Se excluirmos os efeitos não recorrentes em ambos os períodos, o resultado líquido teria decrescido 22,8% para 26,4M€.



RENDIMENTOS E GASTOS NÃO RECORRENTES

Os CTT registaram no primeiro semestre de 2017 como resultados não recorrentes um valor negativo de 7,9 M€.

Rendimentos e gastos não recorrentes

	Milhões €	
	1º S 2017	1º S 2016
Total	-7,9	-2,0
Com impacto no EBITDA	-6,9	-5,4
. Outros rend. e ganhos	0,0	1,7
. FSE e outros gastos	-4,0	-4,9
. Gastos com pessoal	-2,9	-2,3
Sem impacto no EBITDA	-1,0	3,4
. Provisões (aumentos/reversões)	0,1	3,8
. Imparidades, depreciações e amortizações (perdas/reversões)	-1,1	-0,4

Em **FSE** estão incluídos 3,8 M€ de gastos com estudos e assessoria para projetos estratégicos, em especial os relacionados com: (i) o Banco CTT (2,1 M€), (ii) o programa de excelência comercial (0,4 M€), (iii) o plano de Gestão de Talentos (0,2 M€) e, (iv) assessoria diversa (0,7 M€).

Em **gastos com pessoal** está incluído o impacto negativo de (i) 1,0 M€ com rescisões de contratos de trabalho por mútuo acordo, (ii) 1,2 M€ relativos ao processo de otimização de recursos humanos pela integração gradual da Transporta e, (iii) 0,6 M€ correspondentes ao diferencial entre a responsabilidade "remuneração variável de longo prazo – plano de ações" anteriormente reconhecida e o valor do custo de aquisição das ações próprias entregues aos Administradores Executivos da Sociedade.

As depreciações/amortizações, imparidades e provisões líquidas registaram um incremento no valor de 1,0 M€ repartido por: (i) 0,7 M€ de depreciações/amortizações relativas ao projeto Banco CTT, (ii) 0,4 M€ de aumento de gastos relativos a imparidades líquidas resultantes da otimização da área de negócio Expresso e Encomendas, pela reestruturação da rede Tourline e, (iii) -0,1 M€ de reversão líquida de provisões relativas a contingências laborais.

INVESTIMENTO

O investimento situou-se em 7,2 M€, 42,3% abaixo do observado no período homólogo do ano anterior (12,5 M€). Do investimento no período destaca-se o associado ao Banco CTT (4,0 M€), designadamente sistemas informáticos, ATM's (*Automatic Teller Machine*), obras em edifícios e instalações, mobiliário e outros equipamentos de adaptação das lojas ao Banco CTT, e o investimento na Tourline (0,3 M€) em PDA's (*Personal Digital Assistant*).

A empresa continua a apostar no desenvolvimento de projetos informáticos estratégicos, ao nível da informação de gestão, do *e-commerce*, da excelência comercial e dos processos contabilísticos e operacionais.



FREE CASH FLOW

O indicador *cash flow* das atividades operacionais (excluindo a variação de credores líquidos de serviços financeiros) aumentou 119,7 M€ face ao período homólogo de 2016 para 182,7 M€. O *free cash flow* operacional ajustado (excluindo a variação de credores líquidos de serviços financeiros) situou-se em 64,8 M€.

A **variação de caixa** situou-se em +101,5 M€, representando uma variação favorável de 60,6 M€ face ao primeiro semestre de 2016. Excluindo as variações de credores/devedores de serviços financeiros (114,0 M€), a variação de caixa seria de -12,5 M€.

A variação de caixa resultou principalmente de: (i) +137,4 M€ nos fluxos operacionais relativos ao Banco CTT, (ii) +45,6 M€ de *cash flow* das atividades operacionais (excluindo os fluxos de serviços financeiros e do Banco CTT), (iii) +114,0 M€ na variação de credores/devedores de serviços financeiros, (iv) -24,7 M€ nos pagamentos referentes a investimentos de ativos fixos tangíveis e intangíveis (-22,9 M€) e na aquisição da empresa Transporta (-1,7 M€), (v) -96,7 M€ em ativos financeiros do Banco CTT e, (vi) -72,0 M€ de pagamentos dos dividendos.

Cash flow

	Milhões €					
	Reportado			Ajustado (*)		
	1º S 2017	1º S 2016	Δ	1º S 2017	1º S 2016	Δ
Cash flow das atividades operacionais	296,7	187,9	57,9%	182,7	63,0	190,1%
Cash flow sem Serv. Finan. e sem Banco CTT	-	-	-	45,3	16,9	167,8%
Cash flow Banco CTT	-	-	-	137,4	46,0	198,4%
Cash flow das atividades de investimento	-117,9	-76,5	-54,2%	-117,9	-76,5	-54,2%
Investimento	-24,7	-21,0	-17,2%	-24,7	-21,0	-17,2%
Do qual cash flow Banco CTT	-	-	-	-4,1	-7,8	47,8%
Ativos Financeiros Banco CTT (**)	-96,7	-61,1	-58,4%	-96,7	-61,1	-58,4%
Outros	3,4	5,6	-38,8%	3,4	5,6	-38,8%
Free cash flow operacional	178,8	111,4	60,5%	64,8	-13,5	579,7%
Cash flow das atividades de financiamento	-73,8	-70,6	-4,5%	-73,8	-70,6	-4,5%
Do qual dividendos	-72,0	-70,3	-2,5%	-72,0	-70,3	-2,5%
Outros (***)	-3,6	-	-	-3,6	-	-
Variação de caixa	101,5	40,8	148,4%	-12,5	-84,1	85,1%
	30.06.2017	31.12.2016	Δ	30.06.2017	31.12.2016	Δ
Caixa e equivalentes no fim do período	720,3	618,8	16,4%	282,8	295,3	-4,2%

(*) *Cash flow* excluindo a variação de credores líquidos de serviços financeiros (+114,0 M€ no 1ºS 2017 e +124,9 M€ no 1ºS 2016).

Caixa e equivalentes no fim do período excluindo os credores líquidos de serviços financeiros (437,5 M€ em junho de 2017 e 323,5 M€ em dezembro de 2016).

(**) Inclui ativos financeiros disponíveis para venda, investimentos detidos até à maturidade 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.

POSIÇÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA

Na comparação entre as demonstrações das posições financeiras consolidadas em 30.06.2017 e as do final do exercício de 2016, destaca-se:



O total do **ativo** atingiu 1.547,8 M€, registando um aumento de 231,1 M€ (+17,6%), do qual 294,1 M€ são relativos a aplicações, ativos financeiros e crédito detidos pelo Banco CTT repartidos por: (i) 186,1 M€ de investimentos detidos até à maturidade e ativos financeiros disponíveis para venda, (ii) 75,5 M€ de outros ativos financeiros bancários, maioritariamente aplicações em instituições de crédito e no mercado interbancário, e (iii) 32,6 M€ de crédito a clientes bancários, em especial operações de *factoring* e crédito à habitação. No total do ativo refere-se ainda o aumento das disponibilidades e aplicações de tesouraria em 101,5 M€ (+16,4%).

O **capital próprio** diminuiu 53,7 M€ (-23,0%) em resultado da distribuição de dividendos do exercício de 2016 (72,0 M€), ocorrida em maio de 2017, a qual ainda não se encontra compensada pelos resultados do período (17,7 M€).

Em 31 de janeiro de 2017 procedeu-se à atribuição de um total de 600 530 ações próprias aos Administradores Executivos da Sociedade, a título de remuneração variável a longo prazo, tendo sido reduzida a respetiva reserva em 5,1 M€.

O **passivo** aumentou 284,8 M€ (+26,3%), destacando-se as seguintes variações: (i) aumento nos depósitos de clientes do Banco CTT de 170,3 M€, e (ii) aumento de 110,7 M€ nos credores de serviços financeiros, refletindo o impacto do pagamento em junho do subsídio de férias aos pensionistas.

Posição financeira consolidada

	30.06.2017	31.12.2016	Δ
Ativo não corrente	525,0	452,6	16,0%
Ativo corrente	1 022,8	864,1	18,4%
Total do ativo	1 547,8	1 316,7	17,6%
Capital próprio	179,7	233,3	-23,0%
Total do passivo	1 368,2	1 083,4	26,3%
Passivo não corrente	267,1	269,5	-0,9%
Passivo corrente	1 101,1	813,8	35,3%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 547,8	1 316,7	17,6%

As **responsabilidades com benefícios aos empregados** ascendiam em 30 de junho de 2017 a 265,2 M€, 2,6% abaixo do que em dezembro de 2016, discriminadas conforme o quadro abaixo:

Responsabilidades com benefícios aos empregados de longo prazo

	30.06.2017	31.12.2016	Δ
Total das responsabilidades	265,2	272,3	-2,6%
Cuidados de saúde	247,8	249,1	-0,5%
Pessoal (acordos de suspensão)	4,4	5,5	-20,6%
Outros benefícios aos Órgãos Sociais	-	4,5	-
Outros benefícios de longo prazo	12,7	13,2	-4,4%
Plano de pensões Transporta	0,4	-	-

De referir a redução da responsabilidade relativa ao benefício "taxa de assinatura telefónica" (-0,4 M€), o registo do Plano de pensões da Transporta (+0,4 M€) e o efeito da atribuição das ações próprias aos Administradores Executivos da Sociedade a título de remuneração variável a longo prazo.



2. OUTROS DESTAQUES

AQUISIÇÃO DA TRANSPORTA

Em 4 de maio de 2017 ficou concluída a **aquisição pelos CTT da totalidade do capital social** da “Transporta – Transportes Porta a Porta S.A.”. O contrato de compra e venda com o Grupo Barraqueiro tinha sido anunciado a 15 de dezembro de 2016, tendo posteriormente os CTT sido notificados da decisão de não oposição da Autoridade da Concorrência a 2 de março de 2017.

Esta aquisição enquadra-se na estratégia de expansão e diversificação dos CTT, através da qual se pretende capturar oportunidades de crescimento em mercados adjacentes e com sinergias de negócio com o mercado CEP. Por um lado, o facto de a Transporta oferecer soluções de logística integrada e de atuar no mercado de distribuição e transporte de mercadorias em Portugal, permite aos CTT expandir e reforçar a sua presença nestes mercados. Por outro lado, ao atuar maioritariamente no mercado de distribuição e transporte de carga acima dos 30 kg, possibilita aos CTT alargar o seu leque de serviços prestados e oferecer soluções ainda mais integradas aos seus clientes. Esta estratégia de crescimento já tem sido seguida por concorrentes da CTT Expresso e outros operadores postais internacionais, que, para além dos benefícios já evidenciados é crucial para a fidelização dos clientes.

Desde 4 de maio, os CTT têm trabalhado na implementação de um plano que permitirá capturar sinergias de diversas naturezas: sinergias na migração de objetos entre redes (passando objetos da rede da Transporta para a dos CTT e vice versa consoante o grau de competitividade de cada uma das empresas nos diversos tipos de tráfego), sinergias de infraestruturas e da frota, assim como otimizações nos gastos das redes de subcontratados, de recursos humanos e nos Fornecimentos e Serviços Externos (FSE).

PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO⁶

▪ OTIMIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES E INTEGRAÇÃO DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

No primeiro semestre de 2017 prosseguiu-se a reorganização do ciclo operacional e o alargamento da **integração das redes de distribuição de Correio e de Expresso e Encomendas** com vista a aumentar a produtividade e a eficiência das redes.

Decorrente das iniciativas desenvolvidas nos últimos anos de maior aproveitamento da capacidade da rede base para a distribuição de EMS, no primeiro semestre de 2017 cerca de 75% de todo o tráfego de EMS foi distribuído pela rede base (70% no período homólogo de 2016). Destaque para a implementação do projeto NARPEL – Nova Arquitetura da Rede de Produção e Logística, que teve a sua implementação no passado mês de abril e que terá uma segunda fase de implementação no mês de agosto do corrente ano. Este projeto passa por alterações no modelo de encaminhamento de correio e EMS e no modelo operacional da videocodificação, com o reforço da atividade dos centros de produção e logística do Sul e do Norte (com a transferência de 4 equipamentos), que envolvem uma adequação de recursos, um novo modelo de divisão e novos *layouts* nos centros de produção e logística.

No que respeita ao projeto GEO10 (georreferenciação das portas de cada domicílio e sua caracterização), releva-se a informação de endereçamento, quer por introdução da toponímia aprovada pelas autarquias, quer por integração dos levantamentos efetuados pelo GEO10. Atingiu-se já 4 milhões de portas com identificação, possibilitando uma cobertura de 97% da população portuguesa e 98% de todo o território.

⁶ Programa de Transformação: conjunto de projetos anualmente eleitos como fundamentais para a concretização da estratégia dos CTT.



De referir ainda o facto de, desde janeiro de 2017, o processo operativo (tratamento e distribuição) do correio publicitário não endereçado ser integralmente assumido pela rede base, potenciando a capacidade instalada desta e reduzindo custos de subcontratação desta atividade.

Por fim, realce para o forte incremento das atividades relacionadas com a alfândega com impacto positivo na qualidade de serviço ao cliente e na receita.

▪ **PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Os CTT iniciaram em 2016 a implementação do seu plano de transformação de aplicações e infraestruturas, definido como **Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI)** em paralelo com a atividade corrente.

No primeiro semestre de 2017 na vertente **de transformação de aplicações** assinalam-se as iniciativas de maior relevo:

- consolidou-se a oferta da CTT Expresso com o novo serviço e-segue, um serviço inovador assente na interação com o cliente final permitindo que este ajuste a entrega de objetos de acordo com a sua conveniência. Em paralelo, desenrolaram-se diversas iniciativas associadas à integração de parceiros de *e-commerce*, permitindo criar novos mecanismos de ligação ágeis e reutilizáveis;
- disponibilizou-se uma nova versão da app CTT e Via CTT permitindo assim que o acesso aos CTT esteja cada vez mais “nas mãos” dos clientes;
- iniciou-se a implementação da solução de suporte à venda e suporte ao cliente (após a alteração organizativa da estrutura comercial); o CRM dos CTT irá abranger todas as empresas do grupo, possibilitando obter sinergias que permitem servir melhor os clientes;
- disponibilizaram-se dispositivos móveis a todos os carteiros, permitindo levar a cabo os processos relativos a correio registado e entregas de encomendas sem recorrer a papel;
- realizaram-se com sucesso pilotos utilizando *Robotic Process Automation (RPA)*, tecnologia esta que será implementada em diversos projetos nas áreas de suporte durante o ano;
- Integraram-se os sistemas de informação da Transporta nos sistemas de informação dos CTT.

Na vertente de **transformação de infraestruturas** iniciou-se a consolidação do parque de servidores de bases de dados *SQL Server*, que permite uma poupança significativa de custos de manutenção com grande aumento de performance.

ASSUNTOS REGULATÓRIOS

Enquadrada nos critérios de formação de preços para o período 2015/2017, definidos por deliberação da ANACOM de 21.11.2014, a proposta de **preços do Serviço Universal** apresentada pelos CTT em 31.01.2017, com alguns ajustamentos efetuados posteriormente, foi aprovada pela ANACOM, por deliberação de 28.03.2017. Os preços subjacentes à referida proposta, que cumpria os princípios e critérios de formação de preços definidos, entraram em vigor em 04.04.2017. Esta atualização correspondeu a uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas de 2,4%, 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, aplicável a remetentes de envios em quantidade, este foram também atualizados em 04.04.2017, na sequência de proposta comunicada ao Regulador em 24.03.2017.

Enquadradas na política tarifária da empresa para o ano 2017, as atualizações referidas correspondem a uma variação média anual dos preços de 1,9%, refletindo também o efeito da atualização dos preços dos serviços reservados (serviços de citações e notificações postais) e dos preços especiais do correio em quantidade.



Em termos de **qualidade do Serviço Postal Universal**, na sequência da nova Lei Postal, a partir do início do 4º trimestre de 2016 iniciou-se o apuramento dos indicadores de qualidade através de um sistema de medição efetuado por uma entidade externa independente, cuja operacionalização está a cargo de uma empresa internacional, a qual continuara a assegurar o funcionamento do referido sistema durante o ano de 2017. Na sequência de algumas insuficiências detetadas no processo de medição, esta entidade encontra-se a implementar um conjunto de medidas no sentido de melhorar o funcionamento e a estabilidade do novo sistema de medição da qualidade de serviço.

QUALIDADE DE SERVIÇO

No primeiro semestre de 2017, a **perceção dos clientes CTT** sobre a qualidade do serviço prestado manteve-se favorável: 85,2% dos clientes que responderam a questionário de satisfação afirmaram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa.

Nos primeiros três meses do ano, o **Indicador Global de Qualidade de Serviço** situou-se em 136,1, resultado que compara com um objetivo de 100. Não está ainda disponível uma versão estável dos indicadores de qualidade do serviço postal universal relativos ao 2º trimestre estando a entidade externa responsável pelo seu apuramento a proceder ainda a melhorias no processo de medição.

DIVIDENDOS

No primeiro semestre de 2017 os CTT pagaram um **dividendo de 0,48 €** por ação, tendo o preço da mesma depreciado em 14,00%. Assim, o retorno global para os acionistas no período (variação do preço da ação + dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2016) foi de -6,24%. No mesmo período o PSI 20 teve um retorno global acionista de 13,87%.

ACORDO DE EMPRESA

Em 28 de junho de 2017, e com efeitos a janeiro de 2017, procedeu-se à assinatura com todos os onze sindicatos de um **Acordo de Revisão do AE CTT 2016**, tendo sido acordado um aumento salarial entre 0,65% e 1% nas remunerações base mensais até 2 772,30€/mês. Idêntico aumento foi aplicado no âmbito das empresas subsidiárias.

Adicionalmente, foi acordado fixar em 600,00€ o valor mínimo do vencimento base mensal a praticar nas várias empresas do grupo, com efeitos a partir de 1 de julho de 2017. Esta revisão da remuneração fixa representou um ajustamento importante nos níveis remuneratórios mais baixos.

Este Acordo tem em conta a valorização de um clima de estabilidade e paz social na Empresa, que constitui objetivo dos CTT e dos sindicatos outorgantes, visando também a valorização do trabalho que está substancialmente assente na política de remuneração variável indexada à performance.



3. PERSPETIVAS FUTURAS

O primeiro semestre de 2017 confirmou a tendência verificada no 1º trimestre de crescimento dos rendimentos resultante do desenvolvimento das alavancas dos CTT, as áreas de negócio de Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros e Banco CTT, vistos de forma integrada. Esta tendência, conjugada com os resultados gradualmente crescentes projetados para os próximos trimestres e com as iniciativas de geração de negócio lançadas nos últimos meses, permite manter a expectativa de crescimento de rendimentos em 2017 destas alavancas, assumindo a continuidade da performance estável dos rendimentos da área de negócio do Correio.

A queda de tráfego de correio endereçado de 5,6% neste período, acima do intervalo esperado decorrente do normal efeito de substituição (-4% a -5%), coloca alguma pressão adicional para o 2º semestre, mas não indicia para já um agravamento da tendência de queda de tráfego e tão somente o resultado de efeitos diversos verificados no período. De destacar que a evolução de tráfego de correio endereçado em 2017 será muito relevante para viabilizar o crescimento dos rendimentos consolidados pois é condição essencial para a estabilização dos rendimentos da área de negócio de correio que irá beneficiar do impacto positivo da revisão de preços realizada em abril.

A crescente integração e reestruturação da Transporta ao longo do 2º semestre de 2017, após a efetiva aquisição em maio, permitirá alargar a oferta dos CTT na área de Expresso e Encomendas, potenciando ainda mais o crescimento desta alavanca, cujos resultados do 1º semestre demonstram o foco dos CTT nesta área de negócio, principalmente no CEP.

Juntamente com esta iniciativa em Portugal, o projeto de reestruturação em Espanha está a decorrer tendo já contribuído com um forte crescimento no 1º semestre de 2017 e sendo esperado um incremento da contribuição positiva no resto do ano, principalmente ao nível de EBITDA, com o esperado *breakeven* no 4º trimestre de 2017.

O contributo comparativamente positivo do EBITDA do Banco CTT a partir do 3º trimestre (relativamente ao realizado em 2016) permitem esperar uma melhoria da rentabilidade ao nível do EBITDA consolidado, mostrando o potencial de maximização da rentabilidade dos negócios do Grupo CTT assente na utilização das suas redes únicas.

Os CTT encontram-se a analisar oportunidades de crescimento não orgânicas para consolidar as suas áreas de negócio de aposta em termos de crescimento futuro. A concretização destas oportunidades poderá potenciar o acelerar do crescimento anteriormente referido e maximizar ainda mais as economias de escala e de gama do Grupo.



NOTA FINAL

Esta comunicação é baseada nas demonstrações financeiras consolidadas intercalares condensadas dos CTT – Correios de Portugal, S.A. relativas ao primeiro semestre de 2017 com revisão limitada por auditor registado na CMVM.

Lisboa, 31 de julho de 2017

O Conselho de Administração

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 e está também disponível no *site* de Relações com Investidores dos CTT em:

<http://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/relacoes-com-investidores/comunicados.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=3>

CTT – Correios de Portugal, S.A.

Representante para as Relações com o Mercado dos CTT

André Gorjão Costa

Direção de Relações com Investidores dos CTT

Peter Tsvetkov

Contactos:

Email: investors@ctt.pt

Fax: + 351 210 471 996

Telefone: + 351 210 471 857



Disclaimer

Este documento foi preparado pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“Empresa” ou “CTT”) exclusivamente para efeitos da divulgação dos resultados do primeiro semestre de 2017 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 nem objeto de auditoria ou revisão 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 e em 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”, “tencionada”, “planeada”, “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.