



CTT – Correios de Portugal, S.A.
Sociedade Aberta
Avenida D. João II, n.º 13
1999-001 LISBOA
Capital social EUR 75.000.000,00
NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS – ANO DE 2014

EXCELENTE DESEMPENHO EM 2014, COM FORTE CRESCIMENTO DO EBITDA E DO RESULTADO LÍQUIDO, BASEADOS NO CRESCIMENTO DOS RENDIMENTOS (PELA PRIMEIRA VEZ EM 6 ANOS) E NO CONTROLE DE CUSTOS, PERMITE ELEVADO CRESCIMENTO DOS DIVIDENDOS PROPOSTOS E COMPENSAR OS COLABORADORES ATRAVÉS DA REINTRODUÇÃO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL E DA ANULAÇÃO DAS REDUÇÕES SALARIAIS. UM ANO TAMBÉM MUITO RELEVANTE PELA CONCLUSÃO DA PRIVATIZAÇÃO, PELAS TRANSFORMAÇÕES ESTRUTURAIS CONCRETIZADAS, NO SENTIDO DE POTENCIAR A EFICIÊNCIA, A AGILIDADE E A SUSTENTABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO E PELOS IMPORTANTES PROJETOS INICIADOS NO LANÇAMENTO DO BANCO POSTAL E NO EXPRESSO E ENCOMENDAS

- Forte crescimento do EBITDA recorrente¹ para 135,1 M€ (+9,9%) e do resultado líquido para 77,2 M€ (+26,5% comparado com 61,0 M€ de 2013).
- Importante desaceleração na queda do tráfego de correio endereçado para -5,7% (-7,0% no 1º semestre e -6,1% nos primeiros 9 meses de 2014), em linha com as estimativas da empresa.
- Rendimentos operacionais totais crescem² 2,4%, invertendo 5 anos de declínio:
 - Rendimentos de Correio invertem tendência passada e crescem 0,8%², em resultado da desaceleração na queda no tráfego de correio endereçado para -5,7% e do aumento do preço médio do Serviço Postal Universal de 4,1%;
 - Serviços Financeiros consolidam a oferta e posição de mercado e conseguem um forte crescimento dos rendimentos recorrentes de 21,4%, reforçando esta alavanca como fundamental no crescimento global dos CTT;
 - Expresso e Encomendas apresentam um decréscimo marginal de rendimentos de 0,4% apesar do tráfego crescer 9,0%, em resultado do efeito de *mix* de produtos, já que o crescimento está a ocorrer principalmente no segmento B2C.
- Gastos Operacionais³ crescem apenas 0,1% apesar do crescimento das atividades Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros, com o aproveitamento das economias de escala e da capacidade instalada.
- Iniciativas do Programa de Transformação em execução de acordo com o planeado, com impacto favorável no EBITDA.
- Evolução positiva das políticas de recursos humanos, com o aumento da flexibilidade e da eficiência, a implementação de revisões salariais e a reintrodução da remuneração variável em função da *performance*, incluindo a formalização do novo Acordo de Empresa.
- Uma muito importante transformação estrutural foi conseguida com a revisão do Plano de Saúde, introduzindo um maior equilíbrio entre os pagamentos a cargo da empresa e dos beneficiários e assim reduzindo os gastos correntes e as responsabilidades futuras para os CTT.

- ✓ EBITDA recorrente¹ cresce 9,9% para 135,1 M€, contribuindo o Correio com 68%, os Serviços Financeiros com 28% e o Expresso e Encomendas com 4%.
- ✓ Rendimentos operacionais recorrentes de 717,8 M€, invertendo a queda que se verificava há 5 anos, crescendo 2,4%² relativamente a 2013.

¹ Antes de rendimentos e gastos não recorrentes.

² Variação dos rendimentos recorrentes relativamente a 2013 pró-forma em que se excluiu a EAD dos valores consolidados.

³ Excluindo imparidades, provisões e depreciações e gastos não recorrentes.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

- ✓ Iniciativas de reorganização no Expresso e Encomendas progredem em Portugal e Espanha, estando prevista a continuação deste programa em 2015.
- ✓ Redução homóloga de 2,1% no total de trabalhadores (para 12 120), por reformas sem substituição e não renovação de contratos a termo certo, tornadas possíveis em resultado do Programa de Transformação implementado em 2013 e 2014.
- ✓ Situação financeira mantém elevada solidez e crescente nível de liquidez como resultado da otimização do fundo de maneio em curso e do aumento do negócio de Serviços Financeiros.
- ✓ Qualidade e satisfação de clientes mantêm-se a níveis elevados.

1. ATIVIDADE OPERACIONAL

EVOLUÇÃO DO NEGÓCIO

Correio

A redução do tráfego de correio endereçado em 2014 foi de 5,7%, tendo sido no 4º trimestre de 2014 relativamente a igual período do ano anterior (-4,5%) menos acentuada do que a ocorrida nos primeiros nove meses do ano (-6,1%).

Tráfego de Correio

	Jan a Set			4º T			Ano		
	2014	2013	Δ	2014	2013	Δ	2014	2013	Δ
Correio transacional	541,8	569,5	-4,9%	176,2	187,0	-5,8%	718,0	756,5	-5,1%
Correio editorial	35,2	35,9	-1,9%	12,4	13,4	-7,7%	47,6	49,3	-3,5%
Correio publicitário	54,0	66,7	-19,0%	21,6	19,8	9,3%	75,7	86,5	-12,6%
Total correio endereçado	631,1	672,1	-6,1%	210,2	220,2	-4,5%	841,3	892,3	-5,7%
Correio não endereçado	370,4	390,0	-5,0%	137,2	138,7	-1,0%	507,7	528,7	-4,0%

A variação do tráfego de correio transacional registou um decréscimo de 5,1% no total do ano, tendo sido de -4,9% no final dos primeiros nove meses e -5,8% no 4º trimestre. Para esta evolução contribuíram as variações de volume do correio normal (-5,8% no ano; -6,7% no 4º trimestre), correio prioritário (-1,7%; +0,2%), correio registado (-1,7%; +1,1%), correio internacional (-2,8%; -7,4%), devido ao correio de saída (-7,8%; -10,6%), e correio verde (-3,9%; -2,8%). O correio internacional de chegada registou um crescimento de 2,8% em 2014 (-4,3% no 4º trimestre). De notar que se verificou assim uma evolução positiva dos tráfegos dos serviços de preço mais elevado, possibilitando um aumento da receita média unitária superior ao aumento médio de preços (4,1%).

No correio editorial observou-se um decréscimo no 4º trimestre de 2014 (-3,5%; -7,7%). Em contrapartida, no correio publicitário endereçado (-12,6%; +9,3%) e não endereçado (-4,0%; -1,0%) verificou-se uma recuperação no 4º trimestre que teve por base a evolução do mercado publicitário e um esforço comercial focado e acrescido por parte da empresa. A comparação do tráfego de publicidade não endereçada com o do ano anterior ficou prejudicada pela realização de eleições autárquicas em 2013 que sempre influencia positivamente este tipo de tráfego.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Rendimentos, Gastos e EBITDA da Área de Negócio Correio

	Reportado			Recorrente			Milhões €
	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ	
Rendimentos operacionais	546,2	546,0	0,0%	546,2	546,0	0,0%	
Vendas e prest. de serviços	510,1	510,4	-0,1%	510,1	510,4	-0,1%	
Outros rendim. e ganhos	18,8	17,8	5,4%	18,8	17,8	5,4%	
Rendimentos internos	17,3	17,8	-2,6%	17,3	17,8	-2,6%	
Gastos operacionais (*)	395,2	458,6	-13,8%	454,5	459,1	-1,0%	
Forn. e serv. externos	105,0	108,5	-3,2%	105,0	108,5	-3,2%	
Gastos com pessoal	238,8	240,4	-0,7%	236,9	239,7	-1,2%	
Outros gastos	20,0	22,5	-11,0%	20,0	22,5	-11,0%	
Gastos internos	31,4	87,2	-64,0%	92,6	88,5	4,7%	
EBITDA	151,0	87,4	72,8%	91,7	86,9	5,5%	
MARGEM EBITDA	27,6%	16,0%	11,6 p.p.	16,8%	15,9%	0,9 p.p.	

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

A política de preços e descontos prosseguida permitiu compensar o efeito do decréscimo do tráfego de correio endereçado (-5,7%) nos Rendimentos Operacionais da área de negócio de Correio, que cresceram 1% se retirarmos em 2013 para efeitos de comparação 4,2 M€ relativos aos rendimentos da empresa EAD, que em 2014 já não está a ser consolidada em consequência da venda da participação que os CTT detinham no seu capital. Comparando os anos sem corrigir o efeito desta alteração de perímetro, os rendimentos estabilizaram num valor praticamente igual ao do ano anterior.

As alterações dos preços dos produtos no âmbito do serviço universal ocorridas durante o 1º semestre de 2014 (em 1 de janeiro para o correio em quantidade, em 7 de abril para os restantes serviços e em 1 de junho para o correio editorial) traduziram-se num aumento global médio de 4,1% no ano de 2014 relativamente ao ano anterior. A revisão da política de descontos aumentou a exigência aos clientes ao nível do pré-tratamento e do cumprimento de prazos de pagamento, o que incentiva comportamentos em prol da eficiência e levou à perda de alguns descontos por parte dos grandes clientes. Este efeito será menor no futuro à medida que os clientes se adaptem às novas condições.

As medidas levadas a cabo no âmbito do Programa de Transformação ao longo de 2013 e 2014, que nesta área de negócio passam pela otimização e racionalização das operações e distribuição e da rede de lojas, conduziram a uma redução de gastos operacionais recorrentes no ano de 1% (-4,6 M€) e em conjunto com a estabilização dos rendimentos (mesmo sem a correção pela venda da EAD), levaram a margem EBITDA recorrente desta área de negócio a registar uma variação positiva de 0,9 p.p. para 16,8%.

Expresso e Encomendas

O tráfego da área de Expresso e Encomendas cresceu 9,0% em 2014 e os rendimentos decresceram 0,4% para 129,0 M€.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

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

	Reportado			Recorrente		
	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ
Rendimentos operacionais	129,0	129,5	-0,4%	129,0	129,5	-0,4%
Vendas e prest. de serviços	126,9	128,0	-0,8%	126,9	128,0	-0,8%
Outros rendim. e ganhos	2,1	1,6	34,3%	2,1	1,6	34,3%
Gastos operacionais (*)	123,2	122,2	0,9%	123,0	120,9	1,7%
Forn. e serv. externos	97,0	96,5	0,5%	97,0	96,1	0,9%
Gastos com pessoal	23,8	23,4	1,4%	23,6	22,9	2,8%
Outros gastos	2,5	2,2	10,1%	2,4	1,8	34,4%
EBITDA	5,8	7,4	-21,0%	6,0	8,7	-30,2%
MARGEM EBITDA	4,5%	5,7%	-1,2 p.p.	4,7%	6,7%	-2,0 p.p.

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

Os CTT registaram no ano em Portugal um tráfego de 13,8 milhões de objetos (+13,4% que no ano anterior) e mantêm a posição de liderança no mercado nacional (fonte: “Relatório Serviços Postais – Informação Estatística – 3º trimestre 2014, ANACOM – Tabela 5: Quotas de tráfego postal total), tendo alargado a distância para o seu concorrente mais direto.

Em Espanha, o tráfego em 2014 foi de 13,7 milhões de objetos, o que representa um crescimento de 4,3% face a 2013. O crescimento do tráfego neste mercado nos 3 últimos meses de 2014 relativamente ao período homólogo do ano anterior foi de 10,7%, evidenciando um maior dinamismo do negócio relativamente ao verificado nos primeiros 9 meses do ano. Para esta evolução contribuiu a recuperação no último trimestre do tráfego perdido no início do ano pela saída de dois importantes franchisados.

Em 2014 os CTT lançaram a oferta ibérica para o mercado de Expresso e Encomendas, disponibilizando aos clientes as mesmas soluções de entrega para Portugal e Espanha e garantindo um portfólio ibérico de serviços integrado, simplificado e competitivo.

Em Moçambique o tráfego cresceu 136%, tendo a CORRE durante o ano de 2014 passado a ser o fornecedor exclusivo de um dos principais bancos de Moçambique, nas atividades de logística, tratamento e distribuição para todas as suas agências à escala de todo o país. As condições vividas no país e a fase de desenvolvimento da empresa criaram pressões na rentabilidade e nas cobranças que foram geridas de modo decidido, tendo hoje já retornado a condições normais.

Tendo presente a crescente importância do comércio eletrónico, que constituiu uma alavanca fundamental para o crescimento das encomendas, foi criada em 2014 na dependência direta da Comissão Executiva uma nova área denominada “E-Commerce”, que tem por missão garantir que os CTT são promotores e beneficiários do desenvolvimento do *e-commerce* na Península Ibérica, especialmente no *last mile*. Os CTT aderiram ao programa e-CIP (*e-Commerce Interconnect Programme*) gerido pelo *Internantional Post Corporation* com o objetivo alinhar as soluções de *e-commerce* com os operadores postais internacionais e visando neste caso a criação de uma oferta integrada transfronteiriça para o mercado *e-commerce*, envolvendo atualmente 30 operadores postais.

O decréscimo de -0,4% nos rendimentos desta área de negócio decorreu, por um lado, de uma alteração do *mix* de produtos com maior peso dos negócios de *e-commerce* (B2C) de preço unitário mais baixo e, por outro, da reestruturação da rede de franchisados da Tourline Express que afetou a captação de envios e os preços médios faturados. Essa indispensável reestruturação tem objetivos de maior controlo da rede e de melhoria da qualidade (capacidade comercial, solidez financeira e competências de gestão) dos franchisados.

Estes fatores foram também determinantes na redução de 30,2% do EBITDA recorrente relativamente ao ano anterior. É esperado que as medidas em implementação no âmbito do Programa de Transformação em Portugal (integração das redes de distribuição) e em Espanha (continuação da reorganização da rede



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

de franchisados, revisão dos preços em alta e fortalecimento da nossa capacidade comercial direta) invertam esta tendência já em 2015.

Serviços Financeiros

A área de negócios dos Serviços Financeiros registou em 2014 um crescimento de 23,1% (21,4%, +13,0 M€, excluindo os rendimentos não recorrentes), elevando o peso desta área de negócio nos rendimentos totais dos CTT¹ para 10% (8% em 2013) e reforçando a sua importância futura na estratégia dos CTT.

Considerou-se como não recorrente o valor de 1 M€ do *front fee* pago pelo BNP Paribas Personal Finance pela parceria para a venda de produtos de crédito pessoal que tinha sido registado nos dois anteriores trimestres de 2014 por 3 M€. No final do ano foi efetuada uma alteração contratual que obrigou à mudança da contabilização dos restantes 2 M€ que não são contabilizados no início, mas sim ao longo dos 5 anos de vigência do contrato. Foram registadas comissões de 0,2 M€ em 2014 (rendimento recorrente) e os restantes 1,8 M€ já foram recebidos mas o seu registo foi diferido.

Rendimentos, Gastos e EBITDA da Área de Negócio Serviços Financeiros

	Reportado			Recorrente		
	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ
Rendimentos operacionais	74,9	60,9	23,1%	73,9	60,9	21,4%
Vendas e prest. de serviços	71,2	57,3	24,3%	71,2	57,3	24,3%
Outros rendim. e ganhos	3,6	3,5	3,7%	2,6	3,5	-25,1%
Rendimentos internos	0,1	0,1	-4,6%	0,1	0,1	-4,6%
Gastos operacionais ^(*)	36,1	33,5	7,8%	36,5	33,5	9,2%
Forn. e serv. externos	13,2	10,7	23,6%	13,2	10,7	23,6%
Gastos com pessoal	4,4	3,2	37,1%	4,4	3,2	37,8%
Outros gastos	0,7	0,4	81,2%	0,7	0,4	81,2%
Gastos internos	17,7	19,2	-7,5%	18,2	19,2	-5,1%
EBITDA	38,8	27,4	41,8%	37,4	27,4	36,4%
MARGEM EBITDA	51,9%	45,0%	6,9 p.p.	50,6%	45,0%	5,6 p.p.

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

A captação de poupanças registou um *record* histórico de 5,5 mil milhões de Euros, com o forte contributo dos títulos da dívida pública (Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Mais), que foram mais uma vez o negócio que mais diretamente impulsionou os rendimentos desta área. Em paralelo, prosseguiu-se o regular lançamento de novos PPR e seguros financeiros no quadro das parcerias com as seguradoras Mapfre e Fidelidade.

O segundo destaque vai para o lançamento em 2014 na rede de lojas CTT da nova oferta de crédito pessoal, numa parceria com o BNP Paribas Personal Finance, demonstrando a capacidade dos CTT para conceber, implementar e operacionalizar serviços financeiros. O valor do crédito concedido nos 4 meses após o período de arranque da prestação deste serviço em julho e agosto foi de 2,7 M€.

São de referir também as diversas iniciativas promocionais e de dinamização envolvendo os restantes segmentos do negócio da área dos Serviços Financeiros, em especial as campanhas de pagamento de serviços (potenciando a posição de referência da PayShop e lojas CTT no mercado de pagamentos), as campanhas conjuntas com a *Western Union* de lançamento de preçários mais competitivos no mercado das transferências de dinheiro e as campanhas de seguros de proteção em complemento da ampla e exclusiva oferta de seguros comercializados nas lojas CTT.

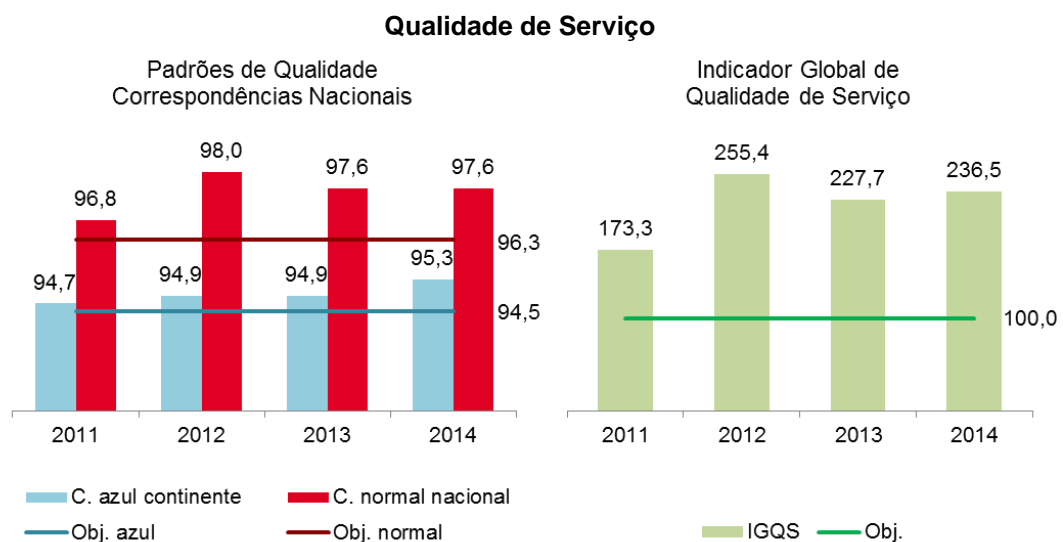
¹ Excluindo os rendimentos relativos à Estrutura Central dos CTT e às eliminações intragrupo no valor de -31,3 M€ em 2014



O forte aumento dos rendimentos foi acompanhado por um acréscimo dos gastos operacionais recorrentes apenas de 9,2%, o que permitiu um crescimento de 36,4% do EBITDA recorrente desta área de negócio e de 5,6 p.p. na margem EBITDA. O crescimento dos gastos deveu-se, por um lado, aos prémios entregues aos colaboradores pelas vendas de produtos financeiros nas lojas CTT que aumentaram proporcionalmente ao crescimento dos rendimentos e, por outro, à extensão da utilização do serviço externo de transporte de valores a um maior número de lojas.

QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 2014, os CTT continuaram a apresentar níveis de desempenho operacional elevados, situando-se o IGQS – Indicador Global de Qualidade de Serviço – em 236,5 pontos, que compara com um objetivo de 100 e ultrapassa em 8,8 pontos o valor alcançado em 2013. Foi assim conseguida uma implementação de medidas de eficiência operacional no âmbito do Programa de Transformação que em nada afetou a qualidade da prestação dos serviços postais.



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

Em 2014 os desempenhos operacionais, medidos pelos Questionários de Satisfação de Clientes, têm-se traduzido em perceções positivas por parte dos clientes: 84,8% afirmaram que a qualidade de serviço global dos CTT era boa ou muito boa.

Durante o 3º trimestre foi realizado um Estudo do Cliente Mistério com visita de avaliação de todas as lojas próprias dos CTT, cujos resultados foram muito positivos, tendo-se obtido 99,7% de opiniões favoráveis.

E em 2014 todas as variáveis que integram o Convénio de Qualidade firmado com o regulador excederam os valores objetivo estabelecidos.

Os CTT fizeram nova candidatura ao *Committed to Excellence* (modelo de excelência da *European Foundation for Quality Management-EFQM*), agora abrangendo toda a rede operacional dos CTT: lojas, centros de distribuição postal e centros de produção e logística. Na sequência desta candidatura, estão atualmente em fase final de implementação 3 ações de melhoria que serão avaliadas em abril de 2015 e que irão permitir alcançar novo reconhecimento do *Committed to Excellence*. Esta metodologia tem indubitavelmente contribuído para reconhecidas melhorias operacionais, tendo vindo a evoluir a transversalidade da sua abrangência operacional. Os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento no referido âmbito.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Em 2014 os CTT promoveram a realização de um estudo, conduzido por uma entidade externa com o objetivo de avaliar a perceção interna e externa acerca da cultura e valores da Empresa. Os resultados deste estudo são bastante positivos: mais uma vez, os CTT foram distinguidos como uma empresa de confiança, íntegra e responsável, com um futuro sustentável e de sucesso. Foram igualmente distinguidos pela Excelência, devido aos processos, produtos e serviços prestados. Os diversos *stakeholders* que participaram neste estudo reconheceram também que a satisfação das necessidades dos clientes e a qualidade de serviço são prioridades dos CTT.

2. NOVAS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO EM DESENVOLVIMENTO

BANCO POSTAL

Na sequência do processo iniciado em 2013 com o pedido e concessão pelo Banco de Portugal de uma licença para a criação do Banco Postal, em 2014 os CTT consolidaram e atualizaram o respetivo modelo de negócio, tendo por base um estudo de mercado mais detalhado e aprofundado, incorporando as tendências e conjuntura atual de mercado, assim como as capacidades, recursos e fatores distintivos dos CTT.

Tendo sido confirmada a valia do projeto, foi aprovado pelo Conselho de Administração dos CTT em 4 de novembro o lançamento do Banco Postal, dando continuidade à estratégia de expansão da oferta de produtos e serviços financeiros. E foi autorizada pelo Banco de Portugal a prorrogação por um período adicional de 12 meses (até 27/11/2015) do prazo para o início de atividade do Banco Postal.

O Banco Postal será suportado numa lógica de baixo custo, alavancado na rede de Lojas dos CTT, visando o *mass market* que procura um banco para a sua operativa bancária diária e produtos competitivos mas simples. Utilizar a vasta rede de Lojas com experiência em serviços financeiros, a proximidade física juntamente com a oferta de canais integrados (lojas, *online*, *mobile*) será a clara vantagem dos CTT para uma oferta de serviços bancários competitivos. O plano de negócios e contas previsionais estima que as exigências de investimento por parte dos CTT serão de 100 milhões de euros em 5 anos e que, a partir desse ano, se libertem recursos para os CTT. O Banco Postal foi projetado para não ter impacto na política de dividendos dos CTT, e os principais dados quantitativos foram já divulgados em novembro passado.

MEMORANDO DE ENTENDIMENTO COM A ALTICE PORTUGAL, S.A.

Em novembro de 2014 os CTT assinaram um Memorando de Entendimento com a Altice Portugal, S.A. (sociedade totalmente detida pela Altice, S.A.), na altura proponente à aquisição da PT Portugal, S.A., com vista à celebração de um Acordo Quadro que potencie as sinergias conjuntas entre os CTT e a PT Portugal.

Nos termos deste Memorando de Entendimento, com a aquisição da PT Portugal pela Altice os CTT receberão um pagamento inicial de 15 M€, que será reforçado em mais 15 M€ quando da concretização do Acordo Quadro referido. Estes montantes representam uma partilha do valor mínimo das sinergias a realizar na PT Portugal no âmbito de uma mais vasta parceria comercial e estratégica.

No âmbito do desenvolvimento da sua estratégia e para potenciar as alavancas de crescimento anunciadas, os CTT consideram que existem sinergias comerciais e oportunidades de negócio substanciais com operadores de telecomunicações, incluindo a PT Portugal. Esta visão é partilhada pela Altice, com base em outras experiências de sucesso com operadores postais (SFR com a La Poste).

O Acordo Quadro deverá ser concretizado em parcerias comerciais específicas a definir e geradoras de valor para ambas as empresas, nomeadamente a otimização conjunta das redes de retalho, aproveitando a escala e capilaridade da rede CTT e o desenvolvimento de negócios conjuntos na área do comércio eletrónico e convergência físico-digital.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Tendo já sido formalizada a venda da PT Portugal à Altice (após ter sido aprovada na Assembleia Geral da PT SGPS e posteriormente pela Oi S.A.) aguarda-se o *closing* da transação (ainda pendente das necessárias autorizações das Autoridades da Concorrência) para avançar com a concretização deste acordo.

ESPAÇOS LOJA DO CIDADÃO

A prestação de serviços públicos na rede de lojas dos CTT, na sequência da assinatura (em novembro de 2013) de um protocolo com o Governo para a instalação de Espaços Loja do Cidadão na rede de lojas, teve uma evolução relevante durante o ano de 2014. Funcionam em 24 lojas dos CTT balcões dedicados ao Espaço Loja do Cidadão, que disponibilizam um conjunto alargado de serviços de 11 entidades.

O Estado pretende instalar cerca de 1 000 Espaços Loja do Cidadão em todo o país, sendo os CTT o principal parceiro com a sua rede de lojas.

No último trimestre de 2014 foi negociado com o Governo o modelo de expansão e o modelo de negócio.

Em 20 de janeiro de 2015 foi assinado um protocolo entre os CTT e o Governo, que tem por objeto a instalação na rede de lojas CTT de Espaços do Cidadão, de acordo com a seguinte calendarização:

- Fase I, até 31 de dezembro de 2015, a instalação de 200 Espaços do Cidadão (24 lojas piloto de 2014 e 176 novas lojas);
- Fase II, dependente da renovação contemplada no protocolo, instalação de mais 100 Espaços do Cidadão até 31 de dezembro de 2016.

Posteriormente esta parceria será reavaliada pelos parceiros podendo ser alargada sempre com o racional económico não restrito aos serviços prestados mas sobretudo baseado no potencial de *cross-selling*.

3. INICIATIVAS RELEVANTES DO PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO

INTEGRAÇÃO DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DO CORREIO E DO EXPRESSO E ENCOMENDAS

Prosseguiu a iniciativa de gestão integrada das redes de distribuição do Correio e do Expresso e Encomendas com o objetivo de maior utilização da rede de carteiros para a distribuição (*last mile*) das encomendas de pequena/média dimensão, permitindo absorver o crescimento do segmento de B2C usando a capacidade instalada.

Em 2014 alargaram-se as áreas de influência da rede base dos CTT nas recolhas das lojas e clientes, na distribuição e na recolha de Correio Expresso, tendo sido também iniciada uma nova fase no tratamento automatizado dos objetos volumosos. O alargamento das áreas a abranger prosseguirá em 2015, prevendo-se que a integração total seja obtida no último trimestre do ano.

NOVOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÕES

A iniciativa que visa a transformação na área de Tecnologias de Informação (TI) endereçava diferentes vertentes da gestão desta área: organizacionais / modelo de governo, arquitetura e aplicações, lançamento de *procurement* para renovação de contratos de *outsourcing* de TI e otimização de processos, tendo concretizado em 2014 passos importantes.

Os concursos foram lançados e adjudicados para os serviços de infraestrutura base, serviços de linha de apoio e *desktop management* e serviços de telecomunicações de voz e dados fixas para um período de 3 anos, que incluía uma fase inicial de no máximo 3 meses para transferência dos serviços. Como



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

resultado da adjudicação, os CTT estimam obter a partir de 2015 uma poupança anual (sem considerar custos de transição) nos serviços referenciados de cerca de 57% (14 milhões de euros) face aos custos de exploração, que em 2014 se situaram na ordem dos 25 milhões de Euros, uma vez que se prevê que o custo anual dos referidos serviços fique em cerca de 11 milhões de Euros.

Tendo sido celebrados os contratos relativos aos três procedimentos e cinco lotes de contratação em causa (serviços de infraestrutura base, serviços de linha de apoio e *desktop management* e serviços de telecomunicações de voz e dados fixas), com entrada em vigor em 1 de outubro de 2014 decorreu até 31 de dezembro a fase de transferência dos serviços para o novo prestador de cada lote, tendo as transições sido executadas e os novos serviços entrado em pleno funcionamento em 1 de janeiro de 2015.

Foi também alvo de processo semelhante o fornecimento de comunicações móveis. O novo contrato entrou em vigor em dezembro de 2014.

POLÍTICAS DE DESENVOLVIMENTO DE CAPITAL HUMANO E OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS

Lançaram-se várias iniciativas com vista ao desenvolvimento e reforço do capital humano, com políticas ativas de formação, de enquadramento funcional e evolução profissional, de *benchmark* remuneratório e de remuneração variável sustentada em objetivos de curto e médio prazo, tendo sido concluída a fase de desenho para progressiva implementação a partir de 2015. Estas medidas visam fortalecer a marca CTT como empregador de referência e permitir reter os recursos de valor na empresa e atrair novos quadros. Com o objetivo de promover e compensar o desempenho, procedeu-se igualmente ao desenho dum novo modelo de avaliação de desempenho para os CTT, baseado numa avaliação por objetivos e indicadores comportamentais.

O desenvolvimento das áreas de negócio de Serviços Financeiros, nomeadamente com o Banco Postal, e de Expresso e Encomendas irá requerer o reforço do capital humano dos CTT e uma política retributiva associada aos objetivos de crescimento e rentabilidade futuros.

Estando em implementação uma política de retribuição equilibrada que permita premiar a performance e a produtividade, com a introdução de uma componente variável na remuneração, esta política está a ser implementada a par e passo com diversas iniciativas para racionalizar e tornar mais eficientes e objetivos alguns dos benefícios aos trabalhadores, sendo a revisão das diversas componentes do plano de saúde uma das mais relevantes.

Todas estas iniciativas culminaram com a assinatura em 9 fevereiro de 2015, com os onze sindicatos representados na empresa, do novo Acordo de Empresa (AE), válido para os próximos dois anos, e do novo Regulamento de Obras Sociais (ROS), o sistema interno de saúde e proteção social dos CTT.

Este novo AE reforça um enquadramento laboral ajustado às especificidades da atividade da empresa, promovendo uma maior flexibilidade e mobilidade, um bom clima social e relações coletivas de trabalho estáveis, elementos fundamentais para os CTT enfrentarem os desafios atuais e futuros. Nesse sentido, prevê um maior alinhamento com condições legalmente definidas, a não continuação de alguns subsídios específicos, a harmonização do horário de trabalho nos CTT e a aplicação de aumentos de 2% nas remunerações base, o que sucede pela primeira vez em cinco anos.

O novo ROS dos CTT mantém um nível de proteção elevado, com maior equilíbrio na repartição de gastos entre a Empresa e os beneficiários e racionalizando a utilização dos benefícios. Nesse sentido, foi incrementada a participação dos beneficiários no sistema, através do aumento das quotas mensais e dos copagamentos a cargo, mantendo-se o caráter abrangente do sistema e reforçando-se algumas medidas de apoio social.

As alterações em matéria de plano de saúde, subsídios e tempo de trabalho promoverão uma redução dos custos da Empresa, enquanto os aumentos salariais terão um impacto de sentido inverso. Os impactos das alterações do plano de saúde na redução das responsabilidades futuras da Empresa com benefícios aos empregados são significativos e referem-se adiante.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

4. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

O ano de 2014 fica marcado pela ocorrência de resultados não recorrentes de valor significativo cujas principais componentes se referem adiante. Atendendo a esse impacto a análise apresentada incide sobre os valores recorrentes.

RENDIMENTOS OPERACIONAIS

Em consequência da evolução dos negócios atrás descrita, os rendimentos operacionais recorrentes totalizaram 717,8 M€, apresentando um crescimento de 2,4% (17,2 M€) em relação ao ano anterior (excluindo os rendimentos não recorrentes e considerando o ajustamento de 2013 para efeitos comparativos que exclui da consolidação a subsidiária EAD decorrente da alienação no 1º semestre de 2014 dos 51% do capital daquela empresa detidos pelos CTT).

Considerou-se como não recorrente o rendimento de 1,0 M€ relativo ao *front fee* inerente ao contrato com o parceiro para a venda de produtos de crédito pessoal. Relativamente ao valor recebido e registado nos dois anteriores trimestres de 2014 (3 M€) ocorreu o diferimento da contabilização de 1,8 M€ já anteriormente referido.

Este crescimento, que confirma a inversão da tendência de queda dos rendimentos operacionais dos CTT que se verificou desde 2009 consubstanciada em 5 anos de sucessivas reduções, reflete o efeito conjugado do aumento de preços dos serviços de correio, que permite mitigar o impacto da queda de volumes (-5,7%), e do crescimento expressivo dos rendimentos dos negócios de Serviços Financeiros, potenciado pelas iniciativas definidas para esta área no Programa de Transformação. De realçar ainda o efeito positivo da atenuação da queda do tráfego de correio endereçado ao longo do ano de 2014 (-7,0% no 1º semestre contra -4,3% no 2º semestre).

Rendimentos Operacionais

	Ano de 2014	Ano de 2013	Milhares € Variação	
			Valor	%
Rendimentos operacionais totais reportados	718,8	704,8	13,9	2,0%
Áreas de Negócio	750,1	736,4	13,7	1,9%
Correio	546,2	546,0	0,2	0,0%
Expresso e Encomendas	129,0	129,5	-0,5	-0,4%
Serviços Financeiros	74,9	60,9	14,0	23,1%
Estrutura Central e eliminações intragrupo	-31,3	-31,5	0,2	0,7%
Comparação excluindo EAD do ano de 2013 e				
Rendimentos não recorrentes				
Rendimentos operacionais totais	717,8	700,6	17,2	2,4%
Áreas de Negócio	749,1	732,2	16,9	2,3%
Correio	546,2	541,8	4,4	0,8%
Expresso e Encomendas	129,0	129,5	-0,5	-0,4%
Serviços Financeiros	73,9	60,9	13,0	21,4%
Estrutura Central e eliminações intragrupo	-31,3	-31,5	0,2	0,7%

O comportamento dos negócios referido no ponto anterior fez com que o decréscimo de 0,4% (-0,5 M€) nos rendimentos da área de Expresso e Encomendas fosse compensado pelos crescimentos do Correio de 0,8% (+4,4 M€ considerando o comparativo de 2013 sem a consolidação da EAD), dos Serviços Financeiros de 21,4% (+13,0 M€ retirando o efeito dos rendimentos não recorrentes) e pelo aumento dos rendimentos afetos à Estrutura Central, tendo este último como principal componente a recuperação de impostos, nomeadamente de IVA pago, que decorreu de uma gestão mais eficiente e ativa da componente fiscal da empresa.



EVOLUÇÃO DOS GASTOS OPERACIONAIS¹

A evolução dos Gastos Operacionais em 2014 decorreu em grande parte da implementação da 2ª fase do **Programa de Transformação** atrás descrita e dos impactos das iniciativas da 1ª fase que entraram em funcionamento na segunda metade do ano de 2013, com efeito de um ano completo em 2014. As reduções conseguidas fizeram com que, apesar do crescimento dos negócios de Serviços Financeiros e do tráfego de Expresso e Encomendas, este último com peso significativo de gastos variáveis, os gastos consolidados tenham crescido apenas 0,1% (+0,8 M€) e devido ao acréscimo de incentivos à rede de lojas pelo incremento da captação de poupanças.

As iniciativas levadas a cabo para a **otimização e racionalização das operações e distribuição** têm permitido 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 entre as redes de distribuição de Correio e de Expresso e Encomendas. No final de 2014 os CTT tinham 262 centros de distribuição postal e operavam 3 478 veículos.

Relativamente à **otimização da rede de lojas**, as iniciativas identificadas surgem na continuidade do trabalho desenvolvido em 2013 com vista à redução de gastos e à adequação da qualidade de serviço, cumprindo as obrigações do Serviço Postal Universal e suportando o forte crescimento dos Serviços Financeiros. No final de 2014 os CTT dispunham de 2 317 lojas, sendo 623 lojas próprias e 1 694 lojas em parceria (postos de correio).

Como resultado das diversas medidas implementadas, **os gastos operacionais consolidados** (excluindo imparidades, provisões, depreciações e gastos não recorrentes) ascenderam a 582,7 M€, +0,8M€ (+0,1%) que o valor registado em 2013. Para esta evolução contribuiu também a venda da participação no capital da EAD cujos gastos contribuíram com 3,1 M€ para os gastos consolidados do ano de 2013.

Gastos operacionais

	Milhões €					
	Reportados			Recorrentes		
	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ
Gastos operacionais totais	523,1	582,7	-10,2%	582,7	581,9	0,1%
FSE	237,7	242,1	-1,8%	234,8	237,3	-1,0%
Gastos com pessoal	258,0	313,1	-17,6%	320,4	317,5	0,9%
<i>Gastos correntes</i>	319,3	304,4	4,9%	305,4	303,1	0,8%
<i>Benefícios aos empregados</i>	- 61,3	8,7	-803,6%	15,0	14,4	4,5%
Outros gastos	27,4	27,6	-0,5%	27,4	27,1	0,9%

A redução dos FSE recorrentes de 2,4 M€ (-1,0%) foi conseguida pelo equilíbrio entre os acréscimos decorrentes do crescimento do negócio de Serviços Financeiros (nomeadamente exigências de segurança no transporte de valores) e do tráfego de Expresso e Encomendas e as reduções proporcionadas pela racionalização das operações, da rede de lojas, dos gastos com *outsourcing* de tecnologias de informação e pelas restantes iniciativas do Programa de Transformação.

No que respeita aos gastos com pessoal, o acréscimo dos gastos recorrentes de 0,9% (+2,9 M€) apesar da redução significativa no número de trabalhadores deveu-se ao impacto das alterações legais/regulamentares decorrentes da privatização, originando modificações nos regimes remuneratórios (como a cessação da redução remuneratória e a reposição das diuturnidades), ao acréscimo dos incentivos à rede de lojas pela performance dos Serviços Financeiros, com especial destaque para a captação de poupanças, ao aumento da base de incidência contributiva dos descontos para a Caixa Geral de Aposentações (CGA) decorrente de alteração legislativa e ainda ao novo modelo de remuneração dos membros dos Órgãos Sociais definido pela Comissão de Vencimentos (eleita em

¹ Excluindo imparidades, provisões e depreciações e gastos não recorrentes.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Assembleia Geral de 24 de março de 2014 e composta por membros independentes) na sequência de estudo de *benchmarking* realizado por entidade especializada.

N.º de Trabalhadores

	31.12.2014	31.12.2013	Δ 2014/2013	
AN Correio	9 717	10 013	-296	-3,0%
Correio e Soluções Empresariais	7 042	7 315	-273	-3,7%
Rede de Lojas	2 675	2 698	-23	-0,9%
AN Expresso e Encomendas	1 205	1 170	35	3,0%
AN Serviços Financeiros	101	103	-2	-1,9%
Outros	1 097	1 097	0	0,0%
Total, do qual:	12 120	12 383	-263	-2,1%
Efetivos do quadro (*)	11 527	11 730	-203	-1,7%
Contratados a termo	593	653	-60	-9,2%
Total em Portugal	11 550	11 830	-280	-2,4%

(*) No final de 2013 estão incluídos 83 trabalhadores da EAD; a variação 2014/2013 foi assim de -120 trabalhadores.

PESSOAL

A gestão de recursos humanos continuou a ser guiada pelas prioridades de i) definição e implementação de novas, completas e consistentes políticas de desenvolvimento do capital humano que permitam objetivar as situações, premiar o desempenho e promover as competências e a agilidade da organização, ii) manutenção de um bom ambiente social, iii) contínuo investimento em formação e qualificação e iv) otimização e adequação do quadro de trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado que os CTT enfrentam.

Em 2014 foram admitidos 103 trabalhadores (27 em Portugal e 76 em Espanha) e regressaram 5 trabalhadores de situações de licença sem retribuição e de cedência por interesse público enquanto ocorreram 228 saídas. Destas saídas, 86 foram por aposentação ou reforma, 122 por cessação do contrato de trabalho e 20 por falecimento. Procedeu-se também à reavaliação de trabalhadores com condicionantes para o desempenho das suas funções (condicionados), tendo em vista uma melhor ocupação e a aposta na mobilidade entre as várias empresas e negócios dos CTT.

Tendo por objetivo otimizar o aproveitamento das capacidades instaladas e o reforço dos postos de trabalho, promoveu-se o *insourcing* de atividades operacionais.

Em 31 de dezembro de 2014 o número de trabalhadores dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) ascendia a 12 120, menos 263 (-2,1%) do que em 31 de dezembro de 2013. Aqui se incluem 6 596 trabalhadores da área de operações e distribuição de correio (dos quais 4 943 carteiros distribuidores) e 2 675 afetos à rede de lojas.

Efetuiu-se em 2014 o primeiro programa de identificação e desenvolvimento de potencial para jovens quadros ao serviço dos CTT. Este programa inseriu-se nas políticas de desenvolvimento de capital humano, numa ótica de gestão de talentos e competências. O programa abrangeu um primeiro grupo de 100 participantes, com o envolvimento das respetivas chefias.

A partir de 1 de janeiro de 2015 e, para além da revisão do ROS atrás referida, o plano de saúde dos CTT, até então gerido pela PT-ACS, passou a ser gerido pela Médis, na sequência de um concurso dirigido a quatro entidades de referência. A transição para a Médis garante a continuidade de todos os cuidados de saúde em moldes idênticos aos utilizados pelo anterior fornecedor e permitirá uma redução dos gastos correntes com a gestão do plano de saúde e com os serviços médicos.



EBITDA RECORRENTE

A atividade operacional gerou um EBITDA recorrente (resultado antes de depreciações e imparidades, resultados não recorrentes, gastos de financiamento e impostos) de 135,1 M€, 9,9% (12,2 M€) superior ao obtido no ano anterior, com uma margem EBITDA de 18,8%, face aos 17,4% de 2013. A alienação da EAD desconsolidou um valor de 1,1 M€ (contribuição para o EBITDA consolidado de 2013), o que implica que o crescimento efetivo do EBITDA recorrente foi de 13,3 M€ (10,9%).

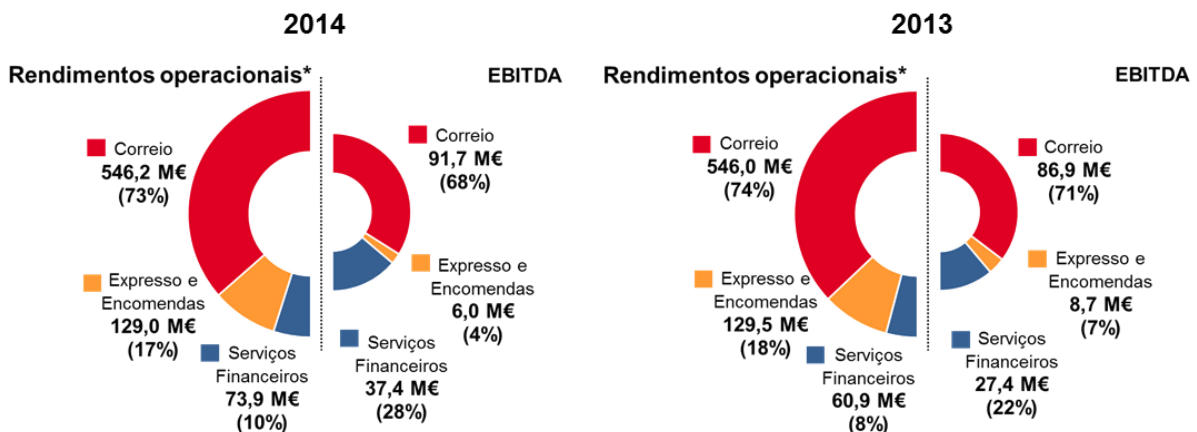
Estes resultados refletem a evolução descrita anteriormente: um acréscimo de rendimentos (excluindo rendimentos não recorrentes) de 12,9 M€ (17,2 M€ excluindo o impacto da alienação da EAD) a que se juntou um ligeiro acréscimo nos gastos operacionais (excluindo imparidades, provisões, depreciações e gastos não recorrentes) de 0,8 M€ (3,8 M€ excluindo o impacto da alienação da EAD).

O desempenho do EBITDA dos CTT foi suportado pelos crescimentos dos EBITDA das áreas de negócio de Correio (+4,8 M€; +5,5%) e dos Serviços Financeiros (+10,0 M€; +36,4%) que apresentaram um EBITDA recorrente de 91,7 M€ e 37,4 M€, respetivamente.

A margem EBITDA do segmento Correio cresceu de 15,9% para 16,8% como resultado da redução dos gastos por via das iniciativas de otimização e racionalização das operações e da rede de lojas que superou os acréscimos de gastos provenientes do fim das reduções salariais atrás mencionadas. A evolução dos rendimentos também contribuiu positivamente, beneficiada pelo aumento dos preços, por um melhor *mix* de produtos e por uma variação de tráfego na 2ª parte do ano mais favorável que a do 1º semestre.

O segmento Expresso e Encomendas registou uma redução da margem EBITDA face a 2013, situando-se nos 4,7% no final do ano. Esta evolução decorreu de um decréscimo de 0,4% nos rendimentos por redução dos preços médios e de um acréscimo de 1,7% nos gastos operacionais originado pelo projeto em curso de reorganização da Tourline Express, nomeadamente da rede de franchisados, e pelo aumento dos custos variáveis com o crescimento do tráfego.

Rendimentos Operacionais e EBITDA recorrentes 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 -31,3 M€ em 2014 e -31,5 M€ em 2013.

EBIT RECORRENTE E RESULTADO LÍQUIDO

Os resultados operacionais recorrentes (EBIT recorrente) registaram uma variação homóloga positiva de 15,4 M€ (+16,0%) para 111,5 M€. A margem EBIT situou-se em 15,5%, superior à do ano anterior em 1,9 p.p., como resultado da redução das amortizações e de uma redução das imparidades recorrentes resultantes da gestão mais ativa das cobranças e do ciclo económico de recuperação.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

O resultado financeiro consolidado atingiu os -7,4 M€, decrescendo 3,4 M€ face ao verificado em 2013. Os juros obtidos e outros rendimentos financeiros foram diretamente influenciados pela quebra das taxas de remuneração das aplicações dos CTT que, em média, recuaram 39,8% face aos valores atingidos no período homólogo do ano anterior. Os gastos financeiros incorridos ascenderam a 11,8 M€ incorporando os gastos financeiros com benefícios aos empregados no montante de 11,6 M€ e juros associados a operações de *leasing* financeiro e empréstimos bancários de 0,2 M€. A redução da taxa de desconto das responsabilidades de longo prazo e o corte de gastos futuros decorrente da renegociação do ROS terão no futuro um efeito positivo nesta rubrica.

Os resultados financeiros refletem ainda os ganhos e perdas em associadas que atingiram os 0,05 M€, respeitantes à mais-valia pela alienação dos 51% da empresa EAD e à equivalência patrimonial do período de 2014 (0,3 M€), bem como à perda de 0,2 M€ na associada Multicert.

O imposto sobre o rendimento (valor reportado) atingiu 51,2 M€, mais 131,0% que no ano anterior, resultante de um EBT 53,7% superior (+44,7 M€). A taxa efetiva de imposto situou-se nos 39,97%, sobretudo pelo efeito nos impostos diferidos decorrentes principalmente da redução da responsabilidade com os cuidados de saúde. Do valor total do imposto sobre o rendimento, 27,1 M€ são impostos diferidos e têm impacto somente contabilístico; os restantes 24,1 M€ têm efeitos no *cash flow*. Do total dos impostos diferidos, 24,7 M€ dizem respeito a alterações decorrentes da redução da taxa e das responsabilidades futuras.

O resultado líquido consolidado ascendeu a 77,2 M€ representando uma significativa variação positiva face ao ano anterior de 16,2 M€ (+26,5%), traduzindo-se numa margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 10,7%.

RENDIMENTOS E GASTOS NÃO RECORRENTES

As contas do exercício de 2014 incluem um conjunto de rendimentos e gastos não recorrentes que conduzem a um resultado não recorrente positivo de 23,9 M€.

Rendimentos e Gastos não recorrentes

	Milhões €
	Ano de 2014
Rendimentos e Gastos não recorrentes	23,9
Com impacto no EBITDA	60,5
. <i>Front fee</i> parceria BNP Paribas	1,0
. Revisão do Plano de Saúde com impacto nos Benef. pós emprego	83,0
. Reintrodução das remunerações variáveis	-12,4
. Alterações noutros benefícios	-8,2
. FSE não recorrentes	-2,8
Sem impacto no EBITDA	-36,6
. Contingências laborais e contratos onerosos	-11,6
. Imparidades	-18,7
. Reestruturação para otimização da rede de Expresso e Encomendas	-6,3

As componentes de valor mais significativo ao nível do EBITDA são (i) impacto nos gastos com pessoal de 83,0 M€ da redução de responsabilidades futuras nos benefícios a empregados (cuidados de saúde) decorrente da reformulação do Plano de Cuidados de Saúde, (ii) contabilização de 12,4 M€ referentes a prémios a atribuir em 2015 em função do desempenho aos trabalhadores e aos membros executivos do Conselho de Administração, (iii) alterações noutros benefícios (8,2 M€) decorrentes de: alteração da taxa de desconto de 4% para 2,5% para os outros benefícios de longo prazo (3,7 M€), alteração definida por lei para a idade da reforma dos trabalhadores do regime da Caixa Geral de Aposentações (2,1 M€); gastos líquidos com indemnizações por rescisão de contrato e contratos de suspensão (1,2 M€) e outros (1,2 M€) e (iv) gastos com estudos relacionados com projetos estratégicos nomeadamente o do Banco Postal e o de reestruturação da rede da unidade de Expresso e Encomendas (2,8 M€.)



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Para além destes gastos tiveram impacto no EBIT (i) o reforço líquido das provisões para contingências laborais relativas a diferenças retributivas na base de cálculo de remunerações (4,9 M€) e para contratos onerosos que resulta, essencialmente, do impacto do ajustamento da taxa de desconto (6,7 M€), (ii) uma imparidade 18,9 M€ referente ao valor da participação na Turline (16,6 M€ de *goodwill*) de modo a anular prémios face ao valor contabilístico pago no passado e a reversão de imparidades de propriedades de investimento (-0,2 M€) e (iii) as imparidades e provisões líquidas resultantes da reestruturação para otimização de rede do segmento Expresso & Encomendas (6,3 M€).

SÍNTESE DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS

Em síntese, os CTT – Correios de Portugal, S.A. apresentam os seguintes resultados consolidados:

Resultados Consolidados

	Milhões €					
	Reportados			Recorrentes		
	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ
Rendimentos operacionais	718.8	704.8	2.0%	717.8	704.8	1.8%
Vendas e serviços prestados	703.3	690.1	1.9%	703.3	690.1	1.9%
Outros rendimentos operacionais	15.5	14.8	4.8%	14.5	14.8	-1.9%
Gastos operacionais	523.1	582.7	-10.2%	582.7	581.9	0.1%
EBITDA	195.6	122.1	60.2%	135.1	122.9	9.9%
Amortizações, depreciações, provisões e imparidades	60.2	34.9	72.6%	23.6	26.8	-12.1%
EBIT	135.4	87.2	55.2%	111.5	96.1	16.0%
Rendimentos financeiros líquidos	-7.5	-4.0	-86.7%	-7.5	-4.0	-86.7%
Ganhos/perdas em associadas	0.1	0.02	161.2%	0.1	0.02	161.2%
Resultados antes impostos e int. não controlados (EBT)	128.0	83.3	53.7%	104.1	92.1	13.0%
Imposto sobre rendimento (*)	51.2	22.1	131.0%	31.9	28.8	10.6%
Prejuízos (lucros) atribuíveis a interesses não controlados	-0.3	0.1	-467.1%	-0.3	0.1	-467.1%
Resultado líquido atribuível a detentores de capital dos CTT	77.2	61.0	26.5%	72.5	63.2	14.7%

(*) O resultado recorrente exclui os rendimentos e gastos não recorrentes e considera uma taxa de imposto sobre o rendimento teórica (nominal). Foi alterada a metodologia anteriormente utilizada que considerava a taxa efetiva de imposto das contas reportadas.

FREE CASH FLOW

No exercício de 2014 o indicador *free cash flow* operacional situou-se em 184,1 M€, face aos 110,4 M€ do exercício de 2013 e a variação de caixa situou-se em 119,7 M€, 64,1 M€ (+115,4%) acima do ano anterior, pelo efeito positivo do crescimento do negócio de Serviços Financeiros, da otimização dos prazos e processo de pagamentos e recebimentos e da venda da empresa EAD, que compensaram os mais 10 M€ de dividendos pagos em 2014 (60 M€) face a 2013 (50 M€).

Cash flow

	Milhões €					
	Reportado			Ajustado (*)		
	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ	Ano de 2014	Ano de 2013	Δ
Cash flow das atividades operacionais	178,7	109,4	63,3%	101,1	50,5	100,2%
Cash flow das atividades de investimento	5,3	1,0	430,2%	5,3	1,0	430,2%
Free cash flow operacional	184,1	110,4	66,7%	106,4	51,5	106,6%
Cash flow das atividades de financiamento	-63,7	-54,9	16,0%	-63,7	-54,9	16,0%
Alteração perímetro consolidação	-0,7	-	-	-0,7	-	-
Varição de caixa	119,7	55,6	115,4%	42,1	-3,4	1352%
Caixa e equivalentes no fim do período	664,6	544,9	22,0%	278,9	236,8	17,8%

(*) Cash flow das atividades operacionais não incluindo a variação de credores de serviços financeiros (77,6 M€ em 2014 e 58,9 M€ em 2013).



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

A evolução do negócio de Serviços Financeiros originou uma variação de 77,6 M€ de credores líquidos de serviços financeiros, que se repercutiu nas disponibilidades e aplicações dos CTT, pelo que o *free cash flow* operacional (excluindo os credores de serviços financeiros) foi de 106,4 M€ (+106,6% que o do ano anterior).

Expurgando essa variação dos valores relativos a credores de serviços financeiros da evolução do *free cash flow*, os CTT evidenciam mesmo assim uma significativa melhoria da sua posição de caixa no final do ano, fixando-se em 278,9 M€.

INVESTIMENTO

O investimento situou-se nos 16,6 M€, valor 27,7% superior ao observado no período homólogo (13,0 M€) e foi orientado para sistemas informáticos, renovação e conservação de edifícios, reforço das infraestruturas produtivas e renovação da frota veículos de carga e transporte.

POSIÇÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA

Na comparação entre as demonstrações das posições financeiras consolidadas em 31.12.2014 e as do final do exercício de 2013, destaca-se:

O **ativo total** registou um acréscimo de 80,9 M€ (+7,4%) que resultou do decréscimo do ativo não corrente (-10,5%) e do aumento do ativo corrente (+17,2%).

Para o decréscimo do ativo não corrente contribuíram essencialmente (i) a redução do *goodwill* pela totalidade da participação na Turline (16,6 M€), (ii) a anulação do *goodwill* da EAD (0,8 M€) e (iii) a redução dos impostos diferidos ativos (12,2 M€) decorrente do corte das responsabilidades futuras com cuidados de saúde.

Para o acréscimo do ativo corrente contribuíram fundamentalmente o aumento das disponibilidades e aplicações de tesouraria (119,7 M€, +22,0%) e, de outros ativos correntes relativos a serviços financeiros postais (10,4 M€, +539,3%).

O **capital próprio** reduziu 26,7 M€ (-9,7%) face a 31 de dezembro de 2013. Na origem está sobretudo a rubrica de outras variações no capital próprio (-43,3 M€) em que se inclui o valor líquido entre os ganhos/perdas atuariais associados aos benefícios pós-emprego (-61,0 M€ em 2014; -11,7 M€ em 2013), e os correspondentes impostos diferidos (17,7 M€ em 2014; 3,2 M€ em 2013). O aumento do resultado líquido do período atribuível a detentores de capital do Grupo CTT (+16,2 M€) permitiu compensar parcialmente a redução do total do capital próprio.

A alienação da participação de 51% na EAD ocorrida no 1º semestre de 2014 teve impacto na redução em 1,6 M€ dos interesses não controlados.

No que respeita ao **passivo**, o aumento de 107,6 M€ (+13,1%), deveu-se essencialmente ao acréscimo dos credores de serviços financeiros, 88,0 M€, resultante do crescimento da atividade no segmento da colocação de produtos de poupança.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

Posição financeira consolidada

	31.12.2014	31.12.2013	Milhões € Δ 14/13
Ativo não corrente	350,5	391,7	-10,5%
Ativo corrente	830,5	708,4	17,2%
Total do ativo	1 181,0	1 100,1	7,4%
Capital próprio	249,2	275,9	-9,7%
Total do passivo	931,8	824,2	13,1%
Passivo não corrente	314,4	334,7	-6,1%
Passivo corrente	617,4	489,5	26,1%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 181,0	1 100,1	7,4%

As responsabilidades com benefícios aos empregados ascenderam no exercício de 2014 a 278,7 M€, menos 6,7% que em 2013. Na origem dessa redução está o efeito conjugado (i) da reformulação do Plano de Saúde, (ii) do efeito da redução da taxa de desconto de 4% para 2,5% e (iii) da alteração da idade de reforma de 65 para 66 anos de idade para os empregados abrangidos pelo regime da Caixa Geral de Aposentações.

A rubrica de “Outros benefícios aos órgãos sociais” inclui a responsabilidade determinada por estudo atuarial independente e referente à remuneração variável de longo prazo (a ser paga aos membros executivos do Conselho de Administração no final do mandato 2014-2016 em ações da Empresa) indexada ao cumprimento de objetivo para o *Total Shareholder Return – TSR* (comparação do desempenho registado do *TSR* das ações da Sociedade e o *TSR* médio ponderado de um *peer group* (empresas do PSI20 e *peers* do setor relevantes). Este novo modelo foi definido pela Comissão de Vencimentos (eleita em Assembleia Geral de 24 de março de 2014 e composta por membros independentes) na sequência de estudo de *benchmarking* realizado por entidade especializada. O valor de 1,4 M€ corresponde ao gasto a assumir em 2014, um terço do valor estimado para o mandato.

Responsabilidades com benefícios aos empregados de longo prazo

	2014	2013	Milhões € Δ
Total das responsabilidades	278,7	298,5	-6,7%
Cuidados de saúde	241,2	263,4	-8,4%
Pessoal (acordos de suspensão)	17,8	19,7	-9,8%
Outros benefícios aos Órgãos Sociais	1,4	-	-
Outros benefícios de longo prazo	18,3	15,4	18,7%

DIVIDENDOS

Os CTT pagaram, no ano de 2014 relativo a 2013, um dividendo de 0,40€ por ação, pelo que o retorno global para os acionistas (valorização mais dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2013) foi de 51,46% neste período.

Para o dividendo relativo ao exercício de 2014, o Conselho de Administração dos CTT irá propor à Assembleia Geral Anual a realizar em 5 de maio de 2015 a distribuição de dividendos no valor total de 69,75 M€ (46,5 cêntimos de Euro por ação). Esta distribuição está sujeita a deliberação favorável da Assembleia Geral e está programada para ser paga em 29 de maio de 2015.

Para os exercícios de 2015 e subsequentes, o Conselho de Administração, tendo em conta os interesses da Empresa e os interesses de longo prazo dos Acionistas dos CTT, deliberou alterar a política de dividendos, passando a ter como objetivo um **crecimento estável e sustentado dos dividendos** a distribuir pela Empresa (ao invés de um *payout* mínimo de 90% do lucro distribuível apurado no exercício). A política de dividendos dos CTT procurará, em função da situação de Empresa e do contexto envolvente, conciliar os objetivos de remuneração do acionista com o desenvolvimento sustentado da atividade da Sociedade.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

O dividendo de 2014 inclui uma componente não recorrente de 3,75 M€, em resultado de ganhos em itens não recorrentes. A base recorrente do dividendo de 2014 a partir da qual será calculado o crescimento futuro dos dividendos é de 66 M€ (44 cêntimos de Euro por ação), o que representa um crescimento de 10% face ao dividendo de 2013 (60 M€).

5. ALTERAÇÕES REGULATÓRIAS NO SETOR POSTAL

De acordo com o novo enquadramento legal, os parâmetros de qualidade de serviço, os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal e os critérios a que deve obedecer a formação dos preços passaram a ser fixados pela entidade reguladora.

Em 21 de novembro de 2014 o ICP-ANACOM aprovou os critérios de formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal, sendo assim revogadas as regras de fixação de preços constantes do Convénio de Preços celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM em 10 de julho de 2008 (com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de julho de 2010). Esta decisão do ICP-ANACOM define, conforme disposto na Lei Postal, os critérios de fixação dos preços do serviço universal para um período de 3 anos, aplicável ao triénio 2015-2017.

Estes critérios estabelecem uma variação anual máxima do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas (serviços não reservados) indexada à taxa de inflação (IPC), incluindo em 2016 e 2017 fatores de correção para a inflação (FCIPC) e para o tráfego (FCQ), os quais devem ter em consideração os desvios que se venham a verificar entre os valores reais e os valores previstos para estas variáveis. No que respeita aos serviços de citações e notificações postais (serviços reservados aos CTT), é também estabelecida uma variação anual máxima dos seus preços, indexada aos mesmos fatores considerados no cabaz dos serviços não reservados.

Em 30 de dezembro de 2014 o ICP-ANACOM aprovou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal para os próximos 3 anos, revogando assim as regras constantes do Convénio de Qualidade de Serviço celebrado entre os CTT e a ANACOM em 10 de julho de 2008 (com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010). Em termos de indicadores de qualidade e respetivos objetivos de desempenho a aplicar no triénio 2015-2017, mantêm-se os indicadores e os valores objetivo e mínimo atualmente definidos no Convénio de Qualidade, com a introdução de um novo indicador de qualidade de serviço da demora de encaminhamento no correio registado.

6. PRIVATIZAÇÃO

O processo de privatização dos CTT foi concluído com sucesso no 3º trimestre de 2014, num momento de turbulência no mercado de capitais português após os acontecimentos que envolveram o setor financeiro em julho de 2014.

A 2ª fase realizou-se no dia 5 de setembro, tendo sido alienada a restante participação de 31,5% do Estado português no capital dos CTT através da venda direta institucional por *Accelerated Book Building*.

A privatização total dos CTT foi um processo muito bem-sucedido que permitiu a criação de valor para todos os *stakeholders*:

- Estado: Encaixe financeiro de 909 M€ nas várias fases do IPO, além da atribuição de um dividendo de 19 M€ pago em maio de 2014.
- CTT: Base acionista de referência e as condições necessárias para enfrentar os desafios do futuro.
- Colaboradores: Opção de se tornarem acionistas e fazerem parte de uma empresa que promoverá o mérito e a entrega de resultados.

Os CTT tornaram-se a primeira empresa portuguesa cotada em Bolsa com 100% em *free float*.



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

1999-001 LISBOA

Capital social EUR 75.000.000,00

NIPC 500 077 568 CRC Lisboa

7. REORGANIZAÇÃO ORGANIZATIVA E SOCIETÁRIA

As iniciativas tomadas neste campo tiveram como orientação adequar a organização da empresa aos objetivos estratégicos e à evolução do negócio, promover a eficiência e a racionalização bem como a adequação da gestão da sociedade aos novos desafios do mercado e ao novo modelo de negócios que tem vindo a ser implementado.

Destaca-se em 2014 a entrada em pleno funcionamento da Direção Relações com Investidores à qual compete, designadamente, assegurar o cumprimento pontual dos deveres dos CTT enquanto emitente de ações admitidas à negociação em mercado regulamentado sujeita à supervisão da CMVM, e a criação da Direção de *e-commerce* que, numa vertente mais operacional e de mercado, tem por objetivo garantir que os CTT são agentes e beneficiários do desenvolvimento do *e-commerce* na Península Ibérica.

Em termos de estrutura societária com vista à simplificação, os CTT procederam à aquisição da participação dos cinco por cento que a CTT Expresso detinha na PostContacto, tendo igualmente procedido à alienação da totalidade do capital social da Tourline Express à CTT Expresso, operações que se concretizaram no final do mês de junho de 2014. Procedeu-se igualmente à fusão da Mailtec Holding SGPS, S.A. na CTT – Correios de Portugal, S.A., com efeitos a 1 de janeiro de 2015.

8. NOTA FINAL

Esta comunicação é baseada em informação financeira estatutária reportada dos CTT – Correios de Portugal, S.A. relativa ao ano 2014, auditada por auditor registado na CMVM.

Lisboa, 4 de março de 2015

O Conselho de Administração



CTT – Correios de Portugal, S.A.

Sociedade Aberta

Avenida D. João II, n.º 13

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 ano de 2014 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”, “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.