

CTT – Correios de Portugal, S.A.

Resultados consolidados 2023

- Os **rendimentos operacionais**¹ atingiram 985,2 M€ em 2023 (+78,6 M€; +8,7% t.v.h²), impulsionados pelo Expresso e Encomendas (+81,6 M€; +31,5% t.v.h), Banco CTT (+21,8 M€; +17,3% t.v.h) e Serviços Financeiros e Retalho (+2,1 M€; +3,4% t.v.h), e atenuados pelo Correio e Outros (-26,8 M€; -5,8% t.v.h). Pela primeira vez na história dos CTT, no 4T23 o Expresso e Encomendas foi o negócio que mais contribuiu para as receitas e para o EBIT recorrente.
- No **Correio e Outros** os rendimentos atingiram 434,1 M€ em 2023. Excluindo o projeto de venda de computadores e a repetição das eleições legislativas em 2022, os rendimentos do Correio e Outros teriam ficado genericamente estáveis (-1,8 M€; -0,4% t.v.h), beneficiando do crescimento do correio transaccional (+4,5 M€; +1,3%, excluindo o efeito das eleições).
- O **Expresso e Encomendas** (E&E) alcançou novamente no 4T23 um forte crescimento a dois dígitos nos rendimentos (+55,9% t.v.h) e no tráfego (+70,7% t.v.h). O crescimento no 4T23 acelerou face ao 3T23 (+35,5% t.v.h nos rendimentos e +46,7% t.v.h no tráfego), impulsionado sobretudo pelo desempenho em Espanha (+107,4% t.v.h nos rendimentos e +126,8% t.v.h no tráfego). A aceleração do crescimento no 4T23 originou o aumento dos rendimentos desta área de negócio em 2023 para 340,6 M€.
- No **Banco CTT** os rendimentos cresceram para 147,7 M€ em 2023, sustentados na margem financeira de 98,8 M€ (+24,4 M€; +32,9% t.v.h), graças ao crescimento das carteiras de crédito auto e habitação e beneficiando da evolução favorável das taxas de juro. O Banco CTT continuou a crescer tendo em vista atingir os objetivos de 2025, impulsionado pela sólida expansão da base de clientes, alcançando 647 mil contas (+45 mil face a dezembro de 2022), e pelo aumento de 1 MM€ no volume de negócios em 2023.
- Os **Serviços Financeiros e Retalho** registaram rendimentos de 62,8 M€ em 2023, fruto do excecional contributo dos títulos de dívida pública, em especial dos certificados de aforro, no 1S23. A partir de junho as alterações das características do produto e a concorrência dos depósitos bancários levaram a uma quebra.
- O **EBIT recorrente** atingiu 87,6 M€ em 2023 (+23,0 M€; +35,7% t.v.h), acima do *guidance* que foi revisto duas vezes em alta durante o ano, com uma margem de 8,9% (7,1% em 2022), em resultado do forte crescimento do Expresso e Encomendas, Serviços Financeiros e Retalho e Banco CTT.
- O **cash flow** operacional situou-se em 114,4 M€ em 2023 (+14,9 M€; +14,9% t.v.h).
- Resultado líquido**³ de 60,5 M€ em 2023 (+24,1 M€; +66,2% t.v.h).
- Impulsionado pelo forte crescimento das unidades Ibéricas de E&E, é esperado que, em 2024, o **EBIT recorrente se situe acima de 88 M€**, assumindo colocações de dívida pública de c. 3,0 mM€.

Resultados consolidados								Milhões €	
	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%	
Rendimentos operacionais ¹	906,6	985,2	78,6	8,7%	243,8	269,8	26,0	10,6%	
Correio e Outros	460,9	434,1	(26,8)	(5,8%)	115,4	111,1	(4,4)	(3,8%)	
Expresso e Encomendas	259,0	340,6	81,6	31,5%	71,2	111,1	39,8	55,9%	
Banco CTT	126,0	147,7	21,8	17,3%	36,0	39,6	3,7	10,2%	
Serviços Financeiros e Retalho	60,7	62,8	2,1	3,4%	21,2	8,0	(13,2)	(62,3%)	
Gastos operacionais	777,3	833,3	56,0	7,2%	201,4	233,5	32,1	15,9%	
EBITDA ¹	129,3	151,9	22,6	17,5%	42,5	36,3	(6,2)	(14,5%)	
Depreciações e amortizações	64,8	64,3	(0,4)	(0,7%)	16,7	16,8	0,1	0,6%	
EBIT recorrente	64,5	87,6	23,0	35,7%	25,8	19,5	(6,3)	(24,3%)	
Itens específicos	8,4	9,8	1,4	16,6%	12,6	(1,2)	(13,8)	(109,5%)	
EBIT	56,1	77,8	21,7	38,6%	13,1	20,7	7,6	57,8%	
Resultado líquido do período ³	36,4	60,5	24,1	66,2%	8,1	25,0	16,9	»	

¹ Excluindo itens específicos.

² t.v.h - taxa de variação homóloga.

³ Consolidado, atribuível a detentores de capital. A nível individual, os resultados atribuíveis a detentores de capital atingiram 70,8 M€.

1. Desempenho operacional e financeiro

Rendimentos operacionais consolidados

Os **rendimentos operacionais dos CTT** atingiram 985,2 M€ em 2023, mais 78,6 M€ (+8,7% t.v.h) do que em 2022, refletindo o crescimento do Expresso e Encomendas (+81,6 M€; +31,5% t.v.h), do Banco CTT (+21,8 M€; +17,3% t.v.h) e dos Serviços Financeiros e Retalho (+2,1 M€; +3,4% t.v.h), e o decréscimo do Correio e Outros (-26,8 M€; -5,8% t.v.h).

Como referido anteriormente, pela primeira vez na história dos CTT, no 4T23 o Expresso e Encomendas foi o negócio que mais contribuiu para as receitas.

Correio e Outros

Os **rendimentos operacionais** de Correio e Outros atingiram 434,1 M€ em 2023 (-26,8 M€; -5,8% t.v.h). Este decréscimo, face a 2022, foi influenciado por dois efeitos registados no 1T22: (i) a receita do projeto de venda de computadores (21,5 M€) das **soluções empresariais** e, (ii) a receita adicional do **correio internacional de saída** em fevereiro de 2022, devido à repetição das eleições legislativas no círculo da Europa (3,5 M€), tendo esta impactado em concreto a receita do correio transacional.

Excluindo esses efeitos, os rendimentos do Correio e Outros teriam ficado genericamente estáveis (-1,8 M€; -0,4% t.v.h), beneficiando do crescimento do correio transacional (+4,5 M€; +1,3%, excluindo o efeito das eleições).

Em 2023 os rendimentos de **correio transacional** atingiram 342,6 M€ (+1,0 M€; +0,3% t.v.h), pelas prestações positivas do **correio registado** (+8,8 M€; +7,0% t.v.h) e do **correio internacional de entrada** (+0,8 M€; +4,6% t.v.h). O **correio internacional de saída** teve um decréscimo de 0,9 M€ (-2,1% t.v.h) penalizado pela receita adicional das eleições realizadas no 1T22. Excluindo esse efeito, este teria um crescimento de 2,6 M€ (+6,7% t.v.h). Verificaram-se decréscimos no **correio normal** (-6,2 M€; -4,7% t.v.h), no **correio azul** (-1,3 M€; -16,3% t.v.h) e no **correio verde** de (-0,4 M€; -4,4% t.v.h).

As restantes linhas de negócio apresentaram decréscimos: **correio editorial** (-0,7 M€; -5,3% t.v.h), **correio publicitário** (-4,5 M€; -26,0% t.v.h), **encomendas do serviço universal** (-0,1 M€; -1,5% t.v.h), **filatelia** (-0,1 M€; -2,9% t.v.h) e **outros produtos e serviços de correio** (-0,8 M€; -17,9% t.v.h).

No negócio de **filatelia** destaca-se o lançamento a 9 de outubro - Dia Mundial dos Correios - da emissão filatélica “São Francisco de Assis - 800 Anos Presépio de Greccio”, a primeira emitida pelos CTT em papel 100% reciclado.

Em 2023 as **soluções empresariais** atingiram 44,8 M€ (-22,5 M€; -33,5% t.v.h). Excluindo o efeito da venda adicional de computadores no 1T22, o decréscimo teria sido de 1,0 M€ (-2,2% t.v.h) e está relacionado com a não aposta em 2023 em negócios de bens transacionáveis, ao contrário do ano anterior. O negócio **business process services** (BPO) cresceu com a integração em pleno da Newspring, empresa especializada em BPO e **contact center**, adquirida pelos CTT em 2021, e com a angariação e implementação de novos negócios em diferentes setores. Destaca-se (i) o aumento da receita associado à solução de **gestão de contraordenações e instrução administrativa**, (ii) o aumento do volume de correio híbrido produzido pela nova versão da plataforma “e-Carta”, uma ferramenta para os clientes otimizarem os processos internos de envio de correspondência, e (iii) o crescimento das **componentes digitais** com a prestação de serviços de envio de documentos (faturas) com Assinatura Digital Qualificada conforme Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro.

O **tráfego de correio endereçado** teve um decréscimo de 8,0% t.v.h em 2023. Excluindo o tráfego extraordinário no correio internacional de saída no mês de fevereiro de 2022, devido à repetição das eleições legislativas no círculo da Europa, esse decréscimo teria sido de 7,8% t.v.h.

Tráfego de correio

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
	milhões de objetos							
Transacional	391,5	365,1	(26,4)	(6,7%)	92,6	86,2	(6,3)	(6,8%)
Publicitário	38,6	30,9	(7,7)	(19,9%)	10,4	9,0	(1,4)	(13,5%)
Editorial	27,6	25,1	(2,5)	(9,0%)	7,2	6,3	(0,9)	(12,0%)
Total endereçado	457,6	421,1	(36,5)	(8,0%)	110,1	101,5	(8,6)	(7,8%)
Publicitário não endereçado	424,6	259,1	(165,5)	(39,0%)	109,7	61,1	(48,6)	(44,3%)

Em 2023 o tráfego do **correio transacional** apresentou uma queda de 6,7% t.v.h.

O **correio normal** reduziu (-7,5% t.v.h), devido à tendência intrínseca ao sector postal de transformação digital das comunicações.

O **correio internacional de saída** teve um decréscimo de 10,0% t.v.h (- 4,2% t.v.h, excluindo o tráfego das eleições no 1T22). O **correio internacional de entrada** registou um decréscimo de 8,9% t.v.h.

Em sentido contrário, continuou a verificar-se o crescimento do tráfego do **correio registado** (+4,1% t.v.h), impulsionado pela dinâmica dos clientes contratuais em particular do setor do Estado e da banca e seguros.

A variação média de preços do Serviço Universal⁴ foi de +6,24% t.v.h em 2023. Este efeito, em conjunto com uma evolução favorável do *mix* de tráfego do correio transacional, levou a que a queda do volume fosse mais que compensada a nível da receita.

O tráfego do **correio publicitário endereçado** registou um decréscimo de 19,9% t.v.h e o **correio publicitário não endereçado** um decréscimo de 39,0% t.v.h. O aumento do preço do papel tem levado alguns clientes a optarem por uma estratégia mais digital. Foram realizadas novas parcerias estratégicas com várias entidades para alargar e complementar a oferta de publicidade digital, procurando desta forma antecipar as necessidades e acrescentar valor aos clientes.

Expresso e Encomendas

Os **rendimentos operacionais** de Expresso e Encomendas atingiram 340,6 M€ em 2023 (+81,6 M€; +31,5% t.v.h), devido ao crescimento do tráfego em Espanha e em Portugal, beneficiando de ganhos de quota de mercado e do aumento da adoção do *e-commerce*.

Os **rendimentos em Portugal** registaram 149,1 M€ em 2023 (+16,9 M€; +12,8% t.v.h) e o tráfego totalizou 38,9 milhões de objetos (+17,6% t.v.h).

A atividade **CEP** teve rendimentos de 135,8 M€ em 2023 (+16,9 M€; +14,3% t.v.h), com um aumento do tráfego por dia útil de 18,4% t.v.h. Este crescimento foi suportado, essencialmente, por clientes de *e-commerce* (B2C), com particular incidência de grandes *marketplaces* globais e *e-sellers* internacionais. O risco de concentração de negócio é significativamente baixo, devido à elevada diversificação sectorial dos clientes da atividade CEP.

⁴ Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.

O incremento que se verifica centrado na atividade de *e-commerce*, é reflexo do aumento significativo do comércio eletrónico, impulsionado pelo maior acesso à internet, pela conveniência nas transações e pelo contínuo desenvolvimento dos sistemas de pagamento, promovendo uma experiência mais segura para os consumidores.

A linha de produto **banca** registou, em 2023, rendimentos de 4,3 M€, mantendo-se estável (-0,3% t.v.h), num contexto de redução do número de pontos da rede bancária e da frequência de recolha/entrega, compensado em parte pelo aumento de preços.

Os rendimentos da linha de produto **carga** situaram-se em 4,0 M€ em 2023 (-19,2% t.v.h). Este decréscimo está relacionado com a alteração da estratégia operacional, que visou encontrar uma solução para posicionar esta linha de produto em níveis de margem positivos (a margem de contribuição⁵ em 2023 foi de 18,5%), o que implicou a saída de alguns clientes e o abandono de alguns sectores de atividade sem sinergias operativas.

A **logística**, que constitui um pilar do desenvolvimento da estratégia de integração vertical com o CEP, registou rendimentos de 3,9 M€ em 2023 (+13,5% t.v.h). Esta evolução assentou no crescimento de negócio de clientes atuais e de clientes ganhos recentemente, tanto no *e-commerce* como B2B.

Os CTT continuaram a desenvolver a sua rede de **cacifos Locky**, superando os 820 cacifos instalados em Portugal, com cerca de 330 adicionais já contratados e mais de 600 em negociação. No total, a rede de cacifos Locky conta com cerca de 1150 cacifos instalados e/ou contratados. Os cacifos Locky fazem parte da **rede de pontos de entrega CTT**, a maior e mais capilar rede nacional com mais de 3.000 pontos onde os clientes podem receber e enviar as suas encomendas. Os cacifos Locky permitem aos clientes levantar, enviar e devolver as suas encomendas, com a máxima conveniência, 24 horas por dia na maioria dos cacifos, todos os dias da semana. Localizam-se em diversos locais do país, nomeadamente em centros comerciais, supermercados, bombas de gasolina e plataformas de transporte intermodal, ou no caso dos cacifos privados, em condomínios privados e em escritórios/zonas empresariais. Os cacifos Locky são uma rede agnóstica e conta desde o 4T23 com mais um transportador, além dos CTT, a usar a sua rede. O trabalho da oferta Locky foi reconhecido nos *Portugal Digital Awards*, em que CTT saíram vencedores na categoria “*Best of Customer&Consumers Project*”.

Os **rendimentos em Espanha** registaram 186,8 M€ em 2023 (+51,9% t.v.h), com 61,7 milhões de objetos (+57,4% t.v.h.). A destacar o notável crescimento a dois dígitos (“*double digit*”) a partir do 2T23, tanto em receita (+36,6% t.v.h. no 2T23, +58,0% t.v.h. no 3T23 e +107,4% t.v.h. no 4T23) como em tráfego (+44,2% t.v.h. no 2T23, +68,9% t.v.h. no 3T23 e +126,8% t.v.h. no 4T23), com destaque para o 4T23 que mais que duplicou o tráfego do 4T22.

O crescimento alcançado é suportado em clientes estratégicos, especialmente *e-sellers* internacionais, que continuaram a apresentar uma evolução positiva, impulsionada pela entrada de novos clientes relevantes, e também fruto de uma maior e mais focada atividade de marketing e comercial na carteira de clientes e em todos os segmentos, com destaque para os de menor dimensão (clientes com tráfego diário inferior a 20.000 objetos), os quais alcançaram um desempenho positivo, contribuindo para uma maior diversificação da receita. Esse crescimento também foi viabilizado pelos investimentos realizados antecipadamente em resposta à expansão do mercado em Espanha.

De realçar que a CTT Express manteve um serviço de qualidade com altos índices de eficácia na entrega, para um aumento de tráfego por dia útil de +57,7% t.v.h em 2023.

A nova unidade em San Fernando de Henares já está a laborar em pleno, acrescentando capacidade à rede de tratamento e prestando o serviço de desalfandegamento (*customs clearance*), integrado com a

⁵ Receitas deduzidas de gastos diretos operacionais (exclui *overheads*, essencialmente edifícios e frota).

entrega na última milha, reduzindo significativamente os prazos de entrega para o tráfego fora da União Europeia.

Acresce também a incorporação na rede de mais de 10.000 pontos de conveniência em Espanha que, somados à rede dos CTT em Portugal, configuram-se como a maior rede de pontos de conveniência de toda a Península Ibérica.

Este crescimento consolidou a rentabilidade da CTT Express, o que permitiu alcançar em 2023 um EBIT recorrente positivo de 6,7 M€, em contas individuais, contribuindo para o bom desempenho do grupo CTT. Este EBIT recorrente representa uma margem de 3,4%. De salientar que em 2022 tinha sido o ano em que a CTT Express tinha alcançado o *break even* do EBIT recorrente.

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se em 4,7 M€ em 2023 (+21,0% t.v.h). O crescimento verificado foi suportado pela parceria com um transitário em África, iniciada no final do 1T22.

Banco CTT

Os **rendimentos operacionais** do Banco CTT atingiram 147,7 M€ em 2023 (+21,8 M€; +17,3% t.v.h). O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira**, que atingiu 98,8 M€ em 2023 (+24,4 M€; +32,9% t.v.h). Os juros recebidos aumentaram 51,7 M€ face a 2022, beneficiando da subida de taxas de juro e do crescimento de volume. Os juros pagos aumentaram 27,3 M€ face a 2022 devido ao aumento das taxas de remuneração dos depósitos dos clientes e securitizações de crédito automóvel.

Os juros recebidos do **crédito automóvel** atingiram 53,1 M€ em 2023 (+8,0 M€; +17,7% t.v.h), beneficiando do crescimento da carteira líquida de imparidades de 860,3 M€ (+13,2% face a dezembro de 2022) e de uma taxa de juro média de 6,2% durante o ano 2023, estável face a 2022. A produção de crédito automóvel situou-se em 270,3 M€ em 2023 (+3,0% t.v.h).

Os juros recebidos de **crédito à habitação** situaram-se em 23,2 M€ em 2023 (+17,6 M€; +314,8% t.v.h), tendo em conta que as taxas Euribor foram significativamente mais altas face ao período homólogo. As taxas de referência do crédito habitação refletiram um forte crescimento em resultado da subida das taxas de juro diretas definidas pelo Banco Central Europeu (BCE), devido ao aumento da inflação na zona euro. A carteira de crédito habitação líquida de imparidades ascendeu a 727,5 M€ em 2023 (+10,5% face a dezembro de 2022). A produção de crédito à habitação situou-se em 212,2 M€ em 2023 (+66,7 M€; +45,8% t.v.h).

De destacar ainda os outros juros recebidos, que registaram um aumento de 22,5 M€ em 2023 face a 2022, para o qual contribuiu essencialmente o **excedente de liquidez** aplicado junto do Banco de Portugal.

A carteira de crédito ao consumo do **cartão Universo** gerou rendimentos de 20,9 M€ em 2023 (-0,8 M€; -3,6% t.v.h), com base numa carteira (ativos médios ponderados pelo risco) de 297,5 M€ em 2023. O término da parceria em 31 de dezembro de 2023, face ao contexto económico atual em particular de taxas juro e do custo do risco associado, permitirá melhorar o perfil de risco e fortalecer o balanço e solvabilidade do Banco CTT aumentando a sua flexibilidade.

As **comissões recebidas** desta área de negócio atingiram 46,2 M€ em 2023 (+0,7 M€; +1,6% t.v.h), na medida em que no atual contexto económico o foco tem estado no crescimento dos recursos, nomeadamente dos produtos de balanço.

Os **depósitos de clientes** (retalho) situaram-se em 3 091,0 M€ em dezembro de 2023 (+37,7% face a dezembro de 2022), com um aumento de 174,4% dos depósitos remunerados e uma redução de

16,5% dos depósitos à ordem, face a dezembro de 2022. O **número de contas** foi de 647 mil em 2023 (mais 45 mil do que em dezembro de 2022).

O **rácio de transformação** (consolidado) ascendeu a 51,0% no final de dezembro de 2023.

O **custo do risco** (consolidado e acumulado a dezembro de 2023) situou-se em 1,3%, reduzindo 0,1 p.p. face a dezembro 2022, influenciado por níveis maiores de risco nas carteiras de crédito ao consumo, em particular com o cartão Universo. É de notar que a terminação da atividade relativa ao cartão Universo irá reduzir o risco da carteira de crédito do Banco CTT.

Assim, o Banco CTT encontra-se bem posicionado para atingir os **objetivos de 2025**, divulgados em setembro 2023:

- Atingir 700 mil a 750 mil contas abertas (face às 647 mil em 2023);
- Crescer em recursos captados e em crédito concedido para um volume de negócio acima dos 7 MM€ (face aos 5,8 MM€ em 2023);
- Melhorar a rentabilidade, com resultados antes de impostos entre 25 M€ a 30 M€ (face aos 21,0 M€ em 2023).

Serviços Financeiros e Retalho

Os **rendimentos operacionais** dos Serviços Financeiros e Retalho atingiram 62,8 M€ em 2023 (+2,1 M€; +3,4% t.v.h). Este desempenho positivo, quando comparado com 2022, advém dos serviços financeiros, nomeadamente dos títulos de dívida pública, em especial dos certificados de aforro, que registaram comportamentos distintos no decorrer do ano.

Nos primeiros cinco meses de 2023, os títulos de dívida pública atingiram níveis máximos históricos de emissão, induzidos pela maior atratividade do produto. A alteração das condições de comercialização, nomeadamente taxas de juro mais baixas e a diminuição dos limites máximos de aplicação por subscritor, reduziram a atratividade dos títulos da dívida pública e limitaram a sua subscrição no resto do ano.

Os **serviços financeiros** (excluindo outros rendimentos) registaram rendimentos de 50,7 M€ em 2023 (+8,8 M€; +21,1% t.v.h).

Os **títulos da dívida pública** (certificados de aforro e certificados do tesouro poupança crescimento) apresentaram rendimentos de 44,4 M€ em 2023 (+10,9 M€; +32,7% t.v.h).

Durante o ano 2023, foram efetuadas subscrições no montante de 12 590,1 M€ com uma média de 50,8 M€/dia (32,7 M€/dia em 2022), que compara com 8 138,0 M€ de subscrições em 2022 (e com a média de 4,1 mM€ no período 2019-21).

O desempenho favorável dos títulos da dívida pública permitiu absorver a evolução negativa dos **vales**, que registaram rendimentos de 4,2 M€ em 2023 (-1,8 M€; -30,3% t.v.h). Este decréscimo deveu-se ao facto de, em 2022, os vales terem beneficiado de emissões de novas prestações sociais, integradas nos apoios extraordinários atribuídos no âmbito da pandemia, aliado à quebra estrutural resultante da substituição deste meio de pagamento, maioritariamente por transferências bancárias.

Os CTT reforçaram a dinamização comercial não só dos **produtos financeiros não bancários**, na área de seguros reais, incluindo auto, saúde, acidentes pessoais, multi-riscos, entre outros, com o acordo de distribuição assumido com a Generali, como também da **prestação de serviços**, onde se destaca a parceria com a Prosegur para venda de alarmes, lançada no final do mês de setembro.

Os **produtos e serviços de retalho** (excluindo outros rendimentos) atingiram 10,8 M€ de rendimentos em 2023 (-7,3 M€; -40,2% t.v.h). A estratégia definida para a rede de retalho passa por a reposicionar como uma plataforma de serviços de retalho, distribuindo: (i) dívida pública; (ii) produtos de seguros; (iii) produtos e serviços de correio e de expresso e encomendas, primordialmente em *self-service*; e (iv) serviços de conveniência para os cidadãos. Naturalmente que este reposicionamento, incluindo a decisão de descontinuar a comercialização de alguns produtos, incluindo as “raspadinhas” em julho de 2023, impactou a evolução desta atividade em 2023.

Gastos operacionais

Em 2023 os **gastos operacionais** totalizaram 907,4 M€ (+56,9 M€; +6,7% t.v.h).

Gastos operacionais

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
Milhões €								
Gastos com pessoal	351,8	382,6	30,8	8,8%	88,3	99,8	11,5	13,0%
FSE	337,9	391,5	53,6	15,9%	88,8	120,4	31,7	35,6%
Imparidades e provisões	26,3	25,8	(0,5)	(1,8%)	8,9	5,3	(3,7)	(41,2%)
Outros gastos	61,3	33,4	(27,9)	(45,5%)	15,3	8,0	(7,3)	(47,9%)
Gastos operacionais (EBITDA)	777,3	833,3	56,0	7,2%	201,4	233,5	32,1	15,9%
Depreciações e amortizações	64,8	64,3	(0,4)	(0,7%)	16,7	16,8	0,1	0,6%
Itens específicos	8,4	9,8	1,4	16,6%	12,6	(1,2)	(13,8)	(109,5%)
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	9,2	(15,3)	(24,5)	«	3,9	(21,4)	(25,3)	«
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	(0,9)	25,1	25,9	»	8,8	20,2	11,5	130,8%
Gastos operacionais	850,5	907,4	56,9	6,7%	230,7	249,1	18,4	8,0%

Os **gastos com pessoal** cresceram 30,8 M€ (+8,8% t.v.h), essencialmente como reflexo do aumento salarial (+15,9 M€), incluindo o aumento do salário mínimo nacional. Adicionalmente, também contribuiu para esta evolução dos gastos o crescimento da atividade de Expresso e Encomendas bem como do *contact center* e da gestão documental, no negócio de soluções empresariais do Correio e Outros.

Os **gastos com fornecimentos e serviços externos** aumentaram 53,6 M€ (+15,9% t.v.h), principalmente devido ao crescimento dos gastos diretos dos serviços de Expresso e Encomendas (+50,8 M€), tendo este crescimento sido parcialmente compensado pela redução dos gastos diretos dos serviços de Correio (-13,2 M€) também fruto do impacto das eleições no 1T22.

As **imparidades e provisões** diminuíram 0,5 M€ (-1,8% t.v.h), em resultado da redução de imparidades no negócio expresso (-0,8 M€), tendo esta diminuição sido parcialmente compensada pelo aumento da carteira de crédito à habitação.

Os **outros gastos** diminuíram 27,9 M€ (-45,5% t.v.h), maioritariamente devido ao projeto de computadores do negócio de soluções empresariais ocorrido no 1T22 (-20,7 M€).

As **depreciações e amortizações** diminuíram 0,4 M€ (-0,7% t.v.h), impactadas positivamente pela revisão da vida útil de algumas classes de ativos (-3,6 M€). Este efeito foi parcialmente compensado pelo aumento das amortizações fruto dos investimentos em sistemas de informação (+2,8 M€) e em máquinas de tratamento (+0,4 M€).

Os **itens específicos** ascenderam a 9,8 M€, devido a: (i) reestruturações, nomeadamente acordos de suspensão de contratos de trabalho (+21,3 M€), (ii) novas condições definidas no Plano de Ação Social (PAS) (-38,7 M€), (iii) projetos estratégicos (+2,1 M€), (iv) reforço das perdas por imparidades (+13,9 M€), incluindo extraordinárias e os gastos relacionados com o término antecipado do contrato de arrendamento com a antiga sede, e (v) custos de transação associados ao arranque do negócio Real Estate (+10,9 M€), incluindo os impostos pagos na aquisição dos imóveis. No âmbito dos acordos de suspensão de contratos de trabalho é de referir que o montante de 21,3 M€ se refere (i) a um custo relativo a saídas que se verificaram ainda durante o ano de 2023 (116 trabalhadores pelo custo global de 7,9 M€) e (ii) a uma provisão no montante de 13,4 M€ já registada em 2023, para a saída de cerca de 200 trabalhadores, a qual se estima que aconteça em 2024.

Pessoal

Em 31 de dezembro de 2023, o número de **trabalhadores/as** dos CTT (efetivos/as do quadro e contratados/as a termo) era de 13 670, mais 1 164 do que em 31 de dezembro de 2022 (+9,3% t.v.h).

Trabalhadores/as

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Correio e Outros	10 612	11 381	769	7,2%
Expresso e Encomendas	1 345	1 693	348	25,9%
Banco CTT	513	558	45	8,8%
Serviços Financeiros e Retalho	36	38	2	5,6%
Total, do qual:	12 506	13 670	1 164	9,3%
Efetivos/as	11 192	11 386	194	1,7%
Com contratos a termo	1 314	2 284	970	73,8%
Portugal	11 788	12 637	849	7,2%
Outras geografias	718	1 033	315	43,9%

Verificou-se um crescimento de trabalhadores/as nas áreas de negócio em expansão, nomeadamente, Expresso e Encomendas (+348) e Banco CTT (+45). A área de Correio e Outros, apresentou um crescimento em resultado do incremento da atividade do *Contact Center* e da Gestão Documental da área das soluções empresariais (+378) e do incremento da internalização da distribuição de EMS pela rede base (+448), em virtude do aumento expressivo de tráfego CEP no final de 2023, que foi parcialmente compensado pela prossecução do programa de otimização de recursos humanos a decorrer principalmente na estrutura central (-116).

No seu conjunto as áreas de operações e distribuição da rede base (5361 trabalhadores/as, dos/as quais 3 902 são carteiros/as e distribuidores/as) e a rede de retalho (2 165 trabalhadores/as) representaram cerca de 66,1% do número de trabalhadores/as efetivos/as dos CTT.

EBIT recorrente

O **EBIT recorrente** situou-se em 87,6 M€ em 2023 (+23,0 M€; +35,7% t.v.h), com uma margem de 8,9% (7,1% em 2022), refletindo o forte crescimento do Expresso e Encomendas (+11,2 M€; +131,5% t.v.h), do Banco CTT (+11,0 M€; +76,1% t.v.h) e dos Serviços Financeiros e Retalho (+5,5 M€; +18,0% t.v.h), e o decréscimo no Correio e Outros (-4,7 M€; -44,1% t.v.h).

EBIT recorrente por área de negócio

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
EBIT recorrente por AN	64,5	87,6	23,0	35,7 %	25,8	19,5	(6,3)	(24,3 %)
Correio e Outros	10,7	6,0	(4,7)	(44,1%)	5,9	1,1	(4,8)	(82,0%)
Expresso e Encomendas	8,5	19,7	11,2	131,5%	3,8	7,7	3,9	103,6%
Banco CTT	14,4	25,4	11,0	76,1%	4,9	7,3	2,4	49,6%
Serviços Financeiros e Retalho	30,8	36,4	5,5	18,0 %	11,2	3,5	(7,7)	(68,9 %)

Milhões €

No 4T23 o forte crescimento do EBIT recorrente no Expresso e Encomendas face ao 4T22 (+3,9 M€) foi impulsionado pelo crescimento do EBIT recorrente em Espanha (+2,9 M€), tendo este assentado no aumento do tráfego (+126,8% t.v.h), maioritariamente de *e-commerce*. É de salientar que no 4T23 e pela primeira vez na história dos CTT o E&E foi o negócio que mais contribuiu para o EBIT recorrente. É também de destacar o contributo do Banco CTT (+2,4 M€ face ao 4T22). Ambas estas áreas de negócio funcionaram como alavancas de crescimento, em linha com a estratégia implementada.

Resultados financeiros e Resultado líquido

Em 2023 os **resultados financeiros consolidados** atingiram -16,2 M€ (-6,8 M€; -72,5% t.v.h).

Resultados financeiros

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
Resultados financeiros	(9,4)	(16,2)	(6,8)	(72,5 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(100,3%)
Rendimentos financeiros líquidos	(9,2)	(16,2)	(7,0)	(76,0 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(99,4%)
Gastos e perdas financeiros	(9,3)	(16,9)	(7,6)	(82,3 %)	(2,3)	(4,6)	(2,3)	(97,1%)
Rendimentos financeiros	0,0	0,6	0,6	»	0,0	0,0	0,0	«
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	(0,2)	0,0	0,2	99,8 %	0,0	0,0	0,0	(104,2%)

Milhões €

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 16,9 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 7,2 M€ cujo acréscimo mais significativo se deve ao aumento da taxa de desconto na avaliação de 2022 e cujo impacto se reflete em 2023, os juros suportados com os passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,5 M€ e os juros de financiamentos bancários no montante de 5,6 M€, em que a utilização dos programas Papel Comercial e linha de *Factoring* justifica em grande medida o aumento verificado.

Os CTT obtiveram em 2023 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 60,5 M€, 24,1 M€ acima do obtido em 2022. A evolução do resultado líquido consolidado foi positivamente influenciada pelo crescimento do EBIT recorrente (+23,0 M€) e pela evolução favorável do imposto sobre o rendimento do período (-9,3 M€) e negativamente afetada: (i) pelo agravamento dos resultados financeiros (-6,8 M€) e (ii) pelos itens específicos (-1,4 M€).

Investimento

Em 2023 o **investimento** situou-se em 36,1 M€ (-0,9 M€; -2,4% t.v.h), genericamente em linha com o ano anterior. O investimento de 2023 foi principalmente direcionado para: (i) sistemas de informação (23,4 M€, -0,4 M€ face a 2022, -1,5% t.v.h), com o objetivo de aumentar a eficiência das operações, a cibersegurança e melhorar a experiência do cliente; (ii) edifícios e instalações (4,8 M€, +0,3 M€ face a 2022, +5,7% t.v.h), incluindo os investimentos na nova sede; e (iii) equipamentos (3,9 M€, -2,3 M€ face

a 2022, -37,1% t.v.h), sendo esta redução explicada pelos investimentos fortes feitos na expansão da rede expresso e encomendas em Portugal e Espanha em 2021 e 2022 e parcialmente compensada pelo crescimento do investimento na rede de cacifos Locky.

No 4T23, em resposta à aceleração do crescimento que se verificou no tráfego do E&E, o investimento atingiu 19,5 M€ (+2,4 M€; +14.1% t.v.h), tendo sido o aumento sobretudo direcionado para sistemas de informação e para equipamentos.

Na sequência do crescimento do negócio do E&E, antecipa-se que em 2024 o investimento continue a ser principalmente direcionado para máquinas de tratamento, maioritariamente em Espanha, bem como para sistemas de informação e para a rede de cacifos Locky.

Cash flow

A Empresa gerou em 2023 um **cash flow** operacional de 114,4 M€ (+14,9 M€). O crescimento do **cash flow** operacional beneficiou do desempenho positivo ao nível do EBITDA gerado (+22,6 M€ para 151,9 M€) e também do impacto favorável dos itens não caixa no EBITDA (+1,2 M€).

Cash flow

Milhões €

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
EBITDA	129,3	151,9	22,6	17,5 %	42,5	36,3	(6,2)	(14,5%)
Non-cash itens*	(7,2)	(6,0)	1,2	17,0 %	0,6	(2,8)	(3,4)	«
Itens específicos**	(8,4)	(9,8)	(1,4)	(16,6 %)	(12,6)	1,2	13,8	109,5%
Investimento	(37,0)	(36,1)	0,9	2,4 %	(17,1)	(19,5)	(2,4)	(14,1%)
Δ Fundo de Maneio	22,8	14,4	(8,5)	(37,1 %)	27,2	23,0	(4,3)	(15,6%)
Cash Flow operacional	99,6	114,4	14,9	14,9 %	40,6	38,2	(2,4)	(5,8%)
Benefícios aos empregados	(15,8)	(18,5)	(2,7)	(17,0 %)	(4,4)	(5,8)	(1,4)	(32,4%)
Impostos	(16,4)	(1,6)	14,8	90,3 %	(0,7)	(2,6)	(1,9)	«
Cash Flow livre	67,4	94,4	27,0	40,0 %	35,5	29,8	(5,7)	(16,1%)
Dívida (capital + juros)	(16,0)	77,2	93,3	»	(0,6)	58,1	58,7	»
Dividendos	(17,7)	(17,9)	(0,2)	(1,3 %)	0,0	0,0	0,0	—
Aquisição de ações próprias	(21,6)	(10,2)	11,4	52,9 %	0,0	(5,6)	(5,6)	—
Alienação de edifícios	0,4	0,0	(0,4)	(96,8 %)	0,4	0,0	(0,4)	(99,1%)
Investimentos Financeiros	12,0	0,0	(12,0)	(100,0 %)	12,0	0,0	(12,0)	(100,0%)
Investimentos em empresas	(0,6)	(1,7)	(1,1)	«	0,0	(1,5)	(1,5)	«
Variação de Caixa ajustada	23,9	141,8	117,9	»	47,3	80,8	33,5	70,8%
Δ Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT ⁶	(470,1)	(237,4)	232,7	49,5 %	87,8	(3,2)	(91,0)	(103,6%)
Δ Outros saldos de Caixa ⁷	24,8	(9,3)	(34,0)	(137,5 %)	11,5	2,9	(8,6)	(74,6%)
Variação de Caixa	(421,4)	(104,9)	316,5	75,1 %	146,6	80,6	(66,0)	(45,0%)

*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

**Itens específicos com impacto no EBITDA.

⁶ A variação das responsabilidades líquidas dos Serviços Financeiros e Banco CTT reflete a evolução dos saldos credores perante terceiros, depositantes ou outros passivos financeiros bancários, deduzidos dos valores aplicados em crédito ou investimentos em títulos/ativos financeiros bancários, das entidades que prestam serviços financeiros do Grupo CTT, designadamente, os serviços financeiros dos CTT, a Payshop, o Banco CTT e a 321 Crédito.

⁷ A variação dos outros saldos de caixa reflete a evolução dos saldos de depósitos à ordem no Banco de Portugal do Banco CTT, cheques a cobrar/ compensação de cheques do Banco CTT e imparidade de depósitos e aplicações bancárias.

O crescimento do EBITDA mais do que compensou a evolução negativa do fundo de maneo (-8,5 M€) e dos itens específicos (-1,4 M€).

Ao nível do fundo de maneo, é de notar que a evolução observada no ano de 2023 foi largamente influenciada pelo comportamento da componente de EBITDA, impactando o fundo de maneo em -9,5 M€, em que o impacto positivo do aumento de atividade em 2023 foi atenuado pela recuperação de recebimentos ocorridos no período anterior.

Posição financeira consolidada

Posição financeira consolidada

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Ativo não corrente	2 253,3	2 354,7	101,4	4,5%
Ativo corrente	1 804,2	2 402,0	597,7	33,1%
Total do Ativo	4 057,5	4 756,6	699,2	17,2%
Capital próprio	224,9	253,3	28,3	12,6%
Total do passivo	3 832,6	4 503,4	670,8	17,5%
Passivo não corrente	789,4	689,6	(99,8)	(12,6%)
Passivo corrente	3 043,1	3 813,8	770,6	25,3%
Total capital próprio e passivo consolidado	4 057,5	4 756,6	699,2	17,2%

Milhões €

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2023 com a de 31.12.2022, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 699,2 M€, essencialmente devido ao acréscimo da rubrica de outros ativos financeiros bancários (+812,4 M€) em resultado do aumento das aplicações realizadas pelo Banco CTT em bancos centrais e pelo acréscimo da rubrica de Investimento em títulos ao custo amortizado (+191,7 M€), efeitos parcialmente compensados pelo decréscimo da rubrica de caixa e equivalentes de caixa na sequência da redução das subscrições de dívida pública (-104,9 M€) e da rubrica de crédito a clientes bancários (-184,4 M€) cujo efeito se explica maioritariamente pelo término da parceria com a Sonae na vertente dos cartões de crédito.
- O **capital próprio** aumentou 28,3 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2023 no montante de 60,5 M€, do pagamento de dividendos no montante de 17,8 M€ ocorrido nos CTT, SA, da aquisição de ações próprias no montante de 10,2 M€ e da redução da rubrica de outras variações no capital próprio (-3,5 M€) em resultado do reconhecimento de variações atuariais relativas à avaliação de 2023.
- O **passivo** aumentou 670,8 M€, destacando-se (i) o aumento da rubrica de depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (845,6 M€), (ii) o aumento dos financiamentos obtidos (+73,1 M€) em resultado do efeito conjugado dos programas de papel comercial entretanto contratados e da amortização dos empréstimos com o Novo Banco e BBVA/ Bankinter assim como do financiamento de curto prazo reconhecido no final do exercício e (iii) o acréscimo da rubrica outros passivos correntes (+31,2 M€). Em sentido contrário observa-se a redução da rubrica contas a pagar (-151,3 M€) em consequência da redução das subscrições de dívida pública, o decréscimo da rubrica títulos de dívida emitidos ao custo amortizado (-98,2 M€) em resultado de reembolsos efetuados e a redução da responsabilidade com benefícios aos empregados/as (-35,6 M€) na sequência das alterações ocorridas no Plano de Saúde dos CTT.

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

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

	31.12.2022*	31.12.2023	Δ	Δ%
Milhões €				
Ativo não corrente	683,2	713,0	29,8	4,4%
Ativo corrente	577,9	506,7	(71,2)	(12,3%)
Total do ativo	1 261,0	1 219,6	(41,4)	(3,3%)
Capital próprio	225,2	253,4	28,3	12,6%
Total do passivo	1 035,9	966,2	(69,7)	(6,7%)
Passivo não corrente	331,7	333,8	2,1	0,6%
Passivo corrente	704,2	632,4	(71,8)	(10,2%)
Total capital próprio e passivo consolidado	1 261,0	1 219,6	(41,4)	(3,3%)

* O período 31.12.2022 foi proformado devido à transferência da Payshop do perímetro do Banco CTT para os CTT, S.A. no 3T23.

Responsabilidades com benefícios aos empregados

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 173,5 M€ em dezembro de 2023, -17,5% do que em dezembro de 2022, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados/as

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Milhões €				
Total das responsabilidades	210,2	173,5	(36,7)	(17,5%)
Cuidados de saúde	190,4	154,2	(36,1)	(19,0%)
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,0	1,1	0,1	10,7%
Acordos de suspensão	10,3	11,4	1,1	10,5%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	5,1	4,7	(0,4)	(8,6%)
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	0,0	10,1%
Plano de pensões	0,2	0,2	(0,0)	(6,2%)
Outros benefícios	3,0	1,7	(1,3)	(44,3%)
Impostos diferidos ativos	(59,5)	(49,4)	10,1	17,0%
Valor atual das responsabilidades líquidas de impostos	150,7	124,1	(26,6)	(17,7%)

A redução das responsabilidades com benefícios aos empregados/as (-36,7 M€) beneficiou, como atrás se disse, das alterações ocorridas no Plano de Saúde dos CTT.

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 49,4 M€, o que leva a que o valor atual das responsabilidades com benefícios aos empregados/as líquidas de impostos diferidos ativos a elas associados seja de 124,1 M€.

Dívida líquida consolidada

Dívida líquida consolidada

	31.12.2022	31.12.2023	Δ	Δ%
Dívida líquida	29,8	(39,0)	(68,7)	«
Dívida CP & LP	196,0	269,0	73,1	37,3%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	125,9	118,3	(7,6)	(6,1%)
Caixa ajustada (I+II)	166,2	308,0	141,8	85,3%
Caixa e equivalentes de caixa	456,5	351,6	(104,9)	(23,0%)
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	410,8	315,2	(95,6)	(23,3%)
Outros saldos de caixa	45,7	36,4	(9,3)	(20,3%)
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	(244,6)	(7,2)	237,4	97,0%

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2023 com a de 31.12.2022, destaca-se:

- A **caixa ajustada** cresceu 141,8 M€, em resultado do comportamento positivo do *cash flow* operacional (+114,4 M€), que permitiu compensar os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-18,5 M€), o pagamento de dividendos (-17,9 M€), a aquisição de ações próprias (-10,2 M€) e investimentos em empresas (-1,7 M€). Para o crescimento da caixa ajustada contribuiu igualmente a contratação dos programas de papel comercial (+34,9 M€) e o financiamento de curto prazo reconhecido dezembro (+60 M€).
- A **dívida de curto e longo prazo** cresceu 73,1 M€, essencialmente, devido ao efeito conjugado da redução dos passivos de locação (-7,6 M€), da amortização dos empréstimos com o Novo Banco e BBVA/Bankinter (-14,1 M€) e da contratação dos já referidos programas de papel comercial (+34,9 M€) e financiamento de curto prazo (+60 M€).

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

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

	31.12.2022*	31.12.2023	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	185,7	177,3	(8,3)	(4,5%)
Dívida CP & LP	192,1	265,7	73,6	38,3%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	122,0	114,9	(7,1)	(5,8%)
Caixa ajustada (I+II)	6,4	88,3	81,9	»
Caixa e equivalentes de caixa	371,2	276,3	(94,9)	(25,6%)
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	371,2	276,3	(94,9)	(25,6%)
Outros saldos de caixa	0,0	0,0	0,0	49,3%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	(364,8)	(188,0)	176,8	48,5%

* O período 31.12.2022 foi proformado devido à transferência da Payshop do perímetro do Banco CTT para os CTT, S.A. no 3T23.

2. Outros destaques

Assuntos regulatórios postais

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

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

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

1. Em matéria de formação dos preços:

- Nos termos da lei, os critérios de formação de preços serão definidos por acordo entre os CTT, a ANACOM e a Direção-Geral do Consumidor para períodos de três anos ou, caso não haja acordo, pelo Governo; tal definição terá em conta a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU, devendo ainda ser considerados a variação do tráfego, a variação dos custos relevantes, a qualidade do serviço prestado e o incentivo à prestação eficiente do SPU;
- No contexto do enquadramento regulamentar em vigor desde fevereiro de 2022 e do Convénio sobre critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o cabaz de serviços do serviço universal (Convénio de Preços do Serviço Universal) para o triénio 2023-2025, de 27 de julho de 2022, os preços destes serviços foram atualizados em 1 de março de 2023, conforme comunicado ao mercado em 26 de janeiro de 2023. A atualização correspondeu a uma variação média anual do preço de 6,58%. A variação média anual global dos preços, que reflete também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade, foi de 6,24%;
- A partir de 1 de fevereiro de 2024, no contexto do Convénio de preços do Serviço Postal Universal para o período de 2023-2025 de 27 de julho de 2022, ocorreu a atualização dos preços do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, correspondendo a uma variação média anual do preço de 9,49%. Enquadrada na política tarifária da Empresa para o ano 2024, a presente atualização corresponde a uma variação média anual dos preços de 8,91%, refletindo também o efeito da atualização dos preços especiais do correio em quantidade.

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

- Os indicadores e objetivos de desempenho definidos pela ANACOM em 29 de abril de 2021 permanecem em vigor até à definição de novos indicadores e respetivos objetivos de desempenho;
- A 24 de outubro de 2023, a ANACOM aprovou o projeto de proposta de parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, sobre o qual os CTT se pronunciaram a 27 de dezembro de 2023. Os critérios de qualidade serão aprovados pelo Governo sob proposta da ANACOM, seguindo um conjunto de orientações claras: garantir elevados níveis de qualidade de serviço alinhados com as melhores práticas vigentes da União Europeia e a importância relativa dos serviços postais que integram o SPU, e tendo em linha de conta os valores médios dos países da União Europeia, aplicáveis para cada indicador;
- No que concerne ao mecanismo de compensação aplicável por eventuais incumprimentos dos indicadores de qualidade de serviço, enquanto os indicadores atuais se mantiverem em vigor, se houver lugar a penalizações, estas traduzir-se-ão em obrigações de investimento que resultem em melhorias para benefício da prestação dos serviços e dos utilizadores finais, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de outras coimas ou multas contratuais previstas na lei e no contrato. Na sequência da definição dos novos indicadores de qualidade, a penalização a aplicar pelo Governo passa a traduzir-se em obrigações de investimento ou revisão de preços, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da transparência.

3. Densidade da rede postal:

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

No âmbito do artigo 6º do Regulamento (EU) 2018/644, relativo aos serviços transfronteiriços de entregas de encomendas e respetiva comunicação à Comissão Europeia, a ANACOM aprovou, a 27 de junho de 2023, a avaliação das tarifas transfronteiriças unitárias do ano 2023.

Principais marcos alcançados a nível de ESG

Em 2023, os CTT mantiveram e reforçaram o seu posicionamento como líderes e pioneiros nos temas da sustentabilidade, quer a nível nacional, quer setorialmente, assumindo-se como *best in class* no panorama postal internacional.

Prova disso foi o reforço da classificação no *rating*, do International Post Corporation – IPC, designado *Sustainability Measurement and Management System*. A melhoria no desempenho neste *rating*, permitiu reforçar o 5.º lugar total, a nível global, de entre 26 operadoras participantes. Em relação ao *Carbon Disclosure Project* – CDP, os CTT mantiveram a posição para o nível máximo de Liderança, desta feita, com a pontuação A-, posicionando-se entre os 12% de empresas do setor de transporte e logística que atingiram este marco em todo o mundo.

Na vertente ambiental, o destaque vai para o reforço da frota ecológica CTT, principalmente na aquisição de novos veículos elétricos para utilização na **última milha de distribuição**, onde em 2023, se registou um aumento de 28,7% face ao ano 2022, contabilizando um total de 615 veículos,

correspondendo a 19,6% dos veículos de distribuição em operação. Salienta-se ainda o reforço na infraestrutura própria de carregamento com a instalação progressiva de carregadores. Ao mesmo tempo que se intensifica a reconversão da frota própria, os CTT estão também focados em promover a descarbonização das frotas das empresas subcontratadas, tendo lançado um inquérito de auscultação lançado junto de prestadores que operam na última-milha em Portugal e Espanha.

As **emissões carbónicas de âmbito 1, 2 e 3** contabilizaram 82,4 kt CO₂, menos 2,6% do que em 2022. O impacto resulta principalmente da atividade de transporte rodoviário e de distribuição em frotas próprias e subcontratadas, sendo que é a atividade dos prestadores que representa a maior fatia.

Para mitigar os efeitos das alterações climáticas da atividade de transporte e distribuição, em Portugal e Espanha, os CTT têm potenciado a otimização de rotas, seja por sinergias com a rede nacional de correio, seja pela implementação de sistemas informáticos de rotas dinâmicas, principalmente em Espanha. Houve um reforço significativo do recurso a painéis fotovoltaicos para auto-consumo nas instalações CTT, sendo que a mais antiga em produção, nas instalações do MARL, em Loures, chegou a cobrir cerca de metade das necessidades desse centro operacional, durante os meses da primavera e do verão. Adicionalmente, os CTT mantiveram a prática de aquisição de eletricidade proveniente de fontes renováveis para 100% das necessidades de consumo do ano.

A outra frente ambiental estratégica para os CTT é a da promoção da **economia circular**. Nesse campo, 82,4% dos produtos pertencentes à oferta de correio, encomendas e expresso já incorporam materiais reciclados ou reutilizados, o que posiciona bem os CTT na rota para atingir a meta de incorporação deste tipo de materiais em 100% desta oferta até ao final da década. Em 2023, destacou-se a emissão filatélica dedicada a São Francisco de Assis, a primeira realizada exclusivamente com recurso a papel reciclado.

Na **componente social**, há a referir a divulgação do Plano para a Igualdade 2024. Em relação à paridade de género na gestão de topo da empresa, a percentagem de **mulheres em posições de liderança** manteve-se estável, situando-se em 39,9% (-0,6 p.p. do que no final de 2022).

Salienta-se a definição e divulgação interna da estratégia de atuação quanto à **diversidade, equidade, inclusão e conciliação nos CTT**. Neste âmbito, foram definidas quatro dimensões prioritárias: igualdade de género, gerações, culturas e pessoas com deficiência.

O número de horas passadas pelos trabalhadores/as em atividades de **voluntariado** foi de 4,4 horas por pessoa, mais 1,3 horas face a 2022, resultado da maior prevalência de ações pontuais, face às de continuidade. O reforço das iniciativas pontuais organizadas com direções específicas, de que se destacam a recuperação de animais selvagens em parceria com a Quercus e a limpeza de espécies invasoras em parceria com o Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas, sinaliza um maior investimento em iniciativas que redobram os laços dentro das equipas, garantindo um impacto efetivo e imediato em organizações com uma grande implantação junto das comunidades e no planeta.

Outro objetivo da empresa diz respeito à promoção de **compras a fornecedores/as locais** (*i.e.* ibéricos/as) no total da cadeia de fornecimento dos CTT. Este indicador aumentou para 99,5% de fornecedores/as ibéricos/as ou com representação em Portugal e Espanha (mais 1,6 p.p. do que no ano anterior), sinal de que os CTT mantêm uma política de compras, sempre que possível, quase exclusivamente locais, na linha das melhores práticas de sustentabilidade neste âmbito.

Com o objetivo de promover um **impacto positivo nas comunidades**, os CTT comprometeram-se a investir 1,0% do EBIT recorrente em iniciativas de cariz social até 2025. Em 2023, esta proporção desceu para 0,6%, (-0,4 p.p. face a 2022), que resultou de uma realização em linha com o do ano anterior em termos de donativos atribuídos, associada a um aumento já mencionado do valor do EBIT.

No último trimestre de 2023, foi aprovado o Plano de Impacto Social dos CTT, que dará forma à política de apoio à comunidade dos CTT, já em 2024. O Plano prevê que os CTT foquem os seus esforços e recursos em iniciativas que gerem impactos relevantes e que os meçam, de uma forma que permita a sua comunicação de forma tangível e transparente.

Em finais de julho, os CTT comemoraram o lançamento da 10.ª edição da campanha “Uma Árvore Pela Floresta” e apresentaram várias novidades, das quais merece especial destaque a disponibilização de um formato 100% digital dos *kits* à venda na loja *online* CTT. Outra inovação foi trazida pela Locky, que se associou à iniciativa através do envio de *kits* a alguns clientes, iniciativa que recebeu um excelente acolhimento.

Destaca-se também o lançamento do projeto educativo Sociedade Portuguesa de Ecologia – SPECO, que se centra na correspondência, através de carta, entre alunos do 3.º Ciclo do Ensino Básico com questões acerca de temas de ecologia, e os/as cientistas associados da SPECO. Neste ano de lançamento, o projeto teve a participação de 21 escolas, de Melgaço à Amareleja, incluindo a Ilha da Madeira e, neste âmbito, foram enviadas e respondidas 153 cartas.

No campo da Ética e dos bons princípios de governação da organização, o marco mais importante de 2023 foi a divulgação do novo “Código de Ética do Grupo CTT”. De resto, o ano ficou marcado pela consolidação do funcionamento do Comité de Sustentabilidade, que se encontrou com regularidade para tratar temas como o plano de descarbonização da distribuição na cadeia de valor dos CTT, o Plano para a Igualdade de Género e as novas abordagens à política de impacto social. Lançando já os desafios para o início de 2024, o comité debruçou-se ainda sobre o caminho a fazer para responder às exigências colocadas pela nova legislação europeia sobre o relato de informação não-financeira.

Programa de recompra de ações

No contexto do programa de recompra de ações próprias anunciado em 21 de junho de 2023, à data de 31 de dezembro de 2023, a Sociedade já tinha adquirido 3.031.168 ações. Em consequência, a 31 de dezembro de 2023, a Sociedade detinha, como resultado das operações de aquisição realizadas no âmbito do referido programa, um total acumulado de 4.409.300 ações próprias, representativas de 3,06% do capital social, incluindo 1.378.132 ações próprias anteriormente detidas.

A 14 de março de 2024, data do último comunicado sobre este tema ao mercado, a Sociedade já tinha adquirido 4.571.828 ações. Em consequência, a 14 de março de 2023, a Sociedade detinha, como resultado das operações de aquisição realizadas no âmbito do referido programa, um total acumulado de 5.949.960 ações próprias, representativas de 4,13% do capital social, incluindo 1.378.132 ações próprias anteriormente detidas.

3. Eventos Subsequentes

A 4 de janeiro de 2024, os CTT concretizaram a venda de uma posição acionista de 26,3% na CTT IMO Yield à Sonae Investment SGPS, S.A. e outros investidores, tal como previsto no Contrato de Compra e Venda de Ações, que se traduziu num recebimento bruto de 32,45 M€.

4. Perspetivas Futuras

Em 2023 os CTT continuaram o seu caminho de transformação tendo conseguido colher já resultados dessa estratégia no segmento **Expresso e Encomendas**, alcançando volumes recorde em Portugal e Espanha. O aumento do tráfego foi impulsionado não só pelo crescimento do mercado de *e-commerce* ibérico, mas também pelo ganho de clientes relevantes por parte dos CTT. Tal foi conseguido graças à

elevada capacidade e qualidade de serviço que derivaram dos investimentos realizados no passado. Continuam assim a crescer em quota de mercado de modo a liderar o mercado ibérico.

Os CTT divulgaram objetivos ambiciosos de crescimento do **Banco CTT**, tanto em número de contas de clientes, como em volume de negócio e rentabilidade. Em linha com estes objetivos o Banco CTT atingiu em 2023 um aumento expressivo de contas, depósitos, volumes de crédito e rentabilidade. O Banco CTT irá continuar a investir na melhoria da experiência do cliente (sistemas informáticos e aplicação) com o objetivo de aprofundar e intensificar a relação com o cliente e assim aumentar o envolvimento com os atuais e futuros clientes.

A mudança para uma estratégia focada na venda de serviços nas lojas CTT está a surtir efeito com o desenvolvimento de parcerias para a venda de seguros (Generali) e recentemente para a venda de alarmes (Prosegur).

Finalmente no **Correio** foi implementado com sucesso um aumento de preço em 2023, tendo ocorrido, já em 2024, um novo aumento de modo a contrabalançar a queda do tráfego devido à maior digitalização. Mantêm-se ainda assim o foco no controlo de custos e na venda de soluções empresariais aos nossos clientes, de modo a garantir a sustentabilidade deste negócio.

Tendo em conta os resultados registados em 2023 e os objetivos traçados para 2025, os CTT pretendem em 2024: (i) manter o foco na expansão da presença no mercado ibérico de expresso e encomendas de modo a tirar proveito da crescente tendência do comércio eletrónico em Portugal e Espanha; (ii) continuar a impulsionar o crescimento do Banco CTT, com base na flexibilidade do balanço e em potenciais parcerias setoriais e de capital; (iii) prosseguir com o lançamento de novos serviços e produtos para aumentar a atratividade da sua oferta de retalho; (iv) dar continuidade às iniciativas de transformação, nomeadamente nos serviços empresariais e logísticos, para impulsionar a sustentabilidade das receitas reduzindo a dependência dos serviços de correio tradicional.

A empresa estará atenta e analisará oportunidades de crescimento inorgânico que possam existir, nomeadamente nos segmentos de logística e *fulfilment*.

Os CTT concentrar-se-ão em minimizar o impacto de riscos macro e setoriais relevantes e persistentes, nomeadamente incerteza geopolítica, inflação, custo da energia e matérias-primas, bem como dos riscos severos ao nível do funcionamento das cadeias de logística, nomeadamente no Mar Vermelho.

Neste contexto, a ambição dos CTT para 2024 é continuar a crescer, com as receitas consolidadas a aumentarem em "um dígito médio / *mid single digit*". Relativamente ao EBIT recorrente consolidado, impulsionado pelo forte crescimento das unidades ibéricas de Expresso e Encomendas, é esperado que se situe acima de 88 milhões de euros, assumindo colocações de dívida pública de cerca de 3 mM€. Importa ainda referir que o crescimento do EBIT será mais pronunciado no 2S24 devido ao desempenho anormalmente forte dos Serviços Financeiros no 1S23.

O ano de 2024 deverá continuar a ser marcado por elevados níveis de incerteza, tanto a nível (i) económico, incluindo a evolução da inflação e consequente reação dos bancos centrais no que concerne às taxas de juro, como (ii) geopolítico, incluindo os conflitos no Médio Oriente e na Europa, que deverão continuar a colocar riscos nas cadeias de abastecimento globais.

Os CTT pretendem implementar uma política de remuneração que seja atrativa, constituindo uma fonte de rendimento adequada para os seus acionistas, e que, em simultâneo, continue a possibilitar que a capacidade financeira da Sociedade lhe permita manter flexibilidade estratégica para cumprir os desígnios de investimento no crescimento do negócio, continuando a fazer dos CTT uma referência na logística e *e-commerce* em Portugal e em Espanha. Esta política de remuneração inclui uma componente de dividendo ordinário, a qual se pretende com maior recorrência, e uma componente de recompra de ações, a qual será mais casuística e aplicável consoante as condições de mercado. Neste

contexto, no dia 19 de março de 2024, os CTT anunciaram a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2024 o pagamento de um dividendo de 17,0 cêntimos de euro por ação. Esta proposta representa um rendimento de dividendos de 4,9% e um rácio de distribuição de 35%. A proposta está sujeita a um conjunto de condições, nomeadamente condições de mercado, situação financeira e patrimonial dos CTT, bem como termos e condições legais e regularmente aplicáveis. Simultaneamente, os CTT anunciaram também a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2024, no âmbito do programa de recompra de ações iniciado em 2023 e que está a esta data a decorrer, o cancelamento de até 7.650.000 ações representativas de até 5,3% do capital social já adquirido, ou a serem adquiridas no âmbito do programa de recompra de ações, bem como reservas relacionadas.

Nota final

Esta comunicação é baseada em informação financeira estatutária reportada dos CTT – Correios de Portugal, S.A. relativa ao ano de 2023, auditada por auditor registado na CMVM.

Lisboa, 19 de março de 2024

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 29.º-Q do Código dos Valores Mobiliários e está também disponível no *site* dos CTT em: <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/comunicados/index>

CTT – Correios de Portugal, S.A.

Representante para as Relações com o Mercado dos CTT

Guy Pacheco

Diretor de Relações com Investidores dos CTT

Nuno Vieira

Contactos:

Email: investors@ctt.pt

Telefone: + 351 210 471 087

Disclaimer

Este documento foi preparado pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“Empresa” ou “CTT”) exclusivamente para efeitos da divulgação dos resultados de 2023 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 supracitados.

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.

