

Resultados Consolidados

2021



a nossa entrega é total

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS 2021

- **Rendimentos operacionais**¹ cresceram para 847,9 M€ em 2021 (+13,8% face a 2020), refletindo um consistente processo de transformação do negócio com menor dependência do correio tradicional. Esta tendência foi sustentada pelo crescimento da área de Expresso e Encomendas (+32,5% face a 2020), do Banco CTT (+20,4% face a 2020) e dos Serviços Financeiros e Retalho (+11,0% face a 2020). O crescimento da área de negócio de Correio e Outros (+4,3% face a 2020) foi impulsionado por novos negócios de soluções empresariais incluindo a aquisição da NewSpring Services.
- **Expresso e Encomendas** continua a atingir novos máximos de rendimentos (255,7 M€) impulsionados pelo forte desempenho da região ibérica, com (i) Espanha a mostrar os resultados da estratégia delineada, apresentando um crescimento de 45,0 M€ (+62,3%), e (ii) Portugal a crescer +17,1 M€ (+14,5%). Em 2021, Espanha representou 45,9% das receitas do segmento Expresso e Encomendas, tendo este contributo crescido 8,4 p.p. em 2021 face ao contributo registado em 2020.
- **EBIT recorrente** de 60,1 M€ em 2021, a crescer 18,6 M€ face a 2020, com incrementos significativos no Expresso e Encomendas +12,2 M€ e Banco CTT +3,4 M€ (+70,0%).
- **Cash flow operacional** situou-se em 61,8 M€ em 2021, mais 18,8 M€ (+43,9%) do que em 2020.
- **Resultado líquido**⁵ de 38,4 M€, mais 21,7 M€ (+130,4%) do que em 2020, tendo sido o crescimento impulsionado principalmente pelo crescimento no EBIT recorrente. O resultado líquido inclui efeitos não recorrentes (proveitos líquidos) no montante de 1,8 M€.

Resultados consolidados

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
	Milhões €							
Rendimentos operacionais ¹	745,2	847,9	102,6	13,8%	211,0	235,0	24,0	11,4%
Correio e Outros	426,1	444,4	18,3	4,3%	115,3	125,5	10,2	8,8%
Correio	422,9	440,3	17,4	4,1%	114,2	123,6	9,4	8,3%
Estrutura Central	3,2	4,1	1,0	29,9%	1,2	2,0	0,8	63,9%
Expresso e Encomendas	193,0	255,7	62,7	32,5%	61,5	69,3	7,9	12,8%
Banco CTT	82,1	98,9	16,8	20,4%	22,4	26,8	4,4	19,7%
Serviços Financeiros e Retalho	44,0	48,9	4,8	11,0%	11,8	13,3	1,5	13,1%
Gastos operacionais (EBITDA) ²	641,6	729,8	88,2	13,7%	172,8	199,8	27,0	15,7%
EBITDA ³	103,6	118,1	14,5	14,0%	38,2	35,2	-3,0	-8,0%
Depreciações e amortizações ⁴	62,1	58,0	-4,1	-6,6%	16,1	14,8	-1,3	-8,0%
EBIT recorrente	41,5	60,1	18,6	44,8%	22,1	20,4	-1,8	-7,9%
Itens específicos	7,0	-1,8	-8,8	-125,5%	4,9	4,0	-0,9	-18,4%
EBIT	34,5	61,9	27,4	79,3%	17,2	16,4	-0,9	-4,9%
Resultados Financeiros (+/-)	-11,4	-11,1	0,3	2,8%	-3,0	-3,0	-0,0	-0,5%
Imposto sobre rendimento	6,4	12,2	5,9	92,1%	1,9	1,2	-0,7	-35,4%
Interesses não controlados	0,1	0,2	0,1	92,5%	0,0	0,1	0,0	>>
Resultado líquido do período ⁵	16,7	38,4	21,7	130,4%	12,3	12,1	-0,2	-2,0%

¹ Excluindo itens específicos.

² Em 2021 e em 2020 (proforma) os gastos operacionais (EBITDA) passaram a incluir as imparidades e provisões e o impacto das locações abrangidas pela IFRS 16 a ser apresentado nos termos desta norma.

³ Excluindo depreciações e amortizações e itens específicos.

⁴ As depreciações e amortizações foram impactadas positivamente em 2021 pela revisão da vida útil de alguns ativos.

⁵ Atribuível a detentores de capital.

1. Desempenho Operacional e Financeiro

Rendimentos operacionais consolidados

O ano de 2021⁶ apresentou um crescimento dos **rendimentos operacionais consolidados** dos CTT, decorrente do processo de transformação do negócio, com menor dependência do correio tradicional e maior aposta em negócios em crescimento como o Expresso e Encomendas, o Banco CTT e as Soluções Empresariais. Em 2021 os CTT consolidaram a sua presença ibérica, investindo na ampliação e cobertura da sua rede de Expresso e Encomendas e beneficiando do crescimento deste negócio em Portugal e Espanha.

Os rendimentos operacionais cresceram 13,8% em 2021, atingindo 847,9 M€, mais 102,6 M€ face a 2020, refletindo o desempenho notável (i) do negócio de Expresso e Encomendas, que cresceu 62,7 M€ face a 2020 (+32,5%), seguido (ii) do Correio e Outros (+18,3 M€; +4,3%), (iii) do Banco CTT (+16,8 M€; +20,4%) e (iv) dos Serviços Financeiros e Retalho (+4,8 M€; +11,0%). Deverá ser destacado que todas as áreas de negócio dos CTT apresentaram crescimento em 2021.

Correio

Os **rendimentos operacionais de Correio** atingiram 440,3 M€ em 2021, o que se traduziu num crescimento de 17,4 M€ (+4,1%) em relação a 2020.

O crescimento, face a 2020, verificado nesta área de negócio resultou essencialmente: (i) do contributo muito positivo do segmento de **soluções empresariais** (+13,1 M€; +82,8%), após consolidar quatro meses de atividade da nova Empresa NewSpring Services (+8,0 M€) e pelo crescimento de 5,1 M€ do negócio base de soluções empresariais, em grande medida devido a uma receita relacionada com um projeto de venda de computadores no 4T21 (5,2 M€); (ii) do acréscimo muito positivo do **correio registado** (+11,3 M€; +10,1%); e (iii) do desempenho favorável do **correio internacional de saída** (+6,2 M€; +15,9%) o qual foi impulsionado pela receita adicional, registada em dezembro de 2021, associada às eleições legislativas de janeiro de 2022 (5,9 M€).

Em 2021 é importante referir que as **soluções empresariais** registaram rendimentos de 29,0 M€ (+13,1 M€; +82,8% face a 2020), impulsionados pela integração no mês de setembro da NewSpring Services na oferta base das soluções empresariais dos CTT. Esta aquisição enquadra-se na estratégia de diversificação do portefólio e na aceleração do crescimento de soluções empresariais, através da combinação do conhecimento da NewSpring Services em soluções de *Business Process Outsourcing* (BPO) e *Contact Center* com a rede comercial dos CTT, criando oportunidades de vendas adicionais através do canal B2B já existente.

O crescimento verificado nestas linhas de negócio foi parcialmente afetado pelo decréscimo, face a 2020, verificado principalmente nas receitas do **correio internacional de entrada** (-8,3 M€; -21,3%) e do **correio normal** (-5,2 M€; -3,6%).

O ano de 2021 permitiu ainda recuperar crescimento de outros produtos desta área de negócio (+1,9 M€ face a 2020), beneficiando do impulso verificado no **correio publicitário** (+3,5% face a 2020), **correio editorial** (+1,5%), **encomendas SU** (+7,4%), **filatelia e outros produtos e serviços de correio** (+5,2%).

Num contexto em que se mantiveram as restrições no acesso de clientes às lojas, os rendimentos da **filatelia** no ano 2021 ascenderam a 5,4 M€. Foram emitidos 32 selos da República, 24 postais inteiros, 3 livros temáticos e 2 livros anuais.

Em 2021, a variação média anual de preços do Serviço Universal⁷ foi de 1,72% face a 2020.

⁶ Em 2021 continuou-se a viver no contexto da pandemia de COVID-19, declarada em março de 2020 pela Organização Mundial de Saúde.

⁷ Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.

No 4T21 os rendimentos da área de negócio de Correio atingiram 123,6 M€, representando um crescimento de 9,4 M€ (+8,3%) em relação ao 4T20. O crescimento registado neste período, face ao período homólogo, reflete essencialmente os já referidos bons desempenhos das **soluções empresariais** (+12,8 M€; +371,6%) e do **correio internacional de saída** (+4,8 M€; 42,0%).

Tráfego de correio

Em 2021 o **tráfego endereçado** registou uma desaceleração da sua tendência negativa (-16,5% em 2020 face a 2019 e -6,3% em 2021 face a 2020), beneficiando da comparação com o período de confinamento mais restritivo em 2020.

Tráfego de correio

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Transacional	447,2	415,7	-31,5	-7,0%	110,4	102,2	-8,2	-7,4%
Publicitário	39,7	39,9	0,2	0,4%	11,3	13,0	1,8	15,9%
Editorial	30,0	29,0	-1,1	-3,5%	7,9	7,5	-0,4	-4,6%
Total endereçado	516,9	484,6	-32,4	-6,3%	129,6	122,8	-6,8	-5,2%
Publicitário não endereçado	412,3	449,9	37,5	9,1%	107,0	116,7	9,7	9,1%

Milhões de objetos

Em 2021, o tráfego do **correio transacional** apresentou uma queda de 7,0%, face a 2020 sendo esta influenciada pela redução do **correio normal** (-8,0% face a 2020) e também pelo desempenho do **correio internacional de chegada** (-27,8% face a 2020). O desempenho do correio normal teve uma maior contribuição da parte dos clientes contratuais dos setores da banca e seguros e *utilities* e telecomunicações. O agravamento da quebra do tráfego de **correio internacional de chegada**, principalmente no 2S21, foi fortemente impactado pelo facto de, no dia 1 de julho, ter entrado em vigor a abolição da isenção de IVA nos envios postais com valor inferior a 22 Euros (*"de minimis"*) levando à necessidade de desalfandegamento de todos os objetos de origem extracomunitária contendo bens o que se traduziu num aumento dos tempos de trânsito em alfândega.

Em sentido contrário, destaque para o crescimento do **correio registado** (+8,3% face a 2020) impulsionado pela dinâmica dos clientes contratuais, em particular do setor do Estado, e do **correio internacional de saída** (+14,5% face a 2020) impactado pelos envios, no mês de dezembro, dos boletins de votos associados às eleições legislativas. Excluindo esse efeito o crescimento face a 2020 seria de +4,8%.

Em 2021, face a 2020, o tráfego do **correio publicitário não endereçado** registou um aumento de 9,1% e o do **correio publicitário endereçado** de 0,4%. Em 2021 lançou-se a marca **CTTAds** para reforçar o posicionamento dos CTT como parceiro de negócio para as soluções de publicidade, com destaque para a disponibilização de pacotes de publicidade digital e base de dados que permitirão às empresas realizarem ações segmentadas aos seus *targets* potenciais e com isso obterem melhores resultados nas suas campanhas.

No 4T21 o tráfego endereçado caiu 5,2% face ao 4T20. Este melhor desempenho face à tendência do ano reflete um importante crescimento no **correio publicitário endereçado** (+1,8 milhões de objetos) e uma menor perda de tráfego de clientes nos setores *utilities* e telecomunicações, tendo o Estado e municípios dado um forte contributo no período.

Expresso e Encomendas

Os **rendimentos operacionais** de Expresso e Encomendas atingiram 255,7 M€ em 2021, +62,7 M€ (+32,5%) do que em 2020.

No **mercado ibérico** os rendimentos situaram-se em 252,5 M€, +62,2 M€ (+32,7%) do que em 2020. O **CEP** (*Courier, Express and Parcels*) representou 234,4 M€, +39,7% face a 2020, e o tráfego totalizou 72,8 milhões de

objetos, um crescimento de 43,5% face a 2020. O crescimento do CEP no mercado ibérico foi impulsionado pelo crescimento do *e-commerce* (B2C) na Península Ibérica o qual se refletiu particularmente no bom desempenho da operação em Espanha.

Em 2021 os **rendimentos em Portugal** registaram 135,1 M€, +17,1 M€ do que em 2020 (+14,5%), e o tráfego totalizou 32,7 milhões de objetos, um crescimento de 15,2% face a 2020.

O desempenho do negócio de Expresso e Encomendas em Portugal em 2021 esteve assente no crescimento do **CEP**, cujos rendimentos ascenderam a 118,5 M€ (+22,8% face a 2020). O negócio **carga** ascendeu a 8,2 M€ (-28,3% face a 2020), o negócio de **banca** a 4,4 M€ (-32,5% face a 2020) e o da **logística** a 3,2 M€ (+31,0% face a 2020).

O desempenho na linha de produto **CEP** deveu-se, sobretudo, à atividade de *e-commerce* (B2C), com particular incidência em grandes *marketplaces* globais, por crescimento de mercado e pela nova angariação no 2T21 de uma grande plataforma mundial de *e-commerce*. A campanha de regresso às aulas teve um contributo muito relevante neste desempenho, resultado da angariação da operação de logística e distribuição de livros escolares de um dos maiores canais de venda deste produto. Em resultado, o tráfego CEP cresceu 22,7% face a 2020, para 31,7 milhões de objetos. Adicionalmente, deverá notar-se que a angariação da operação de logística e distribuição de livros escolares também teve um impacto positivo no segmento de **logística**.

Na linha de produto **carga**, a redução forte de receitas está relacionada com a alteração de estratégia operacional que visou encontrar uma solução para a margem negativa nesta linha de negócio, o que implicou o seu *outsourcing* a um parceiro que ficou encarregado da componente operacional. Esta alteração levou a renegociações comerciais com alguns clientes e assim à implementação de opções penalizadoras de receita, embora positivas em margem, tais como o abandono do serviço de entrega de pneus. Em resultado destas ações, a Empresa conseguiu atingir já no 4T21 uma margem de contribuição positiva nesta linha de produto.

A linha de produto **banca** continuou sob pressão num contexto de continuada redução de capilaridade das redes bancárias e de cada vez menor utilização das mesmas.

Os CTT continuaram a desenvolver a sua estratégia de **Cacifos 24H**, públicos, privados (residenciais e corporativos) e *Click&Collect*. Estes permitem que os clientes possam levantar as suas encomendas com a máxima conveniência, 24 horas por dia em todos os dias da semana. Adicionalmente, os cacifos são um mecanismo de eficiência operacional no ponto de entrega, dado concentrarem mais objetos por ponto de entrega e assim permitindo reduzir custos unitários. No final de dezembro de 2021 eram 187 os Cacifos 24H, localizados em diversos locais do país, nomeadamente em hospitais, plataformas de transporte intermodal, centros comerciais, *campus* universitários, redes de retalho físico, parques de estacionamento, estações de serviço, ou no caso dos cacifos privados, em condomínios privados e em escritórios/zonas empresariais.

Os CTT celebraram, em 06.12.2021, um acordo de **parceria com a YunExpress** (a unidade de negócios de logística da empresa chinesa Zongteng Group) para criação de uma *joint venture*, que visa gerir o negócio de uma rede de cacifos para receber encomendas em Portugal e Espanha. Com esta parceria os CTT pretendem desenvolver ainda mais a sua rede líder de cacifos para *e-commerce* em Portugal, a qual será aberta a qualquer operador. Os CTT ambicionam instalar 1 000 cacifos até ao final de 2022, ficando assim dotados da maior e mais capilar rede nacional de cacifos, que fará parte da atual rede de mais de 2 000 pontos de entrega CTT onde os clientes podem recolher as suas encomendas.

Os CTT e a Sonae revisitaram os termos da sua parceria no comércio eletrónico, tendo-se os CTT focado nas suas competências logísticas *core*. Nesse sentido, em janeiro de 2022, os CTT alienaram a sua participação no *marketplace* **Dott**⁸ à Worten tendo estas duas entidades, CTT e Worten, reforçado a sua parceria estratégica na área da logística.

⁸ O investimento do *marketplace* Dott é reconhecido pelo método da equivalência patrimonial (MEP).

Os **rendimentos em Espanha** situaram-se em 117,3 M€ em 2021, +45,0 M€ (+62,3%) do que 2020. No 4T21 atingiram 32,4 M€, representando mais 8,4 M€ (+34,7%) do que no 4T20. O tráfego totalizou 41,1 milhões de objetos, crescendo 65,0% face a 2020.

Durante o 4T21, as campanhas *Black Friday*, Natal e Saldos dinamizaram o comércio *online*, tendo a CTT Express registado um aumento de atividade, movimentando cerca de 11 milhões de objetos, mais 33,7% do que no 4T20, com uma média diária acima dos 200 mil objetos nas alturas de pico.

A CTT Express encerrou o ano de 2021 posicionada como uma marca de referência no envio de encomendas urgentes no mercado ibérico, tendo feito significativos investimentos em qualidade de serviço e na capilaridade da sua rede – de âmbito nacional em Espanha –, tendo a sua diferenciação face à concorrência evoluído de forma sustentada ao longo do tempo.

A empresa segue com seu plano de investimentos em tecnologia e inovação e está a desenvolver novas soluções que melhorarão a experiência de compra dos consumidores. O investimento já concretizado, em conjunto com o crescimento da atividade e com novos processos de negócio ao nível da *software* de distribuição, novos modelos de remuneração de parceiros e renegociação de contratos existentes, permitiram durante o ano de 2021 uma redução dos custos unitários de tratamento (-9,4%), de transporte (-28,0%) e de distribuição (-4,1%) face ao ano anterior. O investimento e crescimento também permitiram uma diluição dos custos de estrutura e, assim, um conseqüente aumento da rentabilidade. Como conseqüência, a operação em Espanha superou a meta anunciada em 2019 ao atingir EBITDA positivo na totalidade do ano de 2021.

A ambição dos CTT para a sua operação em Espanha passa por aumentar a sua quota de mercado e rentabilidade. Mais concretamente os CTT ambicionam: crescer no mercado B2C através de uma rede de distribuição mais eficiente, baseada em operação própria, capturar quota de mercado no B2B através de um modelo de negócio mais competitivo na angariação de franchisados e tornar-se a empresa de referência para envios ibéricos.

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se em 3,2 M€ em 2021, 19,0% acima de 2020. O crescimento verificado foi suportado no negócio na área da saúde (recolha de amostras biológicas) e no sector bancário. O 4T21 caracterizou-se, a nível nacional, por uma conjuntura económica mais favorável, as empresas registaram um aumento da procura que deu origem a um crescimento renovado da produção e à contratação de um maior número de pessoas.

Banco CTT

Os **rendimentos operacionais** do Banco CTT atingiram 98,9 M€ em 2021, um aumento de 16,8 M€ (+20,4%) face a 2020.

Este crescimento foi principalmente impulsionado pela parceria com a Sonae Financial Services, iniciada em abril de 2021, passando o Banco CTT a ser o único credor em relação à carteira de crédito do **Cartão Universo**. Este negócio gerou rendimentos de 10,2 M€, com um volume de balanço líquido de 292,1 M€ em dezembro de 2021, um crescimento acima das expectativas iniciais.

O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira**, que atingiu 55,8 M€ em 2021, 11,1 M€ acima de 2020 (+25,0%).

Os juros recebidos de **crédito ao consumo** cresceram 4,3 M€ (+12,7% face a 2020), ascendendo no **crédito automóvel** a uma carteira líquida de imparidades de 648,8 M€ (+15,8% face a dezembro de 2020). A produção de crédito automóvel em 2021 situou-se nos 213,8 M€ (+10,3% face a 2020), tendo a 321 Crédito aumentado a sua quota de mercado de produção no segundo semestre de 2021 em 1,1 p.p. (de 10,2% no final de junho para 11.3% no final do ano) face aos restantes *players* do mercado de crédito auto para veículos usados.

Os juros recebidos de **crédito à habitação** registaram um decréscimo de 0,2 M€ (-3,9% face 2020), com uma carteira de crédito habitação líquida de imparidades de 594,8 M€ (+13,4% face a dezembro de 2020). A produção de crédito à habitação ascendeu a 133,0 M€, um decréscimo de 26,9 M€ (-16,8%) face a 2020. Esta desaceleração resulta da aposta em produtos com maior rentabilidade ajustada ao risco, tais como os créditos ao consumo e automóvel.

As **comissões recebidas** desta área de negócio atingiram 39,3 M€, +5,8 M€ (+17,5%) face a 2020. Referem-se as contribuições positivas (i) das comissões recebidas de **contas e cartões**, que ascenderam a 10,6 M€ +3,4 M€ (+46,8% face a 2020), (ii) dos **produtos de poupança (off-balance)**, que ascenderam a 3,6 M€ +1,2 M€ (+49,0% face a 2020) e resultaram de um volume líquido *off-balance* de 708,6 M€, 65,3% acima de dezembro de 2020 e (iii) dos **pagamentos**, que ascenderam a 17,5 M€ +0,6 M€ (+3,3%) do que em 2020.

A performance comercial do Banco CTT continuou a permitir o crescimento dos **depósitos de clientes**, para 2 122,8 M€ (+25,7% face a dezembro de 2020), e do **número de contas**, para 573 mil contas (mais 56 mil do que em dezembro de 2020).

O **rácio de transformação** no final de 2021 ascendeu a 72,7%.

O Banco CTT, a 31 de dezembro de 2021, não tinha **moratórias** vivas em nenhum segmento de crédito. Do total de moratórias terminadas, existiam cerca de 3,5 M€ com atraso superior a 30 dias, o que representa cerca de 5,4% do total.

Serviços Financeiros e Retalho

Os **rendimentos operacionais** dos Serviços Financeiros e Retalho atingiram 48,9 M€ em 2021, mais 4,8 M€ (+11,0%) do que em 2020.

Os **serviços financeiros** (excluindo outros rendimentos) obtiveram rendimentos de 31,1 M€, um acréscimo de 0,2 M€ (+0,7%) face a 2020, com os seguintes contributos:

- Os **títulos da dívida pública** (Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento) apresentaram rendimentos de 22,7 M€, tendo aumentado 0,6 M€ (+2,9%) face a 2020. Foram efetuadas subscrições no montante de 4 428,0 M€, com uma média de 17,6 M€/dia face a 15,2 M€/dia de 2020, resultado de uma maior dinamização comercial, com a recaptura dos montantes dos títulos vencidos.
- As receitas geradas pelos **restantes produtos de poupança e seguros** (seguros de capitalização e outros) atingiram 1,2 M€, apresentando um crescimento de 10,6% (+0,1 M€) face a 2020. O impacto negativo do vencimento de uma parte do portefólio de produtos foi compensado com o processo de alargamento da oferta de novas soluções de investimento, de poupança e de seguros. Estes, no segundo semestre de 2021, atingiram 43,7 M€ de subscrições, permitindo assim a diversificação da poupança na base de clientes e angariar novos clientes.
- Os rendimentos dos **vales** alcançaram 5,5 M€, representando -0,5 M€ (-8,6%) face a 2020, como resultado das alterações estruturais nos meios de pagamento.
- Os **serviços de pagamentos dos CTT** registaram rendimentos de 1,6 M€ em 2021, estando ligeiramente acima do ano anterior (+1,9%). No primeiro semestre de 2021 este produto foi beneficiado pelo encaminhamento para as lojas CTT do pagamento de impostos, que reduziu o efeito estrutural da substituição eletrónica deste serviço. No segundo semestre de 2021 registou uma desaceleração.

Os CTT, durante o 4T21, continuaram a desenvolver as suas ofertas de produtos de poupança, com o objetivo de alargar a matriz de produtos disponíveis, e de seguros não vida, a qual já inclui os produtos dos ramos automóvel, doença, acidentes pessoais e responsabilidade civil. Este segmento de oferta apresenta um potencial de

crescimento significativo e será estrategicamente desenvolvido no contexto da oferta de Serviços Financeiros, alavancando assim ainda mais a rede de distribuição dos CTT.

Os **produtos e serviços de retalho** (excluindo outros rendimentos) atingiram 17,6 M€ de rendimentos em 2021, um aumento de 4,6 M€ (+35,2%) face a 2020, impulsionado pela distribuição de jogos sociais, incluindo a venda de “raspadinhas”, introduzida no 4T20 e alargada progressivamente a toda a rede de lojas.

O alívio das medidas restritivas de confinamento tem conduzido a uma recuperação progressiva do negócio de subsídio de transporte aéreo, com um crescimento de 138,9% no segundo semestre de 2021, após ter registado um decréscimo de -38,0% no primeiro semestre de 2021, face aos períodos homólogos de 2020.

Refira-se ainda o aumento da procura de apartados (+17,2%) e livros (+13,6%) face a 2020, evidenciado nos resultados das campanhas lançadas para a sua comercialização. Inversamente, os produtos de *merchandising* diminuíram 40,5%, muito influenciados pelo decréscimo das vendas de “materiais de proteção individual” devido à alteração do contexto pandémico em 2021.

Durante o ano de 2021 foram lançadas um conjunto de iniciativas ao nível do retalho das quais se destacam: (i) o redimensionamento da distribuição de jogos sociais e da gestão dos respetivos fornecedores; (ii) o lançamento de edições próprias de livros e o reposicionamento da oferta; (iii) a parceria com a Worten para o lançamento de uma linha de pequenos eletrodomésticos com expositor próprio nas lojas CTT e o lançamento de uma linha de pequenos *gadgets* de outros fornecedores com expositor de balcão; (iv) a reformulação da parceria com a ForAll Phones e do modelo de negócio dos recondicionados, e (v) a inauguração da primeira loja *outlet* dos CTT, situada em Lisboa (nos Restauradores), com o objetivo de comercializar produtos mais antigos a preços reduzidos, permitindo melhorar as vendas e a gestão dos *stocks*.

Gastos operacionais

Os **gastos operacionais** totalizaram 786,0 M€, um crescimento de 75,3 M€ (+10,6%) face a 2020.

Gastos operacionais								
	Milhões €							
	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Gastos com pessoal	338,6	346,9	8,2	2,4%	88,0	87,6	-0,4	-0,5%
FSE	254,1	327,4	73,3	28,8%	73,9	92,3	18,4	24,9%
Imparidades e provisões	15,3	11,4	-3,9	-25,5%	2,1	2,6	0,5	24,2%
Outros gastos	33,6	44,1	10,6	31,4%	8,8	17,3	8,5	97,5%
Gastos operacionais (EBITDA)⁹	641,6	729,8	88,2	13,7%	172,8	199,8	27,0	15,7%
Depreciações e amortizações	62,1	58,0	-4,1	-6,6%	16,1	14,8	-1,3	-8,0%
Itens específicos	7,0	-1,8	-8,8	-125,5%	4,9	4,0	-0,9	-18,4%
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	4,2	12,7	8,5	»	2,7	2,9	0,2	6,0%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	2,8	-14,5	-17,2	«	2,2	1,2	-1,1	-48,0%
Gastos operacionais	710,7	786,0	75,3	10,6%	193,7	218,6	24,9	12,8%

Os **gastos com pessoal** aumentaram 8,2 M€ (+2,4%) face a 2020, essencialmente nas áreas de negócio com maior crescimento, em particular o Banco CTT (+3,4 M€) – devido ao aumento da atividade comercial e ao reforço das equipas no contexto da parceria com a Sonae Financial Services – e Expresso e Encomendas (+3,3 M€), principalmente em virtude do crescimento registado na atividade em Espanha. Nos Serviços Financeiros e

⁹ Em 2021 e em 2020 (proforma) os gastos operacionais (EBITDA) passaram a incluir as imparidades e provisões e o impacto das locações abrangidas pela IFRS 16 a ser apresentado nos termos desta norma.

Retalho os gastos com pessoal decresceram 0,8 M€. Na área de negócio de Correio e Outros estes gastos cresceram 2,2 M€, devido à aquisição da NewSpring Services (+3,9 M€). Excluindo esta alteração do perímetro de consolidação, estes gastos teriam diminuído 1,6 M€, fruto das medidas de aumento de produtividade e enfoque na eficiência operacional.

Os gastos com **fornecimentos e serviços externos** aumentaram 73,3 M€ (+28,8%), em grande medida devido ao aumento da atividade de Expresso e Encomendas na Península Ibérica e à maior dinamização comercial, destacando-se as seguintes rubricas: gastos diretos e comerciais (+57,8 M€), recursos físicos e tecnológicos (+7,7 M€), trabalho temporário (+5,9 M€) e fardamentos (+0,5 M€). Sem o efeito da NewSpring Services (+2,8 M€), o aumento dos gastos com fornecimentos e serviços externos seria de 70,4 M€ (+27,7%).

As **imparidades e provisões** reduziram-se 3,9 M€ (-25,5%) em 2021, em resultado da revisão das matrizes de risco de crédito e da melhoria da situação económica, tendo em conta que o período homólogo estava fortemente impactado pela pandemia e incerteza, sobretudo a nível do crédito auto. No 4T21 as imparidades e provisões foram negativamente impactadas pelo crescimento da carteira de crédito ao consumo do cartão Universo, que exige o reconhecimento inicial das imparidades estimadas referentes à duração estimada dos créditos.

Os **outros gastos** aumentaram 10,6 M€ (+31,4%), sobretudo nas áreas de negócio de Correio e Outros (+4,4 M€), devido ao crescimento nas soluções empresariais (+5,0 M€ relativos ao projeto de computadores/as referido acima) e no *printing & finishing*, e de Serviços Financeiros e Retalho (+4,8 M€), nesta última induzida pelo crescimento das “raspadinhas”.

As **depreciações e amortizações** diminuíram 4,1 M€ (-6,6%) face a 2020, impactadas positivamente pela revisão da vida útil de alguns ativos (-6,8 M€), parcialmente compensada pela realização de novos contratos de arrendamento de edifícios que impactaram, por via do normativo contabilístico IFRS 16, as amortizações (+1,9 M€).

Os **itens específicos** ascenderam a -1,8 M€, devido a: (i) mais-valia de 17,8 M€ referente à venda de títulos de dívida pública para otimizar a posição financeira do Banco CTT no contexto do lançamento da parceria com a Sonae, (ii) mais-valia líquida de 1,0 M€ resultante essencialmente da alienação de edifícios, (iii) gastos com reestruturações de 11,1 M€, dos quais 10,6 M€ correspondem a acordos de suspensão de contratos de trabalho, (iv) perda por imparidade de 1,4 M€ relacionada com o ajustamento inicial da IFRS 9 com a aquisição do portefólio de crédito do Cartão Universo, (v) constituição de uma imparidade para o investimento na entidade Mktplace de 2,2 M€, e (vi) outros gastos de 2,3 M€ relacionados com a pandemia de COVID-19 e com projetos não recorrentes.

Pessoal

Em 31 de dezembro de 2021 o número de **trabalhadores/as** dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 12 608, mais 374 (+3,1%) do que em 31 de dezembro de 2020. Estes valores incorporam o efeito inorgânico da NewSpring Services com impacto de +770 trabalhadores/as. Sem este efeito, o número de trabalhadores/as seria de 11 838, menos 396 (-3,2%) face a 2020.

N.º de Trabalhadores/as

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Correio e Outros	10 445	10 866	421	4,0%
Expresso e Encomendas	1 319	1 258	-61	-4,6%
Banco CTT	435	455	20	4,6%
Serviços Financeiros e Retalho	35	29	-6	-17,1%
Total, do qual:	12 234	12 608	374	3,1%
Efetivos do quadro	10 767	11 283	516	4,8%
Contratados a termo	1 467	1 325	-142	-9,7%
Portugal	11 671	12 015	344	2,9%
Outras geografias	563	593	30	5,3%

Sem o efeito inorgânico, verificou-se um decréscimo em quase todas as áreas de negócio, com especial foco na área de negócio de Correio e Outros (-346), em grande medida devido aos projetos de aumento da produtividade das operações em curso, que têm adaptado a rede ao novo perfil de tráfego e reduzido a necessidade de contratação suplementar, bem como ao programa de otimização de RH a decorrer principalmente na estrutura central, que já resultou em 97 acordos de suspensão de contratos de trabalho e se pretende que venha a incluir mais 38.

No seu conjunto as áreas de operações e distribuição da rede postal (5 676 trabalhadores/as, dos/as quais 4 256 são carteiros/as e distribuidores/as) e a rede de retalho (2 357 trabalhadores/as) representaram cerca de 71,2% do número de trabalhadores/as efetivos/as dos CTT. Sem a incorporação da NewSpring Services estes trabalhadores/as representariam 74,1%.

EBIT recorrente

O **EBIT recorrente** situou-se em 60,1 M€ em 2021, +18,6 M€ (+44,8%) do que em 2020, com uma margem de 7,1% (5,6% em 2020). De notar que todas as áreas contribuíram favoravelmente para o crescimento do EBIT recorrente.

Para esta evolução contribuiu sobretudo o crescimento significativo do EBIT recorrente nas áreas de negócio de Expresso e Encomendas +12,2 M€ e Banco CTT +3,4 M€ (+70,0%). O Correio e Outros contribuíram com +1,7 M€ (+10,6%) e os Serviços Financeiros e Retalho com +1,3 M€ (+6,4%).

Apesar deste crescimento, a perda de receita de correio internacional de chegada decorrente da abolição da isenção de IVA nos envios postais com valor inferior a 22 Euros (“*de minimis*”), a partir de 1 de julho, impactou de forma significativa o EBIT recorrente do segundo semestre de 2021.

EBIT recorrente por área de negócio

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
EBIT recorrente por AN	41,5	60,1	18,6	44,8%	22,1	20,4	-1,8	-7,9%
Correio e Outros	16,0	17,7	1,7	10,6%	9,7	7,9	-1,7	-18,0%
Correio	70,1	65,0	-5,1	-7,2%	21,6	17,4	-4,2	-19,4%
Estrutura central	-54,1	-47,3	6,8	12,5%	-12,0	-9,5	2,5	20,5%
Expresso e Encomendas	0,2	12,4	12,2	»	3,9	5,4	1,5	38,4%
Banco CTT	4,8	8,2	3,4	70,0%	4,4	2,4	-1,9	-44,6%
Serviços Financeiros e Retalho	20,5	21,8	1,3	6,4%	4,3	4,7	0,4	10,5%

Milhões €

Resultados Financeiros e Resultado Líquido

Os **resultados financeiros consolidados** atingiram -11,1 M€, refletindo uma melhoria de 0,3 M€ (+2,8%) face a 2020.

Resultados Financeiros

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Resultados financeiros	-11,4	-11,1	0,3	2,8%	-3,0	-3,0	-0,0	-0,5%
Rendimentos financeiros líquidos	-9,6	-8,5	1,1	11,8%	-2,3	-2,1	0,2	8,8%
Gastos e perdas financeiros	-9,7	-8,5	1,1	11,7%	-2,4	-2,1	0,2	8,7%
Rendimentos financeiros	0,0	0,0	0,0	26,4%	0,0	0,0	0,0	10,3%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-1,7	-2,6	-0,8	-46,9%	-0,7	-0,9	-0,2	-33,4%

Milhões €

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 8,5 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 3,6 M€, juros suportados dos passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,1 M€ e juros de financiamentos bancários no montante de 1,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2021 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 38,4 M€, 21,7 M€ acima do obtido em 2020, tendo sido influenciado positivamente pela evolução do EBIT (+27,4 M€) e dos resultados financeiros (+0,3 M€), e negativamente pelo imposto sobre o rendimento do período (+5,9 M€).

Investimento

Em 2021 o **investimento** situou-se em 36,1 M€, 8,1% acima (+2,7 M€) do realizado em 2020.

A Empresa manteve o foco do investimento na área de negócio com maior crescimento e onde está a ser dinamizada a transformação do seu modelo de negócios, a área de Expresso e Encomendas (+3,8 M€), apostando desta forma no aumento de capacidade e na otimização dos seus processos.

Nas restantes áreas de negócio, verificou-se um decréscimo do investimento (-1,1 M€), em particular nos sistemas de informação do Banco, face aos avultados valores registados nos anos anteriores.

De salientar, o investimento de 2,9 M€ relativo às adaptações realizadas em sistemas de informação, equipamentos postais e novas instalações para acolher o novo modelo de desalfandegamento de objetos extracomunitários em resposta às alterações do regime do IVA para o comércio eletrónico, que entraram em vigor a 01.07.2021 em toda a UE.

Cash flow

A Empresa gerou em 2021 um **cash flow** operacional de 61,8 M€, +18,8 M€ face a 2020.

Cash flow

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
EBITDA	103,6	118,1	14,5	14,0%	38,2	35,2	-3,0	-8,0%
Non-cash itens*	-13,1	-18,9	-5,8	-44,3%	-5,4	-5,1	0,3	6,1%
Itens específicos**	-7,0	1,8	8,8	125,5%	-4,9	-4,0	0,9	18,4%
Investimento	-33,4	-36,1	-2,7	-8,1%	-15,2	-14,7	0,5	3,5%
Δ Fundo de Maneio	-7,2	-3,0	4,1	57,6%	14,2	-1,1	-15,2	-107,4%
Cash Flow operacional	42,9	61,8	18,8	43,9%	26,9	10,4	-16,5	-61,3%
Benefícios aos empregados	-12,1	-12,8	-0,7	-5,8%	-3,8	-3,3	0,6	14,5%
Impostos	-9,0	-3,6	5,3	59,6%	-1,1	-1,2	-0,2	-15,2%
Cash Flow livre	21,8	45,3	23,5	107,5%	22,0	5,9	-16,1	-73,2%
Dívida (capital + juros)	-1,5	-10,8	-9,2	<<	-0,6	-0,6	-0,0	-4,8%
Dividendos	0,0	-12,8	-12,8	-	0,0	0,0	0,0	-
Aquisição de ações próprias	0,0	-6,4	-6,4	-	0,0	0,0	0,0	-
Alienação de edifícios	0,0	2,2	2,2	-	0,0	0,0	0,0	-
Investimentos em empresas	-0,3	-15,7	-15,4	<<	-0,6	-0,7	-0,1	-10,6%
Varição de Caixa ajustada orgânica	20,0	1,9	-18,1	-90,4%	20,8	4,6	-16,2	-77,9%
Inorgânico - Caixa Newspring	0,0	4,9	4,9	-	0,0	0,0	0,0	-
Varição de Caixa ajustada	20,0	6,8	-13,2	-65,9%	20,8	4,6	-16,2	-77,9%
Δ Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT ¹⁰	63,9	351,3	287,4	>>	112,8	-59,1	-172,0	<<
Δ Outros saldos de Caixa ¹¹	-8,8	1,6	10,3	117,8%	-1,0	-0,6	0,5	45,7%
Varição de Caixa	75,2	359,7	284,5	>>	132,6	-55,1	-187,7	-141,6%

*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

**Itens específicos com impacto no EBITDA.

Esta evolução positiva do *cash flow* operacional em 2021 resultou essencialmente do comportamento positivo do EBITDA, da manutenção de um nível de investimento equivalente ao do ano anterior e de uma evolução positiva da variação de fundo de maneio (+4,1 M€). Esta evolução é em larga medida explicada pelo menor nível de investimento observado no 4T20 face ao período homólogo de 2019 que impactou positivamente o fundo de maneio relacionado com o investimento em 2021.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

Posição Financeira Consolidada

Posição financeira consolidada

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Ativo não corrente	1 984,3	1 970,3	-14,0	-0,7%
Ativo corrente	910,6	1 614,9	704,3	77,3%
Total do Ativo	2 894,9	3 585,2	690,3	23,8%
Capital próprio	150,3	174,5	24,3	16,2%
Total do passivo	2 744,6	3 410,7	666,0	24,3%
Passivo não corrente	493,4	705,3	211,9	42,9%
Passivo corrente	2 251,2	2 705,4	454,1	20,2%
Total capital próprio e passivo consolidado	2 894,9	3 585,2	690,3	23,8%

Milhões €

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2021 com a de 31.12.2020, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 690,3 M€, maioritariamente devido ao elevado crescimento das rubricas de crédito a clientes bancários (+448,6 M€) com destaque para o crédito automóvel e cartões de crédito, de caixa e equivalentes de caixa (+359,7 M€), na sequência do aumento significativo de depósitos captados pelo Banco CTT e da operação de securitização realizada pela 321C, bem como ao incremento verificado nos investimentos em ativos ao justo valor por resultados (+25,0 M€) na sequência do investimento em unidades de participação (UP) de um fundo de investimento imobiliário e outros ativos (+35,8 M€). Estes crescimentos foram parcialmente compensados pelo decréscimo observado nas rubricas de investimentos em títulos (-177,5 M€) em resultado da alienação de carteiras de títulos.
- O **capital próprio** aumentou 24,3 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2021 no montante de 38,4 M€, do aumento das reservas em resultado da constituição da reserva associada ao plano de ações (1,2 M€) e do incremento da rubrica de outras variações no capital próprio (3,6 M€) na sequência da atualização das responsabilidades com benefícios aos empregados. Em sentido contrário, ocorreu a distribuição de dividendos no valor de 12,8 M€ e a aquisição de ações próprias no valor de 6,4 M€.
- O **passivo** aumentou 666,0 M€, destacando-se o acréscimo dos depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+433,0 M€), o aumento de outros passivos financeiros bancários (+238,8 M€) decorrente da operação de securitização realizada pela 321 Crédito. Em sentido contrário, observou-se o decréscimo das rubricas de Financiamentos (-5,7 M€) maioritariamente em resultado do pagamento da primeira tranche do empréstimo do BBVA/Bankinter.

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

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
				Milhões €
Ativo não corrente	638,8	680,2	41,4	6,5%
Ativo corrente	484,0	454,9	-29,2	-6,0%
Total do ativo	1 122,8	1 135,0	12,2	1,1%
Capital próprio	150,3	173,9	23,5	15,7%
Total do passivo	972,5	961,1	-11,4	-1,2%
Passivo não corrente	444,0	422,5	-21,5	-4,8%
Passivo corrente	528,5	538,6	10,1	1,9%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 122,8	1 135,0	12,2	1,1%

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 283,1 M€ em dezembro de 2021, +0,1 M€ do que em dezembro de 2020, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados/as

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
				Milhões €
Total das responsabilidades	283,0	283,1	0,1	0,0%
Cuidados de saúde	271,2	263,5	-7,6	-2,8%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,4	1,5	0,0	2,5%
Acordos de suspensão	2,8	9,5	6,7	»
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	6,9	6,5	-0,4	-5,6%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	-0,0	-5,8%
Plano de pensões	0,3	0,3	-0,1	-17,4%
Outros benefícios	0,2	1,6	1,4	»
Impostos diferidos ativos	-79,3	-78,6	0,7	0,9%
Valor atual das responsabilidades líquidas de impostos	203,7	204,5	0,8	0,4%

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 78,6 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 204,5 M€.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
				Milhões €
Dívida líquida	71,4	58,9	-12,6	-17,6%
Dívida CP & LP	206,9	201,1	-5,7	-2,8%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	115,2	115,3	0,1	0,1%
Caixa ajustada (I+II)	135,4	142,3	6,8	5,1%
Caixa e equivalentes de caixa	518,2	877,9	359,7	69,4%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	498,8	857,0	358,1	71,8%
Outros saldos de caixa	19,4	20,9	1,6	8,1%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-363,4	-714,7	-351,3	-96,7%

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2021 com a de 31.12.2020, destaca-se:

- A **caixa ajustada** aumentou 6,8 M€, uma vez que o comportamento positivo do *cash flow* operacional (+61,8 M€) mais do que compensou os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-12,8 M€), o serviço da dívida (-10,8 M€), o pagamento de dividendos (-12,8 M€), a aquisição de ações próprias (-6,4 M€) e os investimentos em empresas no valor de 15,7 M€.
- A **dívida de curto e longo prazo** diminuiu 5,7 M€, essencialmente devido à redução dos empréstimos bancários dos CTT (-5,8 M€) no contexto da amortização prevista.

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

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	153,9	182,4	28,5	18,5%
Dívida CP & LP	204,7	198,5	-6,2	-3,0%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	113,0	112,6	-0,4	-0,3%
Caixa ajustada (I+II)	50,8	16,1	-34,7	-68,3%
Caixa e equivalentes de caixa	286,4	215,2	-71,3	-24,9%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	286,5	215,2	-71,3	-24,9%
Outros saldos de caixa	-0,0	-0,0	-0,0	-43,6%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-235,7	-199,1	36,6	15,5%

2. Outros Destaques

ASSUNTOS REGULATÓRIOS

Em 23.12.2021 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 05.02.2022 e o Decreto-Lei n.º 22-A/2022 publicado a 07.02.2022. O novo contrato de concessão entrou assim em vigor e terá uma duração de aproximadamente sete anos – até 31.12.2028.

O presente enquadramento melhora os mecanismos de decisão e fornece critérios claros para garantir a prestação do SPU em condições económicas sustentáveis, promovendo um maior equilíbrio entre a continuidade da prestação do serviço postal e o reforço da capacidade da empresa para fazer face aos desafios da transição digital, prosseguindo com a implementação consistente do seu processo de transformação.

3. Eventos Subsequentes

A 13.01.2022, a participação na Mktplace - Comércio Eletrónico, S.A., (Dott), foi alienada à Worten - Equipamentos para o Lar, S.A.. A alienação da participação no Dott, constituído como um catalisador de *e-commerce* com o objetivo de promover a digitalização das empresas e entrada no comércio eletrónico, surge no âmbito do reforço da parceria entre os CTT e Worten na área do comércio eletrónico. As duas empresas estão a trabalhar no aprofundamento da sua parceria a nível ibérico, em áreas como *instant delivery*, múltiplos fluxos

de distribuição de encomendas de *e-commerce* e também logística, incluindo *fulfilment* para os *sellers* do *marketplace* da Worten, de forma a maximizar o crescimento dos respetivos negócios.

Em 16 de Março de 2022, os CTT anunciaram a intenção do seu Conselho de Administração de propor à AG de 2022 o pagamento de um dividendo de 12 cêntimos de Euro por ação. Esta proposta representa uma rentabilidade de dividendo de aproximadamente 2,6% e um rácio de *payout* de aproximadamente 47,3%. A proposta está sujeita a um conjunto de condições, nomeadamente condições de mercado, situação financeira e patrimonial dos CTT e termos e condições legais e regularmente aplicáveis.

Em simultâneo, os CTT anunciaram ainda ter sido deliberado pelo Conselho de Administração a implementação de um programa de recompra de ações no montante global de 18 M€, equivalente 2,7% da capitalização bolsista dos CTT à data. Este programa, a implementar até final de 2022, tem como objetivos (1) a recompra de um máximo de até 4,65 milhões de ações, representativas de até um máximo de 2.325.000 Euros, que corresponde a 3,1% do capital social, e (2) a redução de até ao mesmo montante do capital social mediante extinção das ações próprias adquiridas.

4. Perspetivas Futuras

2021 foi um ano de transformação em todas as áreas de negócio dos CTT: (1) o **Expresso e Encomendas** continuou a registar um crescimento significativo e constante, suportado pelo aumento da penetração do *e-commerce*, reflexo da alteração dos hábitos dos consumidores e do sólido aumento da quota de mercado em Espanha; (2) no **Correio e Outros**, o decréscimo dos rendimentos do correio internacional de entrada foi mais do que compensado pelo crescimento registado nas soluções empresariais na sequência da aquisição e consolidação da NewSpring Services e de um posicionamento comercial focado na comercialização de serviços de *outsourcing* e outros projetos e contratos, aumentando assim o *share of wallet* dos CTT nos seus clientes de correio; (3) os **Serviços Financeiros e Retalho** passaram por um ano recorde na colocação da dívida pública através das lojas dos CTT e lançaram novas soluções de seguros e de poupança, juntamente com uma oferta de retalho mais alargada assente no novo *layout* das lojas; (4) o **Banco CTT** estabeleceu uma parceria com a Sonae Financial Services para se tornar o único credor do cartão Universo, continuando a registar um crescimento assinalável no crédito automóvel, no crédito à habitação e nas poupanças dentro e fora do balanço. 2021 caracterizou-se também por uma forte aposta na produtividade e eficiência da logística das operações, tanto no correio como no expresso e encomendas, com os CTT a lançarem importantes iniciativas com vista à redução de custos unitários e à melhoria da qualidade. Em resultado desta transformação, os CTT possuem uma proposta de valor diferenciada e verdadeiramente ibérica, sendo já a sua operação em Espanha a que mais contribui para o tráfego de expresso e encomendas. Os CTT têm como objetivo dar continuidade à transformação dos seus negócios e à otimização das suas operações.

Os principais pilares da estratégia da Empresa para 2022 são: (1) os CTT focar-se-ão na expansão da sua presença ibérica integrada para permitir capturar todo o potencial de convergência do comércio eletrónico em Portugal e Espanha; (2) os CTT darão 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; (3) os CTT prosseguirão o lançamento de novos serviços e produtos para aumentar a atratividade da sua oferta de retalho; e (4) os CTT continuarão a impulsionar o crescimento do Banco CTT, com base na opcionalidade do balanço e em potenciais parcerias setoriais e de capital.

Além disso, o novo quadro do serviço universal, com um contrato de concessão mais equilibrado e sustentável, deverá permitir uma melhoria estrutural na rentabilidade dos serviços de correio. Os CTT continuarão também a concentrar os seus esforços no lançamento de novas iniciativas que deem continuidade às já visíveis melhorias da eficiência e rentabilidade das suas operações, tendo como objetivo compensar a pressão nas receitas postais.

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, COVID-19 e impacto de minimis nas receitas postais bem como dos riscos severos ao nível do funcionamento das cadeias logísticas, nomeadamente com proveniência na Ásia.

O *guidance* para 2022 é conforme segue: (1) expectativa de um decréscimo ao nível de um dígito alto (“*high single digit*”) do tráfego de correio; (2) relativamente aos volumes de Expresso & Encomendas na Península Ibérica espera-se um crescimento de um nível baixo de dois dígitos (“*low double digit*”), sujeito à normalização das cadeias logísticas; (3) na receita é esperado um crescimento de um nível de um dígito médio a alto (“*mid-to-high single digit*”), e (4) espera-se que o EBIT recorrente esteja no intervalo entre 65–75 M€, com maior incidência no 2S22. Com efeito, o aumento anual dos preços de correio foi implementado em 7 de março de 2022. O efeito do de minimis nas receitas de correio irá anualizar a partir do 3T22, ao passo que o Expresso e Encomendas terá um comparável mais exigente no 1S22 devido ao confinamento do 1T21.

Os CTT pretendem implementar uma política de remuneração que seja em simultâneo 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 permite 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.

Nota Final

Esta comunicação é baseada em informação financeira estatutária reportada dos CTT – Correios de Portugal, S.A. relativa ao ano de 2021, auditada por auditor registado na CMVM.

Lisboa, 16 de março de 2022

O Conselho de Administração

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

Fax: + 351 210 471 996

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 do ano de 2021 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”, “tencionada”, “planeada”, “acredita”, “antecipa”, “será”, “visa”, “pode”, “poderia”, “seria”, “continua” e declarações similares relativas ao futuro ou de tal natureza correspondem a declarações relativas ao futuro.

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

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

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

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