



1.1. Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

Após um ano de 2017 muito difícil, no ano de 2018 atingiram-se os objetivos

que assumimos perante o mercado, em termos de evolução das receitas e do EBITDA, e também concretizámos as metas que definimos para 2018, primeiro ano de vigência do Plano de Transformação Operacional anunciado no final de 2017 como um elemento decisivo para ajustar a organização, estrutura e processos da empresa de forma a preservar o valor do correio.

António Gomes Mota
Presidente do Conselho
de Administração

*// Lançou-se um
ambicioso plano
de modernização
e investimento. //*

PLANO



Ao longo de 2018, e visando justamente responder com maior eficiência a uma realidade de mercado em que simultaneamente se acentua a queda do correio e se desenvolve a área de expresso e encomendas como uma das duas grandes alavancas de crescimento, aprofundou-se o desenho e lançou-se um ambicioso plano de modernização e investimento. Este plano, envolvendo um investimento de cerca de 40M€ em dois anos, visa incrementar o nível de automatização das operações e racionalizar a rede de distribuição de modo a assegurar uma resposta efetiva à nova realidade dos mercados em que atua.

Em 2018, e não obstante se continuar a verificar uma aceleração da queda do correio endereçado, o regulador entendeu alterar por completo, para aplicar em 2019 e 2020, o quadro de referência de medição da qualidade do Serviço Postal Universal, passando de 11 para 24 indicadores e com subidas até aos 99.9% no valor a cumprir em alguns destes parâmetros. Esta alteração foi totalmente inesperada e sem paralelo nos restantes países europeus, onde generalizadamente se verifica um ajustamento em baixa dos parâmetros que medem a qualidade de serviço de modo a refletir a realidade igualmente generalizada de queda acentuada do correio. Acresce que é igualmente incompreensível tão substancial alteração quando se está a apenas dois anos do final da concessão e face a quase 20 anos de razoável estabilidade do quadro de indicadores de qualidade. Entendeu o Conselho de Administração dos CTT que a deliberação do regulador não revelou sentido de proporcionalidade e equilíbrio face

ao contexto do setor, e assim decidiu proceder à contestação da mesma em sede de arbitragem e tribunal.

Neste domínio da qualidade de serviço gostaria de destacar que em 2018 o índice global em vigor atingiu o valor de 150, que representa o melhor resultado dos últimos três anos, evidenciando uma inequívoca melhoria da qualidade do Serviço Postal Universal, já que o indicador não sofreu qualquer alteração na sua composição nestes últimos três anos, e demonstra também o absoluto comprometimento dos CTT com a qualidade de serviço.

Ao longo do ano continuou-se a trabalhar na diversificação do negócio da Empresa em linha com as boas práticas do setor.

Registou-se um crescimento significativo nas áreas de expresso e encomendas, tirando-se partido da aceleração da penetração do *e-commerce*. Neste domínio sublinhe-se a concretização duma parceria para a criação de um *e-marketplace* em Portugal, atualmente em fase de arranque e que tem todas as condições para se transformar no futuro em mais um importante vetor de crescimento para os CTT.

Nos serviços financeiros, onde avulta o banco CTT, este continuou em 2018 a crescer a um ritmo elevado na sua carteira de clientes, nos recursos angariados e no crédito concedido, assumindo já uma presença relevante no mercado e particularmente forte no segmento dos *millennials*, sinal claro de

// Somos hoje uma empresa em mudança, com o entusiasmo e a determinação de saber honrar os quase 500 anos de uma história de sucesso. //

ser uma aposta com futuro. Em 2018 assinou-se o contrato de compra da 321 Crédito, uma empresa de crédito automóvel a particulares, que complementa bem o portfólio de produtos oferecidos pelo banco e, ao mesmo tempo permite a maior rendibilização da capacidade que o banco tem demonstrado na angariação de depósitos de clientes. Prevê-se que a operação de aquisição, que ainda está sujeita à autorização do supervisor, esteja concluída em 2019.

Somos hoje uma empresa em mudança, com as dificuldades naturais de quem precisa e quer evoluir,

mas também com o entusiasmo e a determinação de saber honrar os quase 500 anos de uma história de sucesso. Queremos continuar a servir bem a população portuguesa, queremos ser inovadores nos serviços que prestamos e queremos ser uma empresa que sabe construir um futuro para as cerca de 12,000 pessoas que aqui trabalham. Queremos, por último, continuar a ser um símbolo em que os Portugueses confiam e por isso mesmo reafirmo o nosso absoluto compromisso no que respeita à transparência e ao rigor da informação que prestamos a todos os *stakeholders*.



António Gomes Mota
Presidente do Conselho de Administração