

Secção de Ação Sectorial CTT – PS Porto

Moção Setorial

Empresa CTT – Que futuro?

Na defesa do Serviço Público Postal, Pela Reversão Total da Privatização.

Os trabalhadores do Grupo CTT encaram com profunda preocupação a atual e complexa situação vivida na empresa, a degradação da qualidade do Serviço Universal Postal e da Rede Pública Postal, com efeitos prejudiciais para o país e populações após a privatização dos CTT – Correios de Portugal, S.A., decidida pelo anterior Governo em 2013/2014.

O desagrado em relação ao serviço prestado tem originado elevadas críticas por parte dos partidos, mas também pelo regulador Anacom. A atual situação do Serviço de Correios é sentida e vivida todos os dias por todos os utentes e autarcas de vários partidos, tendo estes já manifestado a sua indignação e estupefação pelo fecho de Lojas de Correios que representa uma inversão da política de proximidade aos municípios, a qual deveria ser acautelada pelos CTT que têm a responsabilidade do Serviço Público.

E a preocupação adensa-se todos os dias, a tal ponto que, em meados de dezembro, no debate parlamentar sobre os CTT, o Primeiro-Ministro referiu que “Partilhamos das preocupações em relação ao presente e futuro dos CTT” e ainda que “Portugal não poderá viver sem um serviço postal universal, que terá de ser assegurado pelos CTT. É esta a nossa garantia” para em seguida prosseguir “As preocupações do Governo materializaram-se na constituição de um grupo de trabalho sobre a forma como a empresa está a levar a cabo a concessão do serviço postal universal, em que, além dos próprios CTT, irão participar as regiões autónomas, as autarquias e as freguesias. O Governo também está a acompanhar as ações de fiscalização da ANACOM e deverá “consolidar informação” resultante da atividade do grupo de trabalho para entregar ao regulador”.

Esperamos um processo de avaliação célere, detalhado e imparcial com apresentação da conclusão do nível de serviço prestado pelos CTT no âmbito do contrato de concessão em vigor e que se admita que deva ser, pelo menos, estudado mais profundamente o regresso da empresa ao Estado.

Secção de Ação Sectorial CTT – PS Porto

Por outro lado, em dezembro do ano passado, foi entregue uma petição “Pela Reversão da Privatização dos CTT” endereçada ao Presidente da Assembleia da República, alertando para o progressivo desmantelamento do Serviço e Rede Pública Postal.

Os CTT foram sempre uma referência de confiança e qualidade na prestação de um Serviço Postal Público aos portugueses, ao longo de dezenas de anos e em diversos contextos políticos, e considerada como um dos melhores operadores na indústria postal a nível mundial.

Acresce que, os CTT sob gestão pública, apresentou sempre resultados positivos contribuindo com receitas para o Estado, além de funcionar como um instrumento de coesão social e territorial.

Mesmo na fase de transformação do negócio, antes da privatização total dos CTT – Correios de Portugal, S.A, com a liberalização do mercado e desenvolvimento da revolução tecnológica das comunicações, a empresa manteve o cumprimento dos padrões de serviço e os níveis de qualidade e o respeito pelas obrigações do Serviço Universal em todo o território nacional através de uma Rede Pública Postal de proximidade e acessibilidade.

Identificaram-se oportunidades de novos negócios e processos adequados, adaptou-se a rede de atendimento e distribuição, baseado numa política de Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável. E, assumiu especial relevo a implementação e inovação em novas soluções na área de novas Tecnologias de Informação e Comunicação.

Com a privatização, 2013/2014, os CTT, agora Sociedade Aberta, estão na pior fase da sua vida. Perderam a generalidade dos cidadãos pelo forte decréscimo da qualidade e periodicidade da execução do Serviço Postal e o Estado também ficou sem as receitas para sempre de dezenas de milhões euros por ano, apesar dos 900 milhões euros resultantes da venda da empresa aquando do (des) governo anterior.

A atual situação caracteriza-se:

-Pela degradação do serviço que penaliza as populações (encerramentos de Lojas e Postos de Correio, intenção de agenciamento e renovação de protocolo de centenas

Secção de Ação Sectorial CTT – PS Porto

destes locais de atendimento às Juntas de Freguesia com a utilização de recursos públicos sem a garantia da qualidade de serviço às populações e clientes face às amplas competências exigidas ao nível da especificidade postal, concessão de alguns giros de distribuição a empresas privadas, fim da distribuição diária, atrasos elevados do correio normal e até no registado, aumento dos extravios, tempos de espera elevados no atendimento, perda de trabalhadores).

Além dos 22 pontos de acesso do plano de “reestruturação”, equacionam-se mais fechos no futuro sem que ainda tenham sido anunciados.

A transferência de espaços de atendimento por funcionários da empresa e de gestão CTT para outros que tratam do serviço postal inseridos em outras entidades e estabelecimentos comerciais (agência de seguros, papelaria, café, mercearia, lojas de ferramentas e materiais de construção), além de por em causa a qualidade, a atividade face ao portefólio comercial de produtos/serviços e às tarefas relativas ao expediente geral, a segurança e a confidencialidade da correspondência, significa também a descaracterização do valor e imagem da marca CTT.

-Pelo incumprimento frequente das bases de concessão que o país constata e já confirmado pelo regulador ANACOM com aplicação de multas por desrespeito do Convénio de Qualidade, o que deveria motivar desde logo a anulação do Contrato de Concessão e o resgate da empresa.

Só haverá tendência a agravar-se a cada ano com o recente anúncio do plano de transformação (destruição) operacional dos CTT que aponta para a diminuição da cobertura territorial pelo fecho de mais balcões de atendimento, muitos deles essenciais para as populações mais vulneráveis e idosas, pela redução de mais trabalhadores/despeditos (não se apostando nas pessoas como modelo de sucesso) e, por consequência, degradação do serviço face às metas mais exigentes de 24 novos indicadores de qualidade de serviço dos CTT, anunciados pelo regulador para 01 de julho de 2018 até 2020, ano do fim do prazo de concessão, como a meta de fiabilidade que deverá ser cumprida em 99,9% dos casos e ser obrigatório cumprir o valor do objetivo fixado para cada indicador (antes, também se estabelecia um valor mínimo).

Secção de Ação Sectorial CTT – PS Porto

-Pela descapitalização da empresa dada a política de remuneração de dividendos aos acionistas superiores aos lucros da empresa, sendo que na Europa não há conhecimento de nenhum exemplo de uma tão retirada distribuição acima dos lucros.

Tendo como exemplo o ano de 2017, o resultado líquido foi de 27,3 M€ (quebra de 56,1% face a 2016) e o dividendo tem um custo de 57 M€, correspondendo o valor de 38 cêntimos por ação pago em 2018 enquanto, para este mesmo ano, foi proposto um aumento salarial de 0,4% aos trabalhadores o que equivale a um aumento de cerca de 10 cêntimos por dia (3,2€ por mês) para um vencimento médio de 800€. Desde que a empresa entrou em bolsa, final de 2013, distribuiu 330 M€ aos acionistas, mais de um terço do encaixe com a venda que se processou em duas fases.

Este esforço financeiro para premiar cada vez mais os acionistas e, ao mesmo tempo, atrair investidores com a argumentação da boa remuneração, constitui em si mesmo a obsessão da rentabilidade do capital acionista de curto prazo, diminuindo o respeito pela sociedade envolvente, a reafirmação da satisfação dos trabalhadores e o reconhecimento pela preferência dos clientes.

Não é compreensível a razão da privatização, senão por razões meramente ideológicas, que está a conduzir à negligência do serviço público e que só atende à “racionalidade” do capitalismo financeiro.

Na identificação de oportunidades de negócio sustentáveis e rentáveis e de empresas com possibilidades de crescimento, compensando as mutações da envolvente externa e o impacto da digitalização das comunicações que já se fazia sentir antes da privatização, mantendo-se o enfoque principal na responsabilidade em assegurar o serviço postal nacional, a empresa, após aposta errada na distribuição de dividendos elevadíssimos, falha novamente ao decidir criar um banco low cost em larga escala com mais de 200 balcões (e os custos elevados associados, mesmo que partilhando fisicamente com as lojas existentes), num ambiente de banca maioritariamente digital associada a baixas taxas de juro e sem cobrança de comissões de conta.

Mesmo no segmento de encomendas, aquele que cresce e que muitos consideravam ser o negócio do futuro, não esqueçamos que os CTT já não detinham o monopólio e enfrentavam concorrência forte e de peso de empresas multinacionais, DHL, Seur,

Secção de Ação Sectorial CTT – PS Porto

UPS, entre outras, que levavam a que as margens fossem muito fracas, cenário que não melhorou desde então. Os CTT após comprarem a empresa Transporta (do grupo Barraqueiro com um significativo histórico de perdas e que pode ter algum racional de negócio, mas que se desconhece) apresentam uma importante quebra do EBITDA neste segmento, passando de 4,5 M€ em 9 meses de 2014 para 0,2 M€ em igual período de 2017. E, se afirmam que a Tourline em Espanha chegará ao breakeven, não será menos verdade que se antevê um futuro pouco brilhante em termos de rentabilidade para o segmento em toda a Ibéria.

Entretanto, neste cenário, o Serviço Público Postal é transformado como atividade complementar ao Banco CTT, incorporando agora o PayShop, quando deveria ser exatamente o contrário. E, o Banco Postal contribui ainda para o agravamento da situação da empresa, por não estar a corresponder ao volume de negócios esperado e necessário, continuando com resultados líquidos negativos em 2017.

O interesse no investimento avultado para lançar o Banco CTT com a degradação de todas as outras valências de Serviço Público, correio e encomendas, acrescido da política de dividendos adotada, e em face do profit warning a 31 de outubro de 2017, em que os acionistas viram o valor dos seus títulos cair mais de 30% e os CTT confirmaram que não cumpririam as metas de rentabilidade, obrigaram a empresa a lançar medidas para travar a deterioração dos resultados e acalmar os investidores: no plano de transformação operacional até 2020, anunciado em dezembro, estão incluídas, entre outras, o fecho de balcões e a saída de 800 trabalhadores (a instituição financeira dos CTT contava em 2017 com 187 trabalhadores, mais 13,6% face a 2016), sendo certo que, atualmente, a empresa pressiona as rescisões por mútuo acordo, segundo critérios muito questionáveis, com o propósito de se libertar de cerca de 400 trabalhadores, senão mais, afetos a áreas operacionais onde são necessárias mais pessoas, distribuição, transportes, atendimento e em alguns serviços técnico-administrativos.

Mais, de forma imparável, e neste quadro – fecho de balcões, cortes de centenas de postos de trabalho com impacto numa das missões da empresa, o serviço público, lucros a caírem mais de 50% o que não impediu a distribuição pelos acionistas mais do dobro desses lucros, a gestão sobe os preços dos serviços postais com o máximo permitido, em média mais 4,1%, penalizando de novo a população e os clientes.

Secção de Ação Sectorial CTT – PS Porto

Os títulos afastam-se cada vez mais dos 5,52€ com que a empresa se iniciou no mercado de capitais. Desde a apresentação dos resultados no 3º trimestre de 2017, em três meses, acumulou uma desvalorização em bolsa de cerca de 33%. E, no ano passado, perdeu quase metade do seu valor. Esta fase de fraqueza, difícil de ser ultrapassada, em que persistem os desafios ao nível da rentabilidade, tem atraído as apostas negativas e mais de 7% do capital está a descoberto.

O momento não inspira grande confiança. A gravidade da presente situação pode terminar numa destruição da empresa.

Devemos estar todos muito apreensivos com o que se está a passar no operador postal português, queda contínua de resultados e a situação interna dos CTT. Ao mesmo tempo, assistimos com bastante preocupação à prática de erros estratégicos na orientação da empresa e a significativos erros de gestão.

A situação dos CTT não se resolve apenas com a aplicação de multas pelo regulador, dado as limitações da Anacom para evitar a remuneração agressiva de dividendos e impedir processos de “transformação” que conduzam à destruição da estrutura, principais funções e missão dos CTT.

O presidente da Anacom numa audição na comissão parlamentar de Economia, Inovação e Obras Públicas sobre a situação da empresa assinalou que o indicador global sobre a qualidade do serviço “tem vindo a degradar-se”, notou que “há um aumento do número de reclamações” em 2017 (cerca de 27% dizem respeito ao atendimento ao cliente – aumento do tempo de espera, acessibilidades e condições, seguindo-se a área da distribuição – atrasos e falhas na entrega ao domicílio, extravios), face a 2016 e quase o dobro de 2015 e frisou ainda que a avaliação do serviço dos CTT compete ao executivo, estando o regulador “disponível para colaborar”.

Segundo o Portal da Queixa, os clientes dos CTT são dos mais insatisfeitos e que, a principal subida no primeiro trimestre de 2018, corresponde às reclamações recebidas no setor do correio postal e expresso, mais 159% do que no período homólogo. Os motivos estão relacionados com o mau serviço prestado e atrasos, extravios, retenções de encomendas, reclamações com o comércio online.

Secção de Ação Sectorial CTT – PS Porto

Pelo atrás referido, e tendo ainda em conta

- A defesa da marca CTT no caminho da modernização e sustentabilidade responsável, reforçando a empresa como elemento fundamental e estratégico no desenvolvimento social e económico do país,
- Salvar o futuro sustentável e respetiva criação de valor, o seu estatuto de grande empresa a nível nacional e no mundo como um dos melhores operadores de correio, de empregador de referência e que continue a contribuir para a coesão social e territorial do país,
- Garantir um Serviço Postal universal, acessível e abrangente e uma gestão futura na defesa dos interesses dos portugueses e das estratégias de desenvolvimento regional,
- Evitar a tempo a destruição irreversível da Rede Pública Postal e o agravamento da degradação do Serviço Postal de qualidade,

Sejam desenvolvidos pelo poder político os mecanismos jurídicos e operacionais urgentes para a **Renacionalização dos CTT**, revertendo o atual modelo de privatização para o controlo e gestão direta do Estado, pois é imperativo avaliar uma empresa que era lucrativa e preferiu distribuir dividendos acima das suas possibilidades com incumprimento do compromisso de serviço público definido no contrato de concessão.

Porto, 25 de abril de 2018

1º Subscritor

Rogério Costa Pereira

Militante nº 87968, Secretário – Coordenador

