



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

Moção Setorial CTT – PS Porto

ENTRADA DO ESTADO NO CAPITAL SOCIAL E GESTÃO DOS CTT

Garantir a sobrevivência do Serviço Postal Universal (SPU) e o Futuro sustentável da empresa

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, sendo consistentemente considerada como um dos melhores operadores na indústria postal a nível mundial.

Sob gestão pública, os CTT obtiveram nas últimas décadas resultados financeiros positivos, remunerando o acionista Estado com valores na ordem dos 50-60 M€/ano, em média, no **respeito pleno das obrigações do Serviço Postal Universal (SPU)**, baseados numa **política de qualidade, responsabilidade social e desenvolvimento sustentável**. Também contribuíram para a criação de emprego sustentável e prestavam um serviço público muito valioso e fundamental para as populações, para o desenvolvimento do país e para a coesão social e territorial.

Ao mesmo tempo, **na fase de transformação do negócio postal**, com a liberalização do mercado e a substituição do correio por outras formas mais atuais de comunicação entre pessoas e empresas, **os CTT conseguiram implementar um processo transformacional de novos produtos e serviços, com inovação de novas soluções tecnológicas** e identificação de oportunidades de negócio sustentáveis e rentáveis.

É inegável que existe um “antes” e um “depois” da privatização dos CTT efetuada em 2013/2014 pelo Governo PSD/CDS, com dispersão integral do capital em bolsa, que **atraiu fundamentalmente investidores institucionais financeiros, interessados em retornos rápidos**, que teve como consequência a ausência de acionistas de referência, com projeto empresarial próprio, e a inexistência duma base acionista estável. O principal acionista detém atualmente 13% do capital e apenas quatro dos restantes têm mais de 2%, não sendo clara a correlação de poder acionista na empresa, nem que estratégia se segue.

Infelizmente neste caso, **o “depois” é muito diferente do “antes”, e para muito pior!**



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

A opção de venda de 100% do capital social excedeu as exigências do programa de resgate acordado com a troika e fez-se ao arrepio das práticas internacionais dominantes. Com efeito, **de entre os 50 principais operadores postais a nível mundial, apenas 3 estão totalmente privatizados, um deles os CTT; na Europa há apenas mais 5 situações de privatização parcial, mas em todas elas o Estado manteve o controlo acionista**, com participações entre 20.5% e 90%. Na Dinamarca ocorreu mesmo a reversão de uma anterior operação de privatização parcial. Na pátria do liberalismo económico, os EUA, os serviços postais são uma agência federal.

Após a privatização, constata-se uma degradação da qualidade do Serviço Postal Universal e da Rede Pública Postal que se tem intensificado com graves implicações a nível social e económico. Como é fácil de perceber, **se o futuro dos CTT e o Serviço Público Postal, a continuar sob a alçada exclusiva de privados, estará comprometido caso o Estado não intervenha o quanto antes.**

Os trabalhadores do Grupo CTT encaram com profunda preocupação a atual e complexa situação vivida na empresa.

O momento não inspira grande confiança pois, na continuidade dos anos recentes, a empresa tem acumulado sucessivos erros de gestão e estratégicos, entre outros, evidencia-se as vulnerabilidades estruturais e de negócios, sendo os resultados trimestrais conjunturais, suportados em efeitos extraordinários, sem garantias de sustentabilidade a médio e longo prazo.

Devemos ainda estar todos muito apreensivos com o que se está a passar no operador postal português, porquanto:

- A **Qualidade**, obrigação integrante do Contrato de Concessão, e outrora um símbolo distintivo da excelência CTT, **atinge hoje mínimos históricos**. Em 2019 verificaram-se os piores desempenhos desde que há registo histórico, há 29 anos. Quebras abruptas de desempenho face a 2018. Só um dos 24 indicadores de qualidade da nova grelha de IQS atingiu os objetivos. **Mesmo pelos critérios válidos até 2018, o IGQS 11 está em incumprimento desde 2016.**

A situação não decorre de quaisquer alterações empresariais motivadas pela pandemia em curso, uma vez que se arrasta já há longo tempo. Mas sim, de constrangimentos operacionais, resultantes de **programas agressivos de redução de custos** com impacto no significativo **retrocesso das condições**



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

organizacionais de trabalho e na grave falta de preenchimento de postos de trabalho vagos e não contratação para substituição em período de férias e absentismo, o que representa um **decrécimo da distribuição diária aos clientes** com qualidade, regularidade e pontualidade, responsabilidade de uma empresa por um serviço nacional essencial e de importância crítica. O caos estrutural está instalado nas Operações e nos Centros de Distribuição Postal (CDP), aqui com **milhares de objetos em saldos (encostados) com atraso de várias semanas, pondo em causa o que a Lei confere ao País e aos Portugueses**, agravado ainda pela implementação de métodos de trabalho que mais não visa a redução de trabalhadores e a frequência da entrega diária com incumprimento dos padrões de qualidade de serviço, além de acentuar a sobrecarga diária de trabalho até à exaustão para que se consiga que todo o serviço chegue ao destino.

É recorrente o recurso a trabalho precário temporário e agenciado de alguns giros de distribuição que cria incerteza e instabilidade na distribuição.

A gravidade da situação é confirmada pela aplicação de sucessivas multas por parte da ANACOM.

É **obrigação da empresa implementar a exploração do SPU que garanta o cumprimento dos critérios de qualidade que estão definidos pelo Estado no Contrato de Concessão, já que durante vários anos distribuiu avultados proveitos pelos seus acionistas** - até 2018, 344 M€ em dividendos, sendo que em 2016 e 2017 os dividendos foram mesmo superiores aos resultados líquidos, descapitalizando os CTT. **Se foi bastante rentável nessa remuneração, tem que a conciliar com essa obrigação.**

- A péssima qualidade do serviço prestado, com crescentes **Reclamações** sistemáticas junto da Tutela, ANACOM e administração dos CTT, tem originado óbvias e graves consequências negativas para os interesses e expectativas dos cidadãos, das empresas, autarquias e instituições.

Na linha de anos anteriores, segundo análise da ANACOM e de outras fontes, continua a ser preocupante, quando **os CTT e CTT Expresso acabam por ser quem mais reclamações sofreram**. As publicitadas **lojas online** colocam à prova as capacidades de organização da operação/logística da marca CTT, com meios técnicos e humanos, que **não têm correspondido às legítimas exigências dos**



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

consumidores, sem garantias que irão receber as encomendas, a tempo e nas condições exepetáveis, **elevando o nível de insatisfação com preferência por outros operadores**. E quanto ao SPU, **os motivos de sempre**, atrasos elevados do correio normal, azul e até do registado, aumento dos extravios, tempos de espera elevados no atendimento.

E, segundo o BdP, o **Banco CTT** tem vindo a ser a **entidade mais reclamada** no crédito hipotecário e uma das mais visadas nas contas de depósito.

- Face ao **clamor nacional de descontentamento com o mau serviço dos Correios**, a resposta da **administração dos CTT** passa por **uma operação de propaganda** de relações públicas e de gestão de danos reputacionais, **trava o encerramento de Lojas CTT, reabrindo algumas, de um total de 85 Lojas encerradas até 2018** em zonas industriais e em freguesias com relevância socioeconómica e de elevada densidade populacional.

Mas, a **Destruição da Rede Pública Postal** continua com a **agregação de vários Centros de Distribuição Postal (CDP)** que abrange já locais em mais de uma dezena de Distritos. **O plano aponta para o fecho de cerca de metade de CDP**, afetando previsivelmente mais de cem localidades de todo o país e uns 2 mil trabalhadores.

É inaceitável esta **política de redução de cobertura de Rede Pública Postal, baseada em critérios economicistas, afetando os trabalhadores a nível socio laboral** que têm de percorrer dezenas de quilómetros de distância das suas residências, **origina perdas de ritmos de distribuição** de correspondências e encomendas **com chegada mais tardia dos objetos**, prejudica gravemente os clientes com necessidade de contactar o CDP para tratar de atrasos ou extravios, cada vez mais frequentes, em particular, **as pessoas com maior debilidade económica ou os idosos** com acrescidas dificuldades de mobilidade e acesso a transporte público, **limita a dinâmica da comunidade empresarial e em nada contribui para o desenvolvimento económico e revalorização do interior**.

Os CTT alienaram já diversos imóveis, no valor de algumas dezenas de Milhões de Euros. O “Plano de Transformação”, aprovado em Dez/2017, prevê o **encerramento / concentração de até cerca de metade dos CDP**. Os CTT, sem o confirmarem, nunca negaram o seu interesse em “otimizar” esses ativos (CDP). **Um expediente de momento**, altamente lesivo e irreversível **que colocaria definitivamente o património imobiliário dos CTT fora da alçada do SPU e das**



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

obrigações do Contrato de Concessão, mas resultando, a prazo, numa **descapitalização brutal da empresa**.

- Desde o início da privatização, assiste-se ao sucessivo **Desinvestimento grave e continuado no Serviço Postal Universal**, abdicando da sua defesa, valorização e diversificação no quadro de um serviço essencial público e de interesse nacional e, logo, quando **é inequívoco que o grosso da atividade, das receitas e gerador de lucro dos CTT, ocorre no âmbito do SPU**.

É verdade que **volume de correio** está em declínio, mas a **taxa de queda em Portugal é superior à internacional, em parte devido à má gestão dos próprios CTT**: aumento excessivo de preços, afetação desproporcionada de recursos a outros negócios (o Banco) e má qualidade de serviço, que afastou ainda mais os clientes com impacto no tráfego e receitas.

Alarmante, é **a passividade de atuação da empresa** face à quebra do correio físico endereçado, que foi absorvida por **Operadores Concorrentes que privilegiam os grandes expedidores de correspondências**.

Acresce que, **não é com as parcerias com Postos Privados em sítios muito díspares –quiosques, papelarias, cafés, lojas de chineses, floristas, mercearias etc**, (com produtos e serviços SPU, pagamento de vales de pensões, avisados de objetos não entregues, expresso e encomendas) na área de influência das Lojas CTT e das que são reabertas, e que **não respeitam os requisitos técnicos exigidos pela ANACOM** (confidencialidade, inviolabilidade, espaço individualizado, acessibilidades, etc), **que se incrementa a receita** por falta de competência e apoio técnico. Mais, em termos estratégicos, não promove o crescimento do SPU pois não impulsiona uma dinâmica de negócio / relações comerciais como no atendimento postal da empresa com benefício na angariação de outros produtos e serviços (merchandising) das Lojas CTT. **Constitui uma perda de mais-valia do valor e da imagem da marca CTT no panorama da liberalização, incrementando o negócio de Terceiros (privados)**.

Inequívoca a aposta na consolidação do Banco CTT, incorporando agora o PayShop, em detrimento do SPU, esvaziando de clientes as Lojas CTT, **pretendendo transformar a atividade postal como complementar à subsidiária Banco, quando deve ser exatamente o inverso**.



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

De facto, **negócio bancário implicou um enorme desvio de recursos financeiros**, com sucessivos aumentos de capital social do Banco CTT - **atualmente cerca de 300 M€**, que obrigaram a recorrer a endividamento externo, subsídio cruzada, captura de negócios rentáveis de outras áreas dos CTT e injeção de capital do SPU.

O setor postal é hoje um negócio de enorme envergadura e dinamismo à escala internacional.

A necessidade, por parte da sociedade, dos serviços prestados no âmbito do **Serviço Postal Universal** (correspondências, encomendas, vales, serviços de governo e de proximidade, entre outros) não vai desaparecer tão cedo, e, **mesmo se com outras características, o SPU terá de continuar a ser assegurado** e o negócio continua a ser rentável, em Portugal e na maioria dos países.

E, a **pandemia demonstrou que os Correios são um instrumento de comunicação imprescindível e essencial na sociedade atual e para o desenvolvimento económico**, tal como em relação à internet. Mas, têm de estar interligados, ou seja, é necessário garantir que os serviços de correio entreguem as compras online a tempo e em condições nos domicílios. **O serviço postal tem de “caminhar” a par com a internet.**

- E, a **Distribuição de Dividendos** continua. Em 2021, mais 12,75M€ (76,3% do resultado líquido de 2020) quando o contexto atual de incerteza devido à pandemia impunha um racional prudencial.

Mais, na apresentação de resultados em 16 março 2021, após exigências impostas pelo CEO dos CTT sobre compensações financeiras e regulatórias do contrato de concessão do Serviço Postal Universal (SPU), **os CTT avançam**, em 11 de junho de 2021, **com Ação Arbitral contra o Estado** e pedem 67 M€ pela prorrogação do prazo de concessão (44 M€) e do impacto da pandemia (23 M€).

Em 17 de maio deste ano, o Conselho de Administração aprovou por unanimidade a implementação de um **Programa de Recompra de Ações próprias CTT** para dar aos administradores executivos e quadros dirigentes, que **poderá ascender a 8,25 milhões de euros** e 1,5 milhões de ações dos CTT, o que corresponde a 1% do capital social. **Com a consequente sobrevalorização da empresa em bolsa, PSI20.**



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

Uma medida de gestão deplorável, desastrosa e desconcertante quando se exige competência e resultados a todos **e não se recompensa condignamente os trabalhadores da “linha da frente”, com uns míseros 10€ de aumento**, que enfrentaram uma sobrecarga de trabalho e um maior risco diário na concretização do serviço com dedicação e de forma exemplar.

Que pensarão os trabalhadores e os portugueses? Sobre esta **tomada de lucros dos que nunca perdem e tudo ganham**. E, sobre o engrossar da voz na praça pública com a chantagem ao Estado exigindo compensações financeiras e regulatórias do contrato de concessão do Serviço Postal Universal (SPU)?

A anterior e atual gestão já tinham dado a entender que **o seu principal objetivo** é “encostar o Estado às cordas” na renegociação do Contrato de Concessão do SPU, obtendo **contrapartidas financeiras ou regulatórias de monta**. Quanto **mais degradada fosse a situação da empresa, maior seria a capacidade de chantagem dos CTT**, no pressuposto que não haverá licitantes alternativos. **Quanto mais tarde ocorrer a decisão de intervenção estatal, mais cara a solução ficará** - admitindo que ainda será possível recuperar o SPU, nos moldes que o país necessita.

Sobre a **compensação causada pela pandemia, é inaceitável admitir a justificação** da empresa quando, segundo R&C 2020, os resultados operacionais cresceram 0,7% (745,2 M€) e o lucro foi de 16,7 M€, inferior ao ano anterior, e em termos de EBIT – resultado antes de impostos, o Correio, Serviços Financeiros e Retalho representam 88% do total, o que significa que **o resultado positivo de 2020 é gerada pelos serviços tradicionais que continua a ser o suporte da estrutura da empresa**, e não as ditas alavancas de crescimento subsidiárias, Expresso e Encomendas e Banco.

Em simultâneo, a ameaça chega ao ponto dos CTT **reivindicarem menores exigências dos critérios de qualidade**, uma compensação **que contribuiria para agravar a degradação do serviço**, recompensando as ineficiências, e permitia a redução da quantidade de trabalhadores e o aumento da precariedade.

Relembra-se que, **a ANACOM em 2019 introduziu um novo conjunto de indicadores de qualidade do serviço postal**, tendo aumentado de 11 para 24 o número de indicadores com maior grau de exigência no seu cumprimento, sem



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

colocar em causa viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal, **face à degradação inaceitável da qualidade do serviço que tinha originado um elevado volume de queixas e insatisfação dos consumidores que se observou nos últimos anos.**

O **Governo para acautelar os interesses públicos**, deve ter em linha de conta **quer níveis de qualidade elevados e uniformes em todo o território**, quer quanto ao conteúdo do SPU e que, em nome da transparência, **não seja a concessionária a contratar a entidade externa que realiza a medição.** Em Portugal, o serviço postal deve ser assegurado com o mesmo nível de qualidade de outros países europeus e existem condições para que o serviço de correios seja hoje melhor do que há uns anos atrás.

É hoje claro que a privatização total da empresa foi um erro crasso e tem vindo a falhar.

Mas, o papel do Estado não se pode limitar ao exercício da função regulatória. Só o Estado pode salvar os CTT e o SPU!

É, pois, urgente intervir na **defesa deste Ativo Estratégico Nacional** com a **presença do Estado na Comissão Executiva da empresa, com capacidade de gestão e intervenção na estratégia**, pois só dessa forma conseguirá a sobrevivência sustentável desta outrora grande empresa, em particular do serviço público prestado através do SPU, com óbvias vantagens e benefícios para o País, os Portugueses e os Trabalhadores.

Estando a **decorrer uma análise à evolução do SPU pelo Grupo de Trabalho criado pelo Governo, este é o momento oportuno para agir** pois quanto mais tarde o Estado entrar no capital e intervir na gestão dos CTT, mais onerosa sairá a sobrevivência do SPU.

De notar que, **presença pública no SPU é a situação normal na quase totalidade do mundo**, e não a privatização total que só acontece em 3 (NL, PT e MY). **Esta intenção é acompanhada pela maioria dos partidos políticos com representação parlamentar na Assembleia da República.**

Tal intervenção é, além disso, uma solução considerada aceitável pela UE (resposta da Comissária Europeia para o Mercado Interno, Indústria, Empreendedorismo e PME, Elżbieta Bieńkowska, de 8/04/2019).



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

Conclusão:

Os CTT vivem uma situação crítica e multifacetada, que exige resposta urgente:

- ▶ Crescentes constrangimentos institucionais, clima de confronto, estrutura de governação empolada, perda do capital de confiança por parte de todos os stakeholders da empresa (clientes, trabalhadores, população, autarquias e Regulator), agravamento transversal do clima laboral e nas operações (CDP e Centros de Tratamento) com marcações de vários plenários e greves,
- ▶ Garantir um Serviço Postal Universal, de qualidade, acessível e abrangente e uma gestão futura na defesa dos interesses dos portugueses e das estratégias de desenvolvimento Regional,
- ▶ Garantir o investimento sustentável no Serviço Postal Universal, valorização e diversificação no quadro de um serviço essencial público que, mesmo se com outras características, o SPU terá de continuar a ser assegurado. O negócio continua a ser rentável, em Portugal e na maioria dos países,
- ▶ Evitar a tempo a destruição irreversível da Rede Pública Postal, o agravamento da degradação da Qualidade do Serviço Público Postal cumprindo com as obrigações definidas no Contrato de Concessão,
- ▶ Está em risco o papel insubstituível dos CTT, enquanto garante de coesão social e territorial e a sua resposta às necessidades de vastos segmentos vulneráveis da população (idosos, isolados, pessoas com limitações motoras, não bancarizadas ou infoexcluídas) que abrangem 1,5 a 2 milhões de cidadãos “invisíveis”,
- ▶ Agravamento do custo do processo de renovação do Contrato de Concessão do SPU - atual gestão aposta na confrontação e já avançou com Ação Arbitral contra o Estado no valor de 67 M€ por dupla compensação,
- ▶ A gestão aliena património, contrai empréstimos, descapitaliza a empresa, entrou em negócios ruinosos, caso notório da aquisição da 321 Crédito (ex BPN Crédito, por 150 M€, o quántuplo do preço pelo qual o Estado a tinha vendido, cinco anos antes), desinveste e desnata o core, por transferência de produtos e negócios rentáveis para o Banco CTT, continua a distribuir dividendos e a atribuir



PS



ANTÓNIO COSTA
Secretário-Geral '21

23º CONGRESSO NACIONAL

chorudos prémios ao CA e quadros dirigentes através do programa de recompra de ações CTT,

- ▶ Resultados trimestrais conjunturais suportados em efeitos extraordinários. Paradoxo comercial, os custos operacionais subiram com o aumento expressivo no volume de encomendas. Risco de esgotamento do modelo de negócio e ausência de liderança acionista,
- ▶ Salvar a criação de Valor suportado em negócios robustos, ambiciosos e com capacidade de crescimento sustentado e de qualidade, face às oportunidades das dinâmicas de mudança e desafios emergentes do mercado e das necessidades dos consumidores, num mix físico-digital,
- ▶ Quanto mais tarde for a intervenção do Estado, mais cara ficará a solução.

Pelo exposto, é imprescindível e urgente o processo de participação qualificada do Estado Português no capital social dos CTT- Correios de Portugal, SA, conforme modelo existente na esmagadora maioria da UE, em moldes que lhe permitam exercer um controlo de gestão efetivo, de modo a dar um rumo à empresa e garantir a sua sobrevivência a prazo, no respeito pelos princípios da responsabilidade social e da racionalidade empresarial, dos direitos dos cidadãos, dos clientes e dos trabalhadores, para que os CTT continuem a contribuir para o progresso nacional e a coesão social, económica e territorial do nosso país.

Porto, 17 de junho de 2021

1º Subscritor

Nuno José Pinto Adão

Militante nº 36170

Membro Efetivo do Secretariado da Secção CTT - PS Porto

