



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS
INFRAESTRUTURAS E DA HABITAÇÃO

Exma. Senhora
Dr.ª Catarina Gamboa
Chefe do Gabinete do Senhor Secretário
De Estado Adjunto e dos Assuntos Parlamentares
Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA
527

SUA COMUNICAÇÃO DE
22-02-2019

NOSSA REFERÊNCIA
Nº: 728/2019
ENT.: 1182/2019
PROC. Nº: 16/2019

DATA
22-03-2019

ASSUNTO: Resposta à pergunta n.º 1367/XIII/4ª de 21 de fevereiro de 2019
Encerramento da Estação de Correios em Sobral de Monte Agraço, distrito de Lisboa

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 1367/XIII (4.ª) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do BE, encarrega-me Sua Excelência, o Ministro do das Infraestruturas e da Habitação de, relativamente às questões colocadas, enviar a seguinte informação:

Relativamente à primeira questão, sobre se o Governo tem conhecimento do anúncio do encerramento destas estações de correios cumpre salientar que os CTT, embora sejam uma empresa privada e, nessa qualidade, gozam de autonomia na gestão da sua atividade e nas decisões de estratégia comercial que a cada momento são tomadas, têm limites de atuação tendo em conta o facto de serem, até 2020, o atual prestador do serviço universal postal, encontrando-se, por essa razão, adstritos ao cumprimento das obrigações que lhe advém das bases da concessão do serviço postal.

Neste contexto, e relativamente à rede postal afeta à concessão, constituem obrigações específicas da concessionária, ao abrigo do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 da Base IX da Concessão:

- i) Estabelecer e manter em bom estado de funcionamento, segurança e conservação a rede postal, bem como zelar pela sua operacionalidade e adequada exploração [cf. Base VIII, n.º 1, alínea b) da Concessão]; e
- ii) Desenvolver, qualitativa e quantitativamente, a rede postal, de modo a assegurar os níveis de qualidade adequados aos serviços que nela se suportem, cumprindo, nomeadamente os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados pela ANACOM nos termos da Base XV;



Até ao momento, vigora a deliberação da ANACOM, de 15.09.2017, onde foram fixados, ao abrigo da referida Base XV da Concessão, os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a assegurar pelos CTT no período de 01.10.2017 a 30.09.2020, referentes a:

- i) Densidade dos estabelecimentos postais;
- ii) Densidade dos marcos e caixas de correio;
- iii) Ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais;

No entanto, e prevendo o contrato de concessão que, enquanto entidade concessionária, cabe aos CTT decidir qual o tipo de estabelecimento postal que é utilizado para assegurar a prestação de serviços postais à população, competindo-lhe também decidir sobre a criação e o encerramento de estabelecimentos postais, bem como sobre a alteração dos respetivos horários de funcionamento - observadas as exigências dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixadas -, a ANACOM, fruto das diversas interações mantidas com este Ministério e, em particular, dos contributos recolhidos ao longo da sua participação no programa multidisciplinar do Governo sobre o Serviço Universal Postal, considerou essencial assegurar que as opções feitas pela concessionária não impliquem uma degradação da qualidade das condições de prestação dos referidos serviços, motivo pelo qual deliberou efetuar uma revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços.

O objetivo visado por esta deliberação é, por um lado, (i) assegurar que em cada concelho exista pelo menos uma estação de correios ou um posto de correios com características equivalentes às da estação, e, por outro, que (ii) o referido posto de correios cumpra os requisitos necessários para satisfação das necessidades de acesso aos serviços postais por parte dos utilizadores dos mesmos.

O processo de consulta encerrou no passado dia 21 de fevereiro, e após a deliberação final da ANACOM, os CTT passarão a estar obrigados a cumprir objetivos de qualidade adicionais, visando a melhoria da prestação do serviço às respetivas populações.

Esta permanente adequação da Rede de Atendimento dos CTT à procura de serviços postais é fundamental para garantir a sustentabilidade futura da empresa e do Serviço Postal Universal no contexto de acelerada transformação do setor postal como consequência da digitalização, que obriga



esta empresa a alterar a sua maneira de operar, adaptando-se às alterações nas necessidades dos consumidores, naturalmente assegurando a qualidade adequada na prestação dos serviços, mantendo a proximidade às populações e envolvendo todas as entidades competentes, designadamente as autoridades locais.

No que se refere ao caso concreto referido na pergunta importa referir que os CTT não estão a equacionar o encerramento da Loja CTT em Sobral de Monte Agraço, sendo de referir que este concelho tem 2 (dois) Estabelecimentos Postais (Pontos CTT), designadamente 1 Loja CTT e a 1 Posto de Correios, em linha com os critérios de densidade postal que se encontram definidos pelo regulador sectorial

Relativamente às questões aludidas nos 2, 3 e 4, o Governo está, como sempre esteve, totalmente comprometido com a sua missão de garantir que as populações beneficiam da oferta permanente de determinados serviços postais em todo o país, com níveis de qualidade adequada e a preços acessíveis de forma a responder às necessidades de comunicação das pessoas e empresas.

Por essa razão, consideramos que é imperioso garantir que estes objetivos sejam assegurados, sendo obrigação dos CTT assegurar soluções de comunicação de proximidade e de excelência, bem como estabelecer relações de confiança e inovação, vocacionadas para a ligação de pessoas e empresas, dando resposta integrada às necessidades de cada cliente.

A acessibilidade dos serviços postais e a proximidade dos mesmos junto das populações são duas premissas fundamentais na prestação deste serviço, devendo nortear a tomada de decisão estratégica dos CTT. Estes são os dois pilares fundamentais da concessão do Serviço Postal Universal, que têm de ser acautelados e prosseguidos, tal como tem vindo a ser publicamente assumido pelo Governo, em diversos fóruns e junto da administração dos CTT.

É ainda importante salientar que em todos os Postos de Correios, à semelhança das Estações de Correio, podem ser prestados todos os serviços incluídos no Serviço Postal Universal (Serviço Público) - incluindo entrega e recebimento de correio e encomendas, apartados, selos, etc. - os pagamentos de vales postais (incluindo pensões), os pagamentos de faturas e outros, tais como impostos, coimas, segurança social, portagens, bilhetes para espetáculos, produtos filatélicos, etc.



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS
INFRAESTRUTURAS E DA HABITAÇÃO

Todos os serviços prestados nos Postos de Correios são da responsabilidade e supervisão dos CTT, que proporcionam a todos estes estabelecimentos postais um apoio permanente, bem como ações regulares de formação (inicial e contínua) e uma supervisão e controlo da respetiva atividade que inclui, designadamente, visitas físicas periódicas aos estabelecimentos, no âmbito das quais é verificada a conformidade dos procedimentos, corrigindo o que tiver que ser corrigido e implementando as ações de melhoria que se revelarem adequadas.

Inclusivamente a rede de Postos de Correios é objeto de um processo de certificação por uma entidade externa independente (SGS), existindo hoje já 255 Postos com essa certificação, sendo que o objetivo com a recente deliberação da ANACOM é aumentar a certificação destes postos de correio e, consequentemente, promover a melhoria da qualidade do serviço prestado às populações.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Marina Gonçalves