



Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete de S. E. o
Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares
Eng. Nuno Araújo

SUA REFERÊNCIA
526

SUA COMUNICAÇÃO DE
06-02-2017

NOSSA REFERÊNCIA
Nº: 638/2017
ENT.: 671/2017
PROC. Nº: 71/2017

DATA
27-03-2017

ASSUNTO: Resposta à pergunta 3140/XIII (2.^a) - Atrasos na entrega por parte dos CTT nos Açores

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 3140/XIII (2.^a) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do PS, encarrega-me Sua Excelência o Ministro do Planeamento e das Infraestruturas de, relativamente às questões colocadas, enviar a seguinte informação:

O Governo tem acompanhado a evolução dos parâmetros de qualidade de serviço dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT), nomeadamente através dos relatórios trimestrais dos Indicadores de Qualidade de Serviço, recebidos pela ANACOM, entidade reguladora do sector.

Por força da Lei Postal¹ e do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, os CTT estão obrigados a prestar os serviços que integram o serviço postal universal de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho fixados pela ANACOM.

Apesar de não se encontrarem definidos objetivos de qualidade específicos para a Região Autónoma dos Açores (RAA), a ANACOM tem imposto obrigações de reporte específicas com vista ao acompanhamento da qualidade do serviço postal universal na RAA.

Em particular no que respeita à demora de encaminhamento na encomenda normal, desde dezembro de 2014, os CTT passaram a estar obrigados a reportar à ANACOM e a divulgar aos utilizadores, os níveis de

¹ Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.



qualidade realizados para o padrão de serviço nos envios para a RAA. De acordo com a informação prestada pelos CTT, o prazo de entrega de uma encomenda normal enviada para a RAA varia entre 7 e 15 dias úteis.

Constata-se que a alteração dos planos de voos da TAP e da SATA para as Regiões Autónomas durante o período de verão, com reforço do número de voos ao fim de semana, penalizou o transporte de carga durante a semana, com o consequente impacto negativo na demora de encaminhamento da encomenda normal.

A evolução dos indicadores na RAA, é a seguinte:

Tabela 1 - Demora de encaminhamento na encomenda normal - Região Autónoma dos Açores - % de envios entregues (valores trimestrais)

	Até D+7	Até D+8	Até D+9	Até D+10	Até D+11	Até D+12	Até D+13	Até D+14	Até D+15
2.º T 2015	95,9%	96,9%	97,4%	98,7%	98,7%	99,5%	100,0%	100,0%	100,0%
3.º T 2015	96,7%	97,7%	98,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,3%	100,0%	100,0%
4.º T 2015	96,7%	98,7%	99,0%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,7%
1.º T 2016	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2.º T 2016	99,4%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3.º T 2016	98,7%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: % em D+X, significa a percentagem de envios entregues até X dias úteis após depósito dos envios num ponto de receção de correio.
Fonte: CTT.

Os dados recolhidos serão considerados na revisão dos indicadores de qualidade do serviço postal universal que será levada a cabo pela ANACOM ainda este ano.

Relativamente aos vales postais e às queixas sobre o pagamento de reformas e outras prestações sociais, salienta-se que os CTT informaram a ANACOM da implementação a nível nacional da “Operação Pensionista” desde fevereiro passado.

Aquela operação abrange todos os estabelecimentos postais e compreende as seguintes ações:

- (i) Identificação do montante necessário que cada estação de correio deve possuir para fazer face ao pagamento de vales, tendo como referência o valor máximo pago no dia de maior pagamento no mês anterior;
- (ii) Monitorização diária, para cada estação, do montante de vales pagos, do numerário em loja e do valor abastecido (por empresa especializada ou através de banco), com informação que deve efetuar uma gestão de numerário que garanta que os valores são suficientes para pagamento dos vales no dia seguinte;
- (iii) Antecipação das horas de abastecimento de numerário aos postos de correio, efetuado a partir das estações de correio, de modo a permitir que cada posto tenha valores suficientes para efetuar pagamentos desde o início do dia;



- (iv) Maior articulação com a área operacional, no sentido de uma monitorização mais eficaz da distribuição dos vales postais e consequente antecipação das datas prováveis de pagamento dos vales;
- (v) Difusão de instruções para a consideração de prioridade no atendimento, no caso de grande afluência de utilizadores para pagamento de vales nas estações que dispõem de sistema de gestão de filas de espera.

Finalmente, a ANACOM está a preparar uma proposta de alteração do Regulamento do serviço de vales postais, aprovado pela Portaria n.º 536/95, de 3 de junho, alterado pela Portaria n.º 75/2002, de 22 de janeiro, que visa incluir regras específicas sobre o pagamento de vales postais nos estabelecimentos postais.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete