



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS
INFRAESTRUTURAS E DA HABITAÇÃO

Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete de S. Exa. a Ministra Adjunta e
dos Assuntos Parlamentares
Dr. João Bezerra da Silva
Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
919	01-08-2022	Nº: 3099/2022 ENT.: 4438/2022 PROC. Nº: 01/2022	26-08-2022

ASSUNTO: Pergunta n.º 449/XV/(1.ª)
Atraso na distribuição postal no concelho de Póvoa de Lanhoso

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 449/XV/(1.ª) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata, encarrega-me Sua Excelência, o Ministro das Infraestruturas e da Habitação de, relativamente às questões colocadas, enviar a seguinte informação:

Nos termos do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado a 6 de janeiro de 2022 (contrato de concessão), a fiscalização da concessão, incluindo a fiscalização da rede postal afeta à concessão, cabe ao membro do Governo responsável pela área das comunicações, coadjuvado pela ANACOM, e, individualmente, à ANACOM, no âmbito das suas atribuições e competências legalmente fixadas.

Por decisão de 29 de abril de 2021¹, a ANACOM definiu os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, os quais são aplicáveis no âmbito do novo contrato de concessão celebrado entre o Estado português e o prestador do serviço universal - no caso, os CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) -, em vigor desde 8 de fevereiro de 2022. De entre os parâmetros definidos, destacam-se os objetivos fixados para a demora de encaminhamento de envios postais. O período de referência para efeitos de aferição do cumprimento dos indicadores de qualidade

¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1624123>.



de serviço corresponde ao ano civil, assinalando-se ainda que o cumprimento ou incumprimento destes indicadores é apurado a nível nacional.

Adicionalmente, nos termos do n.º 4 do artigo 12.º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril), os prestadores de serviço universal devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas.

A ANACOM registou, em 2021, 27 reclamações provenientes do concelho da Póvoa de Lanhoso contra o grupo CTT² e quatro no primeiro trimestre de 2022. O motivo mais reclamado esteve relacionado com atrasos reiterados na entrega de objetos postais/cobertura de serviço deficiente, registando-se ainda reclamações sobre extravios de objetos postais, falta de tentativa de entrega de objetos postais no domicílio do destinatário, demora ou não resolução de reclamações, entrega de objetos postais na morada errada e a conduta/atitude dos funcionários.

Assim, na sequência do reporte de dificuldades na distribuição no concelho de Póvoa de Lanhoso, a ANACOM realizou, em 07.12.2021, uma ação de fiscalização ao Centro de Distribuição Postal (CDP) que serve o concelho, tendo constatado, sumariamente, o seguinte:

- Não se constataram problemas na distribuição de correio prioritário (no qual se incluem, entre outros, o envio de publicações periódicas, notificações e citações postais, correspondência registada e envios com valor declarado).
- Relativamente ao correio que, naquela data, permanecia no centro, verificou-se existir um volume considerável de correio normal por distribuir em quatro dos nove giros implementados no CDP, com mais de 100 envios de correio normal por distribuir numa das duas zonas de distribuição integrantes desses giros.
- Tendo sido selecionado aleatoriamente um conjunto de 16 envios postais de correio normal depositados no CDP, constatou-se que seis desses envios não foram distribuídos dentro do respetivo padrão de encaminhamento definido para os envios em causa (D+3)³.

² O Município da Póvoa de Lanhoso apresentou 2 reclamações em 2021, tendo a Junta de Freguesia de Taíde apresentado, no mesmo período, também 2 reclamações.

³ Salienta-se que, como acima referido, daqui não resulta um incumprimento dos indicadores de qualidade fixados, dado que a avaliação do seu cumprimento ou incumprimento é apurada globalmente e para a totalidade do ano, e não a nível regional ou local.



Neste contexto, em 21.02.2022, a ANACOM questionou os CTT sobre as situações descritas, solicitando a indicação das medidas eventualmente implementadas ou a implementar pela empresa no sentido de corrigir as situações verificadas, assim como a data em que estimavam que tais medidas viessem a produzir efeitos.

Em 08.03.2022, os CTT vieram assinalar que a ação de fiscalização em causa ocorreu num período de especial agravamento da pandemia de COVID-19 e, conseqüentemente, de maior número de casos de absentismo, tendo a empresa registado maiores dificuldades na contratação temporária de trabalhadores substitutos a partir do mês de novembro de 2021. O absentismo, aliado ao facto de o período em causa registar, tipicamente, maiores volumes de tráfego, teria causado dificuldades no tratamento e escoamento da distribuição de envios. Referem ainda os CTT que durante todo o período da pandemia estiveram em funcionamento ininterrupto através da suas duas redes fundamentais - a rede de distribuição e a rede de atendimento - e, por razões de segurança e saúde públicas que determinaram ajustamentos e restrições à operação dos CTT, tiveram que passar a exercer a sua atividade com as suas equipas “em espelho”, para garantir a continuidade do serviço no caso de haver algum(a) Colaborador(a) infetado(a) e de se ter de colocar essa equipa em isolamento profilático ou quarentena. Este modelo permitiu salvaguardar a continuidade da prestação ininterrupta do serviço, mas reduziu a capacidade de entrega dos envios postais.

A empresa referia ainda que a situação teria, entretanto, normalizado, recordando que, para fazer face aos efeitos da pandemia e à alteração do comportamento do tráfego de correio, estaria a desenvolver novos estudos de reorganização da distribuição para os CDP, que previa adequar os recursos e respetivas rotas dos giros, com o objetivo de criar uma gestão mais eficaz e produtiva.

Concretamente sobre o CPD de Póvoa de Lanhoso, os CTT previam a implementação de uma nova organização da distribuição em agosto de 2022, com vista a reestruturar as operações de acordo com o tráfego e recursos do centro.

Os CTT informaram ainda que neste caso concreto tem sido preocupação e prioridade resolver os eventuais constrangimentos que possam ter existido, decorrentes de várias ausências e de várias situações de doença e de acidente, tendo sido implementadas medidas para os mitigar, nomeadamente através do reforço de pessoas, através de processos de contratação para fazer face às necessidades, embora os mesmos nem sempre favoreçam, nem têm favorecido, o encontrar de soluções imediatas.



REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS
INFRAESTRUTURAS E DA HABITAÇÃO

Os CTT não confirmam a alegação de que “a União de Freguesias de Calvos e Frades está há cerca de um mês sem distribuição postal”, referindo que a distribuição ali é assegurada há mais de 15 anos pela mesma pessoa e tem sido sempre assegurada diariamente, não dispondo os CTT de qualquer registo ou reclamação específica da distribuição na referida localidade.

Das ações de fiscalização que têm vindo a ser realizadas pela ANACOM em vários centros de distribuição que se encontram em fase de reestruturação da operação de distribuição postal, ou que já passaram por uma reestruturação, tem-se constatado a existência de um período de readaptação dos recursos à nova forma de distribuição postal, com impacto nas rotas de distribuição definidas e nos recursos humanos afetos.

A verificação dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal cabe, em primeira linha, à ANACOM, a quem compete assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelo prestador de serviço universal. O Governo acompanhará também a matéria e, caso necessário, pode, mediante proposta da ANACOM, promover a revisão dos parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho atualmente em vigor.

Com os melhores cumprimentos,

A Chêfe do Gabinete

Chefe do Gabinete em substituição do

Gabinete do Ministro das Infraestruturas e da Habitação

(Maria Antónia Barbosa de Araújo)