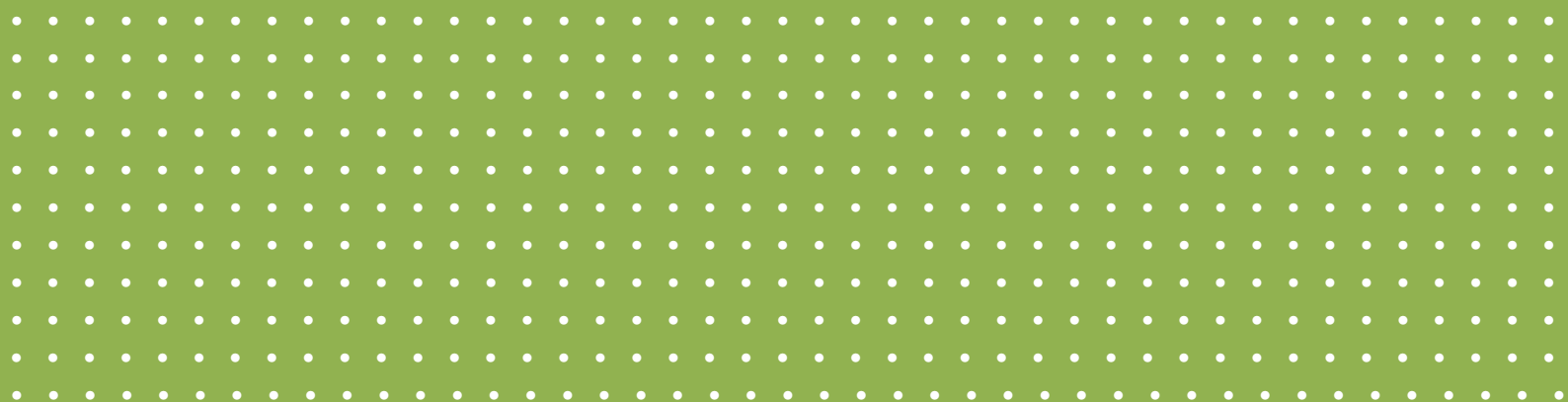


Parte 2

Serviços postais



● Serviços postais

Apresenta-se, neste capítulo, a situação dos serviços postais no final de 2008, assim como a evolução ocorrida durante o ano.

Principais aspectos da evolução em 2008

- Em 2008, existiam 71 entidades habilitadas para prestar serviços postais, das quais 63 estavam em actividade. A maioria dos prestadores habilitados é constituída por entidades *franchisadas* de pequena dimensão.

No final do ano, o Grupo CTT continuava a dispor de uma quota elevada do tráfego postal. No caso dos serviços não enquadrados na categoria de correio expresso, a quota do Grupo CTT atingiu 99,1 por cento. No caso do correio expresso os novos prestadores dispõem, em conjunto, de uma quota de cerca de 56 por cento.

- Continua a diminuir o número de pontos de acesso à rede (-1,9 por cento), em virtude das políticas seguidas pelo Grupo CTT, reduzindo-se desta forma a densidade (574 habitantes por ponto de acesso) e a cobertura postais (20,1 pontos de acesso por 100 km²).

O emprego no sector postal caiu 0,5 por cento.

- Em 2008 o tráfego postal caiu 1 por cento. Nos últimos cinco anos, o tráfego postal diminuiu 4,8 por cento. No entanto, o tráfego de encomendas e o correio expresso aumentaram 9 por cento e 11,6 por cento, respectivamente.
- A tarifa base diminuiu 1,1 por cento, em termos reais, e está 30 por cento abaixo da média da UE27.
- O prestador do serviço universal cumpriu os níveis de qualidade de serviço definidos, com excepção da correspondência não entregue até 15 dias úteis, que não atingiu o valor objectivo.
- As questões que mais reclamações motivam prendem-se com o atendimento aos clientes.

A oferta dos serviços postais

O sector postal em Portugal engloba todas as entidades e actividades relacionadas com o estabelecimento, gestão e

exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

Existe uma primeira segmentação do sector que resulta da definição de serviço universal.

Em Portugal, o serviço universal consiste na *oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais*¹¹⁶.

O âmbito do serviço universal engloba um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e, encomendas postais até 20 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, no âmbito nacional e internacional.

Para assegurar a viabilidade económico-financeira da oferta de serviço universal, existe um conjunto de serviços – os serviços postais reservados – que são prestados em regime de exclusividade pelo prestador do serviço universal¹¹⁶.

Todos os serviços postais não incluídos na definição de serviços postais reservados são explorados em regime de concorrência, podendo ser fornecidos pela entidade que presta o serviço universal ou por pessoas singulares ou colectivas devidamente habilitadas para o efeito.

À prestação de serviços postais não reservados mas abrangidos no âmbito do serviço universal é aplicável um sistema de licença individual. A prestação de serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal encontra-se sujeita à obtenção de autorização geral, cujo regime se caracteriza por uma menor exigência no que respeita ao acesso à actividade e às obrigações impostas.

No desenvolvimento da sua actividade, as entidades que prestam serviços postais suportam-se num conjunto de meios humanos e materiais, os quais constituem a rede postal.

¹¹⁶ Lei n.º 102/99, de 26 de Janeiro.

A rede postal – meios físicos, meios humanos, cobertura e densidade

A evolução dos meios materiais da rede postal global detida pelo prestador do serviço postal universal e pelas entidades

habilitadas para a prestação de serviços postais explorados em concorrência é apresentada no quadro seguinte¹¹⁷.

Meios materiais da rede postal Quadro 7.1

	2007	2008	Var. (%) 2008/2007	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
N.º pontos de acesso	18 853	18 502	-1,9%	-1,4%	-5,4%
Grupo CTT	18 733	18 357	-2,0%	-1,5%	-6,0%
Outros prestadores	120	145	20,8%	36,3%	245,2%
N.º centros de distribuição	478	508	6,3%	2,4%	10,0%
Grupo CTT	384	383	-0,3%	-2,3%	-9,0%
Outros prestadores	94	125	33,0%	32,1%	204,9%
Frota de veículos	5738	5935	3,4%	2,6%	10,7%
Grupo CTT	4296	4321	0,6%	0,2%	0,6%
Outros prestadores	1442	1614	11,9%	10,9%	51,3%

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Em 2008, o número de pontos de acesso registou um decréscimo de cerca de 2 por cento. Os centros de distribuição e a frota de veículos cresceram 6,3 e 3,4 por cento, respectivamente.

As evoluções acima apresentadas confirmam as tendências anteriores.

Sublinha-se que, enquanto os CTT têm vindo a reduzir os meios físicos da sua rede, os restantes prestadores, global-

mente, têm vindo a investir no desenvolvimento das suas redes.

A cobertura postal caiu para 20 pontos de acesso por 100 km². Desde 2004, regista-se uma ligeira tendência de descida deste indicador. A redução do número de pontos de acesso do operador do serviço universal não tem sido compensada pelo aumento de pontos de acesso dos operadores da área liberalizada.

Cobertura postal Quadro 7.2

	2007	2008	Var. (p.p.) 2007/2008	Var. (p.p.) média anual 2004/2008	Var. (p.p.) acumulada 2004/2008
N.º de pontos de acesso por 100 km ²	20,5	20,1	-0,4	-0,3	-1,1

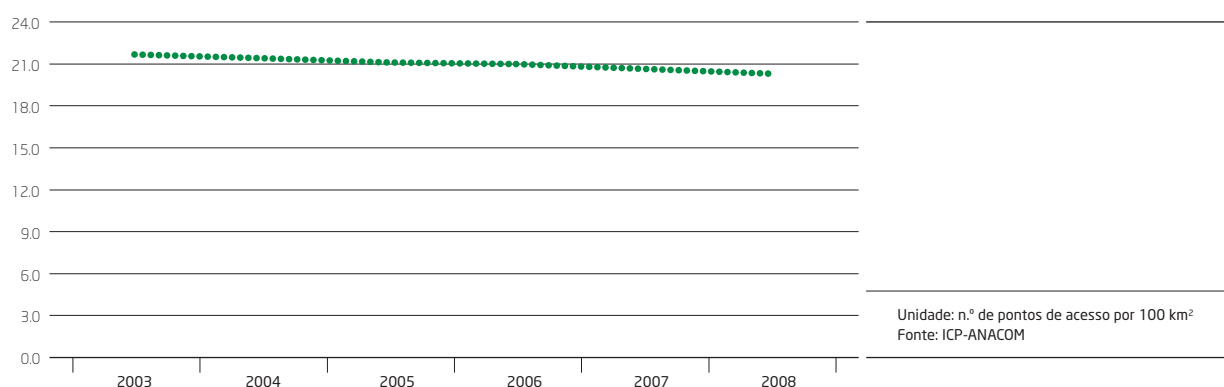
Unidade: pontos de acesso por km², p.p.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Nota 1: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados pelos prestadores.

¹¹⁷ A rede postal estabelecida, gerida e explorada pelo prestador de serviço universal denomina-se rede postal pública. As entidades licenciadas e autorizadas para a prestação de serviços postais não reservados podem também estabelecer, gerir e explorar a sua própria rede postal, bem como aceder à rede postal pública, mediante condições acordadas com a concessionária do Serviço Postal Universal. As entidades licenciadas e autorizadas podem ainda celebrar contratos com terceiros que não sejam prestadores de serviços postais para a prestação de serviços de transporte e de distribuição de envios postais.

Cobertura postal Gráfico 7.1



Por sua vez, a densidade postal regista, igualmente, uma tendência de queda, estando o número de habitantes por ponto de acesso a crescer desde 2003. Esta evolução é

explicada não só pela redução do número de pontos de acesso, mas também pelo aumento populacional verificado no período em causa.

Densidade postal Quadro 7.3

	2007	2008	Var. (p.p.) 2007/2008	Var. (p.p.) média anual 2004/2008	Var. (p.p.) acumulada 2004/2008
N.º habitantes por ponto de acesso	563	574	11	9	36

Unidade: n.º de habitantes por ponto de acesso, p.p.
Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Se se considerarem apenas as estações de correio, e de acordo com a informação disponível¹¹⁸, o número de habitantes médio por estação de correios em 2006 (3702) era superior à média da UE27 (3447). Entre 2004 e 2006, este indicador cresceu 0,6 por cento na UE e 6,8 por cento em Portugal.

O emprego nos serviços postais tem apresentado uma tendência ligeiramente decrescente. Em 2008 o número de

empregados no sector postal caiu 0,5 por cento. As empresas do Grupo CTT continuaram a reduzir o número de trabalhadores ao passo que o emprego nas empresas concorrentes aumentou 7,4 por cento, no ano em análise.

Desde 2004, o emprego no sector postal caiu 2,7 por cento.

¹¹⁸ Fonte: Eurostat - EU Postal Survey, 2007.

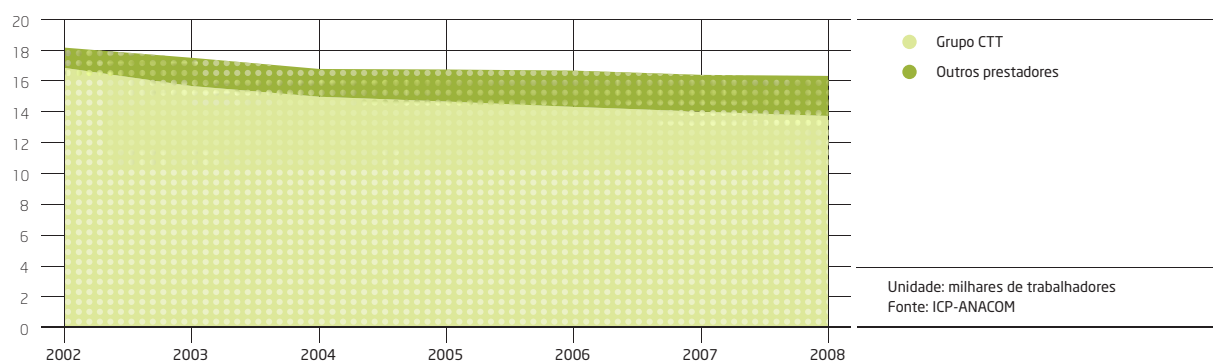
Emprego nos serviços postais Quadro 7.4

	2007	2008	Var. (%) 2008/2007	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
N.º empregados	16 443	16 362	-0,5%	-0,7%	-2,7%
Grupo CTT	14 026	13 765	-1,9%	-2,1%	-8,3%
Outros prestadores	2417	2597	7,4%	9,5%	44,0%

Unidade: 1 empregado, %
Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Evolução do emprego nos serviços postais Gráfico 7.2



De acordo com informação disponível¹¹⁸, a evolução do emprego no sector postal em Portugal tem acompanhado a tendência que se verifica na Europa. De facto, entre 2004 e 2006, o número de trabalhadores dos prestadores do serviço postal universal da UE27 decresceu 6,3 por cento. Em Portugal, no mesmo período, assistiu-se a uma queda de 4,9 por cento.

Os prestadores dos serviços postais

Em 2008, existiam 71 entidades habilitadas para prestar serviços postais.

Destas, 61 encontravam-se habilitadas a prestar serviços de correio expresso e 11 encontravam-se habilitadas a prestar serviços não enquadrados na categoria de correio expresso (os CTT Expresso encontram-se habilitados a prestar, simultaneamente, serviços de correio expresso e serviços não enquadrados na categoria de correio expresso).

Ao longo do ano foi licenciada uma nova entidade como prestadora de serviços não enquadrados na categoria de correio expresso: a Celeris. De referir que, das dez entidades habilita-

¹¹⁸ Fonte: Eurostat - EU Postal Survey, 2007.

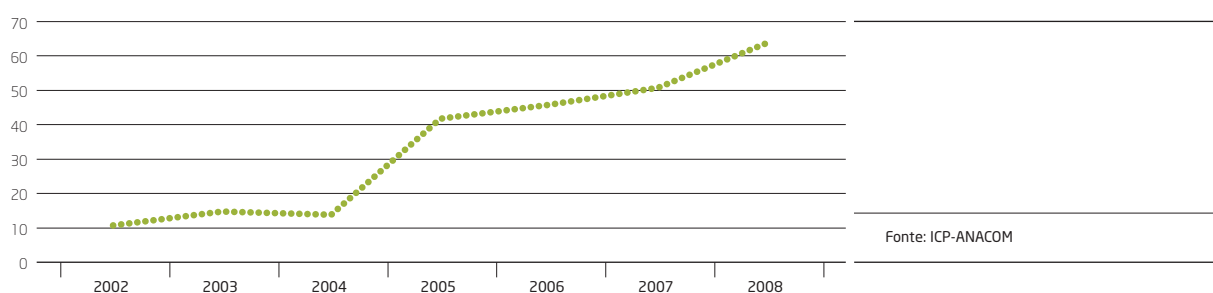
das para prestar serviços não enquadrados na categoria de correio expresso, os CTT Expresso não se encontram em actividade neste segmento, dedicando-se exclusivamente à oferta de serviços de correio expresso.

Ao longo do ano 2008, foram concedidas oito novas autorizações a prestadores de serviços de correio expresso. Destas entidades, quatro são *franchisadas*, duas da Nacex e duas da MRW,

sendo que seis entraram em actividade ainda em 2008. Assim, das 61 entidades autorizadas a prestar serviços de correio expresso, 54 encontram-se em actividade.

No final de 2008, encontravam-se assim em actividade 63 prestadores de serviços postais (nove licenciadas e 54 autorizadas), mais 13 do que no ano anterior.

Evolução dos prestadores de serviços postais em actividade Gráfico 7.3



Os quadros seguintes apresentam os prestadores de serviços postais, o título habilitante e a respectiva data de emissão do título. Algumas das entidades citadas actuam também noutros

mercados, nomeadamente nos mercados de transportes de mercadorias e exercem actividades complementares da actividade postal.

Prestadores de serviços não enquadrados na categoria de correio expresso habilitados
Quadro 7.5

Entidade	N.º licença	Data emissão	Serviços prestados
CTT Correios de Portugal, S.A. ⁽¹⁾	A concessionária do serviço postal universal (CTT) tem a faculdade de explorar os serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal, com dispensa de título habilitante adicional.		Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada (<i>direct mail</i>), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. ⁽²⁾	ICP-01/2001-SP	1.10.2001	Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada (<i>direct mail</i>), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
SDIM – Sociedade de Distribuição de Imprensa da Madeira, Lda.	ICP-ANACOM-01/2002-SP	24.02.2002	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
NOTÍCIAS DIRECT – Distribuição ao Domicílio, Lda.	ICP-ANACOM-02/2002-SP	12.09.2002	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
MEEST Portugal – Unipessoal, Lda.	ICP-ANACOM-01/2005-SP	7.07.2005	Encomendas postais.
TEX – Transporte de Encomendas Expresso, Lda.	ICP- ANACOM-02/2005-SP	15.07.2005	Encomendas postais.
IBEROMAIL – Correio Internacional, Lda.	ICP- ANACOM-01/2006-SP	18.05.2006	Encomendas postais.
LORDTRANS – Transportes Urgentes, Lda.	ICP- ANACOM-02/2006-SP	28.12.2006	Distribuição de envios postais e encomendas.
POST 21 – Empresa de Correio, S.A.	ICP- ANACOM-01/2007-SP	4.05.2007	Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada (<i>direct mail</i>), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
VASP PREMIUM – Entrega Personalizada de Publicações, Lda.	ICP-ANACOM-02/2007	23.07.2007	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
CELERIS – Distribuição Postal, Lda.	ICP-ANACOM-01/2008-SP	22.07.2008	Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada (<i>direct mail</i>), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.

Fonte: ICP-ANACOM.

⁽¹⁾ A concessionária do serviço postal universal (CTT) tem a faculdade de explorar os serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal, com dispensa de título habilitante adicional.

⁽²⁾ Foi autorizada pelo ICP-ANACOM, em 1 de Setembro de 2003, a transmissão da licença de que era titular a Postexpresso – Correio de Cidade, Lda. para a Postlog – Serviços Postais e Logística, S.A., que, a partir do 4.º trimestre de 2004, passou a designar-se CTT. expresso – Serviços Postais e Logística, S.A..

Prestadores de serviços de correio expresso habilitados
Quadro 7.6

NUTS II	N.º autorização	Data emissão
CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. ⁽¹⁾	ICP-01/2001-SP	1.10.2001
DHL – Express Portugal, Lda.	ICP-03/2001-SP	13.12.2001
CHRONOPOST PORTUGAL – Transporte Expresso Internacional, S.A.	ICP-04/2001-SP	13.12.2001
TNT Express Worldwide (Portugal), Transitários, Transportes e Serviços Complementares, S.A.	ICP-05/2001-SP	13.12.2001
UPS OF PORTUGAL – Transportes Internacionais de Mercadorias, Lda.	ICP-ANACOM-01/2002-SP	17.10.2002
RANGEL EXPRESSO, S.A.	ICP-ANACOM-02/2002-SP	19.12.2002
FEDERAL EXPRESS CORPORATION – Sucursal em Portugal	ICP-ANACOM-01/2003-SP	10.04.2003
IBERCOURIER – Serviço de Transporte Urgente, Lda. (MRW) ⁽²⁾	ICP-ANACOM-01/2005-SP	9.02.2005
LOGISTA – Transportes, Transportes e Pharma, Unipessoal, Lda. ⁽⁶⁾	ICP-ANACOM-02/2005-SP	9.05.2005
LISESPO – Transportes, Lda. ⁽⁴⁾	ICP-ANACOM-03/2005-SP	15.07.2005
CAVIJO – Logística e Marketing, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-05/2005-SP	7.10.2005
TRANSWORLD EXPRESS – Correio Expresso, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-06/2005-SP	7.10.2005
NUNO MIGUEL ALVES, Unipessoal, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-07/2005-SP	7.10.2005
GLOBE LOGISTICS – Empresa de Courier, Logística e Transportes ⁽³⁾	ICP-ANACOM-08/2005-SP	7.10.2005
FOZPOST – Entrega e Recolha de Encomendas, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-09/2005-SP	7.10.2005
MENSAGEIRO AZUL – Serviços de Courier, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-10/2005-SP	7.10.2005
RANEXPRESS – Transportes Rodoviários, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-11/2005-SP	7.10.2005
FRANCISCO & SILVINA – Transportes de Documentos e Encomendas, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-13/2005-SP	7.10.2005
MAILGLOBE – Transporte de Correio Urgente, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-14/2005-SP	7.10.2005
EXPRESSODÃO – Transporte de Mercadorias, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-16/2005-SP	7.10.2005
FOXIL – Gestão de Transportes, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-17/2005-SP	7.10.2005
Transportes ANTÓNIO GARCIA & CÉSAR, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-18/2005-SP	7.10.2005
P.P. EXPRESSO – Transportes de Mercadorias, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-19/2005-SP	7.10.2005
JÁESTÁ – Tráfego e Serviços Logísticos, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-21/2005-SP	7.10.2005
MULTITAGUS – Transportes e Serviços, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-22/2005-SP	27.09.2005
IBERENVIOS – Actividades Postais e Transportes, Unipessoal, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-23/2005-SP	27.09.2005
PRINCEPS – Comércio por Grosso, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-24/2005-SP	4.11.2005
PORTOMAIL – Transporte de Documentos e Encomendas, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-25/2005-SP	4.11.2005
ER – Encomendas Rápidas, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM -26/2005-SP	23.11.2005
FELCOURIER – Distribuição de Encomendas Nacional e Internacional, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-02/2006-SP	2.02.2006

(continuação) NUTS II	N.º autorização	Data emissão
HMJ – Envio Rápido de Encomendas, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-03/2006-SP	2.02.2006
FLASH Transportes Unipessoal, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-04/2006-SP	2.02.2006
Transportes OCHÔA, S.A.	ICP-ANACOM-05/2006-SP	2.02.2006
LHSTUR – Transportes Urgentes, Estafetagem, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-06/2006-SP	7.02.2006
CONSIGO PELO MUNDO – Transporte e Entrega de Documentos, Unipessoal, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-07/2006-SP	7.02.2006
ANTÓNIO CARLOS SANTOS – Entregas Rápidas, Unipessoal, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-08/2006-SP	9.03.2006
ASL Courier, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-09/2006-SP	8.06.2006
ABASTFROTA – Transportes, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-01/2007-SP	12.10.2007
TRANSALCAINÇA – Transportes, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-02/2007-SP	12.10.2007
ANTÓNIO MOREIRA Unipessoal, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-03/2007-SP	12.10.2007
SERVEXCELSE – Actividades postais e transportes, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-04/2007-SP	12.10.2007
PALMILHAR TRILHOS – Transportes, Unipessoal, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-05/2007-SP	12.10.2007
OBIK EXPRESS – Serviço de transportes, Unipessoal, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-06/2007-SP	12.10.2007
J. FARINHA – Transportes urgentes, Unipessoal Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-07/2007-SP	12.10.2007
OVERSPEED – Transportes de correio expresso, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-08/2007-SP	12.10.2007
MEIA CURVA – Transporte de Correio Expresso, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-09/2007-SP	12.10.2007
URBEXPRESS – Transportes expresso, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-10/2007-SP	12.10.2007
MASTERPOST, Unipessoal, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-11/2007-SP	12.10.2007
VASTA SELECÇÃO – Comércio e serviços, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-12/2007-SP	12.10.2007
MENDES & PEREIRA SOUSA, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-13/2007-SP	23.11.2007
JOAQUIM LUIZ MARTHA, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-14/2007-SP	23.11.2007
ATLANTILÉGUA – Serviços postais, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-15/2007-SP	23.11.2007
STARTJOB – Recolhas e Entregas, Unipessoal, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-16/2007-SP	27.12.2007
JOSÉ MANUEL ARAÚJO SILVA – Serviço de Transporte Urgente, Unipessoal, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-17/2007-SP	27.12.2007
TOTALMÉDIA – Entregas ao Domicílio, S.A.	ICP-ANACOM-02/2008-SP	22.01.2008
MANOBRA JOVEM – Transportes, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-03/2008-SP	12.02.2008
VIANICLE – Unipessoal, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-04/2008-SP	27.02.2008
RITMO VELOZ, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-05/2008-SP	14.02.2008
LEVADO À LETRA – Transportes e Serviços, Lda. ⁽³⁾	ICP-ANACOM-06/2008-SP	14.02.2008
ADICIONAL – Distribuição e Gestão Comercial, S.A.	ICP-ANACOM-07/2008-SP	18.06.2008
SERVIÇOS POSTAIS DA LEZÍRIA, Unipessoal, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-08/2008-SP	14.07.2008
IBERPERÍMETRO, Lda. ⁽⁵⁾	ICP-ANACOM-09/2008-SP	28.08.2008

Fonte: ICP-ANACOM.

⁽¹⁾ Foi autorizada pela ANACOM, em 1 de Setembro de 2003, a transmissão da licença de que era titular a POSTEXPRESSO - Correio de Cidade, Lda. para a POSTLOG - Serviços Postais e Logística, S.A., que, a partir do 4TO4, passou a designar-se CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.

⁽²⁾ A empresa IBERCOURIER é proprietária da marca MRW.

⁽³⁾ Empresa a prestar serviços postais sob a marca MRW em regime de *franchising*.

⁽⁴⁾ Empresa a prestar serviços postais sob a marca SEUR em regime de *franchising*.

⁽⁵⁾ Empresa a prestar serviços postais sob a marca NACEX em regime de *franchising*.

⁽⁶⁾ A empresa Logista é proprietária da marca Nacex.

Evolução da estrutura de oferta

Apesar do já considerável número de entidades presentes neste mercado em 2008 – para além das empresas do Grupo CTT, nomeadamente, agentes de grandes grupos internacionais de serviços expresso –, a maioria das entidades habilitadas era constituída por entidades *franchisadas* de pequena dimensão.

Analisando as quotas de tráfego por segmento do destino de tráfego, verificava-se que a quota do Grupo CTT se manteve praticamente inalterada, fixando-se em 98 por cento no caso do tráfego nacional. No caso do tráfego internacional de saída, a quota do Grupo CTT reduziu-se para 92 por cento (-1 ponto percentual do que no ano anterior).

Quotas de tráfego postal por destino Quadro 7.7

	2004		2005		2006		2007		2008	
	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros
Nacional	98,9%	1,1%	99,0%	1,0%	98,9%	1,1%	98,9%	1,1%	98,4%	1,6%
Internacional	97,8%	2,2%	96,8%	3,2%	96,4%	3,6%	93,5%	6,5%	92,2%	7,8%
Internacional de entrada	95,8%	4,2%	91,8%	8,2%	94,1%	5,9%	93,2%	6,8%	91,9%	8,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

* Inclui CTT e CTT Expresso.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

A desagregação por tipo de serviço permite verificar que a quota do Grupo CTT continua a ser bastante elevada no segmento dos serviços não enquadrados na categoria de cor-

reio expresso (99,1 por cento). No caso do correio expresso, os novos prestadores dispõem, em conjunto, de uma quota de cerca de 56 por cento.

Quotas de tráfego postal por tipo de serviço Quadro 7.8

	2004		2005		2006		2007		2008	
	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros
Serviços expresso	47,5%	52,5%	43,1%	56,9%	45,8%	54,2%	46,2%	53,8%	44,5%	55,5%
Serv. não enq. cat. expresso	99,4%	0,6%	99,6%	0,4%	99,5%	0,5%	99,4%	0,6%	99,1%	0,9%

Fonte: ICP-ANACOM.

* Inclui CTT e CTT Expresso.

Os serviços postais

No quadro seguinte sistematizam-se os serviços postais reservados, prestados em exclusivo pelos CTT, e os não

reservados, que podem ser prestados por qualquer entidade para o efeito habilitada.

Serviços postais reservados e não reservados Quadro 7.9

Serviços postais	Designação	Prestador
Serviços reservados	- Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja inferior a duas vezes e meia a tarifa pública de um envio de correspondência do 1.º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja inferior a 50 g, no âmbito nacional e internacional; - Serviço postal de envios de correspondência registada e de correspondência com valor declarado, incluindo os serviços de citação via postal e notificações penais, dentro dos mesmos limites de preço e peso referidos na alínea anterior, no âmbito nacional e internacional; - Emissão e venda de selos e outros valores postais; - Emissão de vales postais; - Colocação, na via pública, de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais.	CTT (exploração ao abrigo de contrato de concessão)
Serviços não reservados (âmbito nacional e internacional)	Exploração ao abrigo de licença - Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja igual ou superior a duas vezes e meia a tarifa pública de um envio de correspondência do 1.º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja igual ou superior a 50 g e inferior a 2 kg, no âmbito nacional e internacional; - Serviço postal de envios de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas, até 2 kg de peso; - Serviço de encomendas postais até 20 kg de peso; - Serviço postal de envios registados e de envios com valor declarado, incluindo os serviços de citação e notificação judiciais por via postal não abrangidos nos limites de preço e peso anteriormente mencionados. Exploração ao abrigo de autorização - Serviços de correio expresso (vulgarmente designados também por <i>courier</i>). Este serviço caracteriza-se pela aceitação/recolha, tratamento, transporte e distribuição com celeridade acrescida de envios de correspondência e encomendas, diferenciando-se dos respectivos serviços de base pela realização, entre outras, das seguintes características suplementares: prazo de entrega predefinido; registo dos envios; garantia de responsabilidade do prestador autorizado; controlo do percurso dos envios; - Exploração de centros de trocas de documentos – locais onde os utilizadores podem proceder à auto-distribuição através de uma troca mútua de envios postais, dispondo de caixas próprias, devendo os utilizadores para esse efeito formar um grupo de aderentes, mediante a assinatura desse serviço; - Outros serviços, que se enquadrem na definição de serviço postal e que não estejam abrangidos no elenco do serviço universal, nomeadamente os que a evolução tecnológica permite prestar e que se diferenciam dos serviços tradicionais.	CTT e outras entidades habilitadas à prestação de serviços postais (mediante licença ou autorização)

Fonte: ICP-ANACOM.

De referir que em 1 de Janeiro de 2006 entrou em vigor uma nova fase da liberalização do sector postal. Nos termos do n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio, com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, a área reservada passou a ter os seguintes limites de peso e preço: 50 g e duas vezes e meia a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, respectivamente.

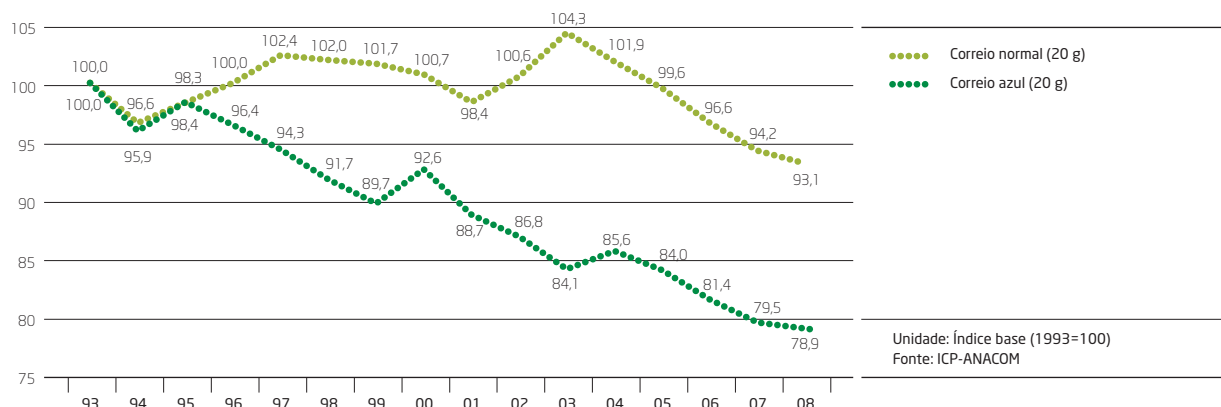
Nível de preços do Serviço Universal

As regras para a formação dos preços dos serviços postais que compõem o Serviço Universal¹¹⁹ estão sujeitas a um Convénio (Convénio de Preços do Serviço Postal Universal) estabelecido entre a entidade reguladora (ICP-ANACOM) e o prestador do serviço universal (CTT).

Em 10 de Julho de 2008 foi celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM o Convénio de Preços do Serviço Postal Universal¹²⁰, válido por um período de três anos. Do disposto no Convénio de Preços, salienta-se que a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados não poderá ser superior, no ano 2008, a $(IPC^{121} + FCIPC^{122}) - 0,3\%$, em termos nominais.

Em 2008, o preço da tarifa base (tarifa de uma carta de 20 g, nacional) do correio normal diminuiu, em termos reais, 1,1 por cento face a 2007. Face a 2003¹²³, verifica-se uma redução real de 11,2 por cento. Em termos reais, o preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 0,6 por cento em relação a 2007 e 5,2 por cento desde 2003 (*vide* Gráfico 7.9)

Evolução real da tarifa base: correio normal e azul, nacional
Gráfico 7.4



¹¹⁹ No Convénio de Preços são definidas as regras para a formação dos preços do serviço universal, o qual compreende, tanto para o serviço nacional como para o serviço internacional, um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 20 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e de um serviço de envios com valor declarado (n.ºs 1 e 2 do artigo 6.º da Lei de Bases).

¹²⁰ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=616181>

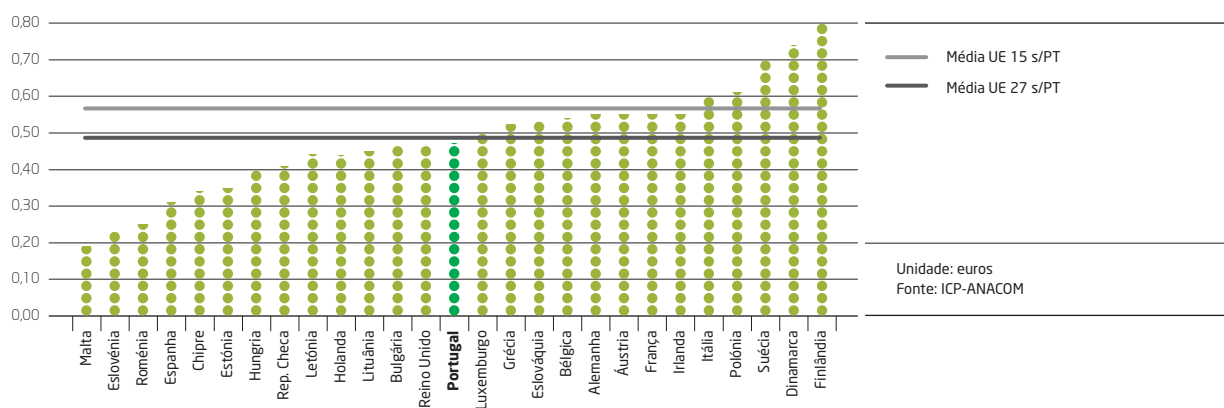
¹²¹ IPC - a inflação esperada para cada ano que foi oficialmente prevista pelo Governo e como tal inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de cada ano.

¹²² Factor de correcção do IPC (FCIPC) - Corresponde, no ano 2008, à diferença entre o valor da inflação verificada no ano de 2007, publicada pelo INE, e o valor da inflação que tinha sido oficialmente previsto pelo Governo para 2007 e como tal inscrita no relatório do Orçamento do Estado de 2007. Nos anos 2009 e 2010 corresponde à diferença entre o valor da inflação projectado no Relatório do Orçamento do Estado de um ano para o ano anterior e o valor da inflação que tinha sido previsto para o ano anterior nos termos da nota anterior).

¹²³ Ano em que vigorou a primeira Convenção de Preços, celebrada entre o ICP-ANACOM, os CTT e a então Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência.

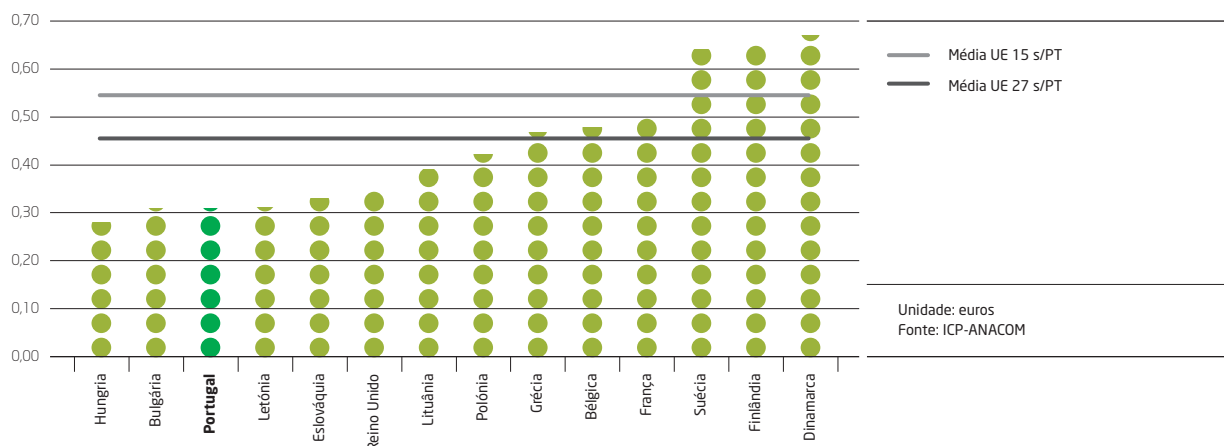
O preço praticado em Portugal para o correio nacional prioritário até 20 g está 2 por cento abaixo da média da UE27 (sem Portugal) quando comparado sem PPC (paridades de poder de compra).

Preço do correio nacional prioritário – 2008
Gráfico 7.5



Em relação ao correio nacional não prioritário até 20 g, o preço em Portugal está 30,5 por cento abaixo da média da UE27 (sem Portugal).

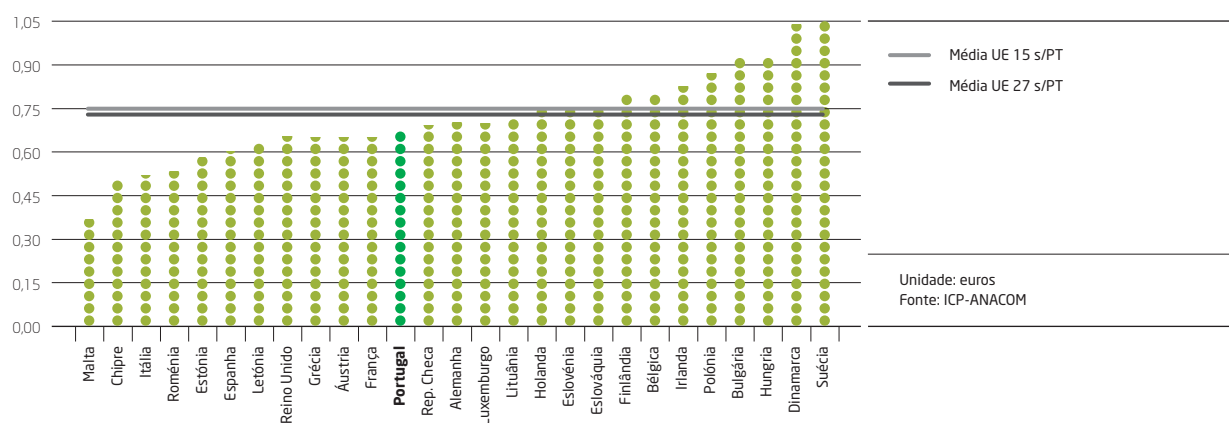
Preço de correio nacional não prioritário – 2008
Gráfico 7.6



Quanto ao preço de envio em Portugal de um «correio normal internacional» até 20 g, este está 6,5 por cento

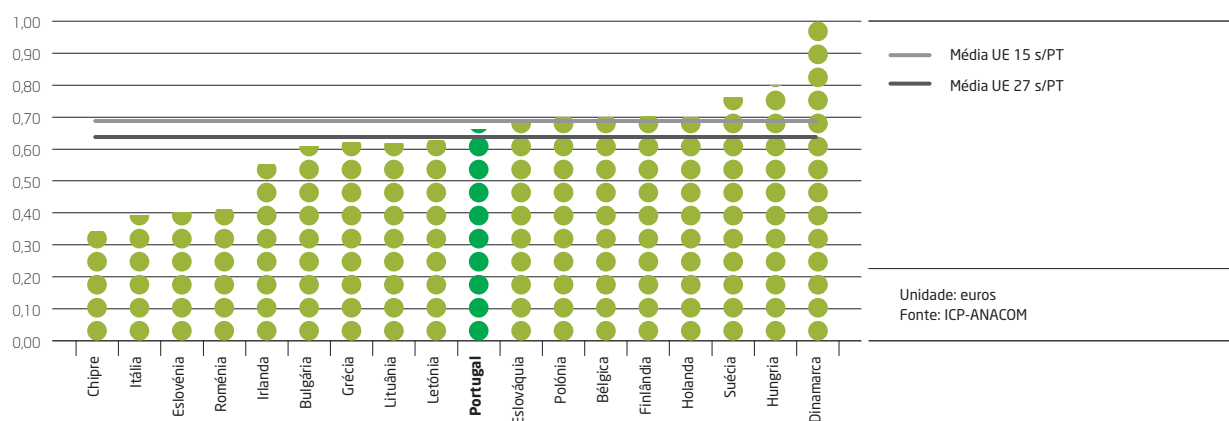
abaixo da média da UE27 (sem Portugal) quando comparado sem PPC.

Preços de correio intracomunitário prioritário – 2008
Gráfico 7.7



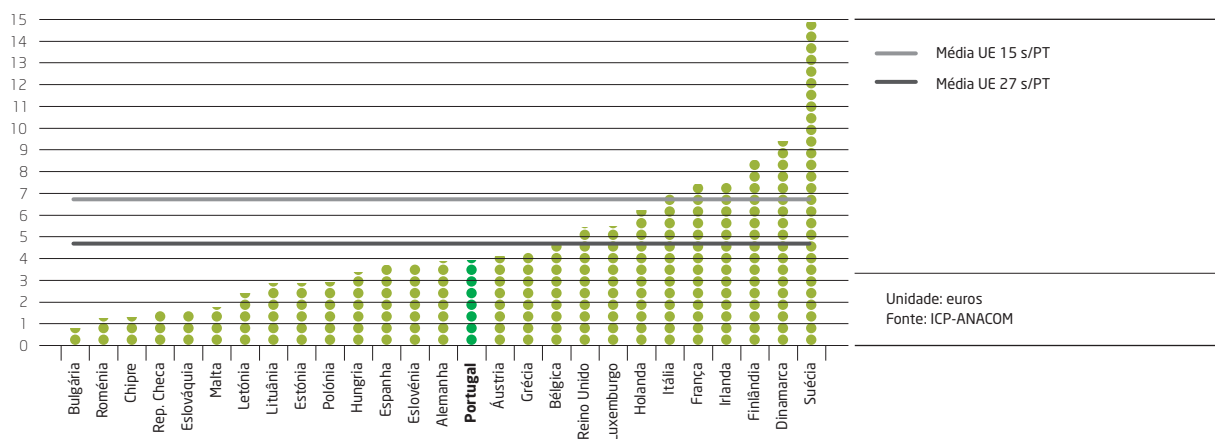
Já considerando o «correio não prioritário internacional», o preço do mesmo está 5,5 por cento acima da média da UE27 (sem Portugal) quando comparado sem PPC.

Preços de correio intracomunitário não prioritário – 2008
Gráfico 7.8



No que respeita às encomendas nacionais até 2 kg, o preço em Portugal encontra-se abaixo da média da UE27 (sem Portugal), com um desvio na ordem dos 14,6 por cento.

Preços de encomendas nacionais até 2 kg – 2008
Gráfico 7.9



A qualidade do Serviço Universal

Na data de celebração do anteriormente referido Convénio de Preços (10 de Julho de 2008) foi também firmado o Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal¹²⁴, válido desde 1 de Janeiro de 2008 e por um período de três anos. Este Convénio fixa os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se encontram obrigados a prestar. No Convénio de Qualidade estão definidos indicadores de qualidade de serviço (IQS) para i) demoras de encaminha-

mento do correio normal, correio azul, jornais e publicações periódicas, correio transfronteiriço intracomunitário e encomendas, ii) extravios de correio normal e azul e iii) tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais. Para cada IQS está definido um nível mínimo e um nível objectivo de qualidade de serviço. O nível objectivo corresponde à qualidade que se pretende que os CTT demonstrem em cada ano, e o nível mínimo corresponde à qualidade mínima que os CTT devem cumprir.

¹²⁴ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=616221>

Neste Convénio foram definidos os seguintes valores objectivo e mínimos:

IQS definidos no Convénio de Qualidade 2008
Quadro 7.10

Indicadores de serviço		Convénio 2008-2010		
		IR (%)	Mín.	Object.
IQS 1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5	96,3
IQS 2	Demora de encam. no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5	94,5
IQS 3	Demora de encam. no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0	87,0
IQS 4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3	1,4
IQS 5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5	1,5
IQS 6	Demora de encam. de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5	96,3
IQS 7	Demora de encam. no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0	88,0
IQS 8	Demora de encam. no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0	97,0
IQS 9	Demora de encaminhamento de encomenda normal (D+3)	5,0	90,5	92,0
IQS 10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10mn)	5,0	75,0	85,0

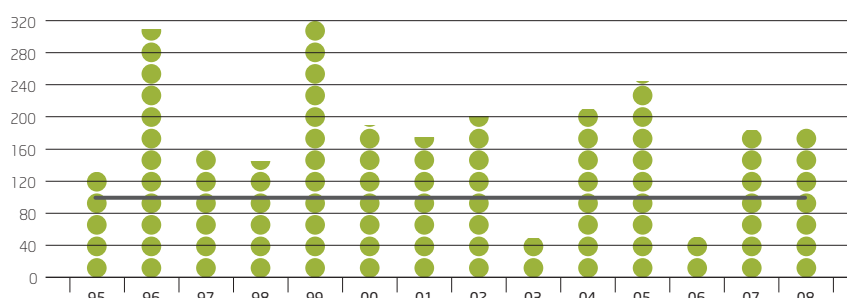
Fonte: Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal de 10.07.2008.

O Convénio de Qualidade define também um Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)¹²⁵, o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos

CTT para os anteriormente referidos IQS. A evolução deste indicador é apresentada no quadro seguinte. O indicador manteve-se estável relativamente ao ano anterior.

¹²⁵ IG é calculado da seguinte forma: 1.º é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de Qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: i) Verificando-se o valor definido para cada IQS, atribui-se o valor de 100 ao valor objectivo; ii) Incumprimento do valor mínimo = 0; iii) Valor proporcional de 0 a 100 para valores compreendidos no intervalo entre o objectivo e o mínimo; iv) Valores acima do objectivo, a classificação será também superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objectivo. 2.º Soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respectiva importância relativa. 3.º Caso o IG seja: i) 100 ou superior a 100, não há aplicação da dedução associada ao IG; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução máxima prevista de 1%; iii) entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de 1 por cento à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.

Evolução do indicador global de qualidade Gráfico 7.10



Fonte: ICP-ANACOM

Nota: Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deve ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.

Nota 2: Caso o indicador global seja 100 ou superior a 100, não há aplicação da penalização; caso seja inferior a 90, aplica-se por inteiro a penalização. No caso em que resulte entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução.

Em 2008, voltou a verificar-se que os valores dos indicadores atingiram os níveis mínimos, assim como todos os objectivos definidos, com excepção da correspondência não entregue até 15 dias úteis, que não atingiu o valor objectivo.

O perfil do consumidor dos serviços postais e o nível de utilização do serviço

Os principais utilizadores dos serviços postais são entidades não residenciais. De acordo com o estudo sobre o consumo empresarial de serviços postais de Maio de 2008, levado a cabo pela KPMG¹²⁶, estima-se que, nos diversos países da

Europa, os fluxos que têm como remetentes consumidores individuais representem menos de 15 por cento do tráfego postal.

Apresenta-se de seguida o perfil do utilizador e da utilização residencial dos serviços postais¹²⁷.

De acordo com a informação disponível¹²⁸, o serviço de correio normal e o serviço de correio prioritário (azul) continuam a ser os serviços postais mais utilizados. Destaca-se, por outro lado, o significativo aumento do número de inquiridos que afirmam utilizar os restantes tipos de serviços postais¹²⁹.

¹²⁶ Cf. KPMG, Estudo sobre o consumo empresarial de serviços postais, Maio de 2008. O universo é constituído por 244.024 empresas a operar em território nacional (Continente, Açores e Madeira). A amostra é representativa ao nível NUTS I, tendo sido efectuados 1119 questionários, aos quais está associada uma margem de erro de $\pm 3,0$ por cento, para um intervalo de confiança de 95 por cento. A apresentação completa está disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=596055>.

¹²⁷ Os valores apresentados nesta secção e retirados do Inquérito ao Consumo dos Serviços de Comunicações Electrónicas 2008 poderão apresentar diferenças significativas quando comparados com os valores apresentados em anos anteriores. Tal poderá resultar do facto do método de recolha de informação utilizados no âmbito do Inquérito de 2008 ter sido a entrevista pessoal, enquanto os inquéritos anteriores recorreram à entrevista telefónica a assinantes do STF e do STM.

¹²⁸ O universo é constituído pelos indivíduos com 15 ou mais anos e que residem em unidades de alojamento privadas localizadas em Portugal Continental ou nas Regiões Autónomas (Açores e Madeira). A amostra é representativa ao nível NUTS I, tendo sido constituída por 960 entrevistas no Continente e 325 entrevistas em cada um das Regiões Autónomas. Seleccionaram-se os agregados familiares através de uma amostragem aleatória estratificada proporcional segundo o cruzamento das variáveis Região NUTS II e dimensão do agregado familiar. Dentro de cada agregado familiar seleccionou-se um indivíduo através de uma amostragem por quotas garantindo os totais marginais das variáveis sexo, escalão etário, nível de instrução e condição perante o trabalho, de acordo com o Recenseamento Geral da População (Census 2001) do Instituto Nacional de Estatística (INE). A recolha da informação foi efectuada por entrevista telefónica assistida por computador (CAPI - Computer Assisted Telephonic Interview) que decorreu entre 19 de Novembro e 29 de Dezembro de 2008. Os resultados apresentam uma margem de erro máxima inferior a 2,5 p.p. (com um nível de confiança de 95 por cento). O trabalho de campo e o tratamento da informação foram da responsabilidade da empresa TNS-Eurotest.

¹²⁹ O padrão de serviço foi aprovado pela Portaria n.º 1048/2004, de 16 de Agosto. Vide http://www.anacom.pt/streaming/port1048_04.pdf?categoryId=42989&contentId=224902&field=ATTACHED_FILE.

Os serviços postais são mais intensamente utilizados por indivíduos em idade activa, destacando-se o escalão etário entre os 25 aos 34 anos.

Percentagem de indivíduos que utilizaram os serviços postais, por escalão de idade
Quadro 7.11

Escalão de idade	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
15-24	44,5%	48,9%	15,7%	14,3%	28,3%
25-34	51,5%	61,0%	26,1%	25,1%	35,5%
35-44	45,2%	57,7%	16,3%	16,3%	27,1%
45-54	37,9%	47,8%	15,2%	13,2%	21,8%
55-64	36,1%	62,6%	13,8%	18,6%	24,3%
65-mais	38,5%	42,6%	6,4%	6,2%	14,3%
Total	42,2%	53,1%	14,9%	15,0%	24,7%

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, Dezembro 2008.

Os indivíduos com um menor nível de instrução são aqueles que utilizam os serviços postais de forma relativamente mais intensiva.

Percentagem de indivíduos que utilizaram os serviços postais, por nível de instrução
Quadro 7.12

Nível de instrução	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Até 1.º ciclo do ensino básico	54,7%	70,0%	23,9%	28,5%	38,9%
2.º e 3.º ciclos do ensino básico	47,3%	55,1%	17,6%	16,1%	25,6%
Ensino secundário	37,5%	50,5%	11,1%	10,2%	19,5%
Ensino superior	37,0%	47,7%	12,0%	11,8%	21,6%
Total	42,2%	53,1%	14,9%	15,0%	24,7%

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo dos serviços postais, Dezembro 2008

As classes socioeconómicas¹³⁰ mais elevadas são aquelas onde a utilização do correio é mais intensa.

¹³⁰ A classe social é determinada de acordo com o nível de escolaridade e profissão do indivíduo com maior rendimento no agregado familiar. A classe social A é a mais elevada e a classe social D a mais baixa

Percentagem de indivíduos que utilizaram os serviços postais, por status social
Quadro 7.13

Status social	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
A/B	51,1%	62,9%	19,7%	21,0%	33,7%
C1	46,6%	54,7%	14,9%	18,6%	20,6%
C2	38,6%	52,4%	13,4%	11,0%	23,3%
D/E	29,3%	38,9%	10,1%	7,0%	18,4%
Total	42,2%	53,1%	14,9%	15,0%	24,7%

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, Dezembro 2008.

Por último, refira-se que a utilização da internet não parece desincentivar o consumo dos serviços postais, a avaliar pelo facto dos utilizadores de internet serem os utilizadores mais intensivos de serviços postais. Todavia, pode haver aqui um

fenómeno de auto-selecção e os utilizadores de internet apresentarem um perfil de utilização mais intensa de todos os meios de comunicações.

Envios nos últimos 12 meses, por utilização de internet
Quadro 7.14

	Não utiliza internet		Utiliza internet		Total	
	% utilização do serviço postal	N.º médio de envios	% utilização do serviço postal	N.º médio de envios	% utilização do serviço postal	N.º médio de envios
Correio normal	29,8%	14	48,3%	39	42,2%	33
Correio azul	40,5%	9	59,2%	53	53,1%	43
Correio expresso	4,0%	3	20,3%	13	14,9%	12
Correio verde	5,6%	36	19,6%	24	15,0%	21
Encomendas	15,0%	5	29,5%	10	24,7%	9

Unidade: número de envios, %

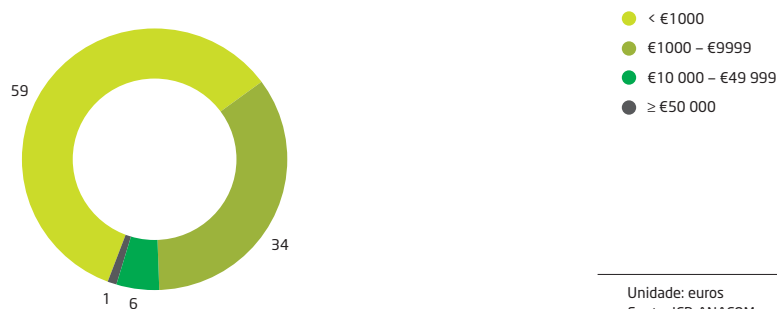
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, Dezembro 2008.

No que diz respeito aos utilizadores empresariais do serviço, proceder-se-á de seguida à sua caracterização recorrendo ao estudo da KPMG acima referido.

Deste estudo conclui-se que a maioria das empresas, cerca de 60 por cento, despende menos de €1000 anualmente com serviços postais.

Despesa anual do segmento empresarial com serviços postais

Gráfico 7.11

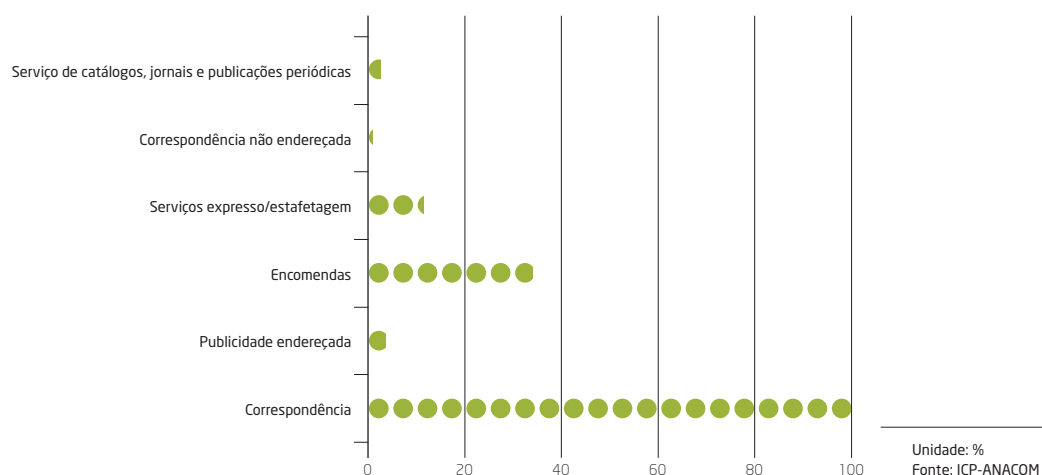


A grande maioria das empresas inquiridas utiliza serviços de correspondência. Por outro lado, mais de um terço das empre-

sas recorre também aos serviços de encomendas e cerca de 12 por cento utiliza serviços expresso.

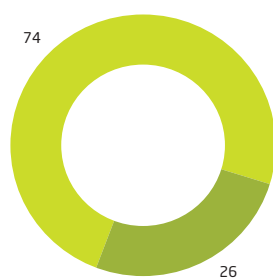
Tipos de correio utilizados pelo segmento empresarial

Gráfico 7.12



O segmento B2B (*business to business*) ultrapassa o B2C (*business to consumer*), contrariamente ao que acontece nos restantes países europeus.

Tipo de destinatário
Gráfico 7.13

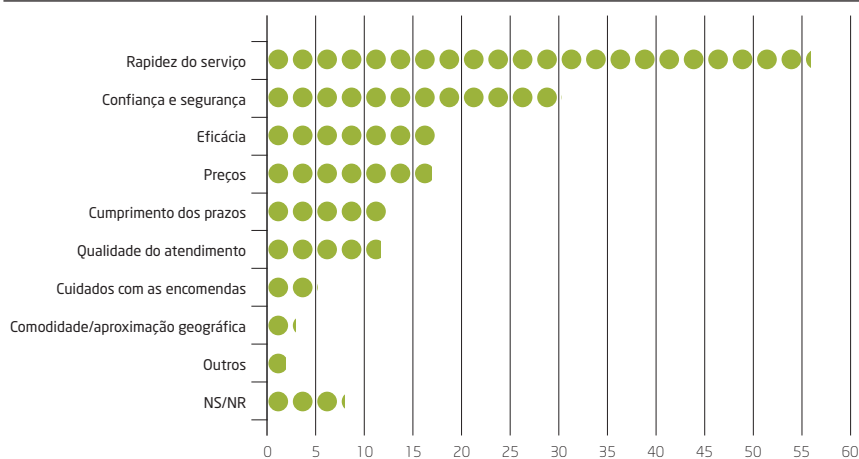


● B2B
● B2C

Unidade: %
Fonte: ICP-ANACOM

Entre os factores decisivos para a escolha do prestador do serviço, destaca-se a rapidez do serviço (50 por cento), seguida da confiança e segurança.

Factores decisivos para a selecção de um operador
Gráfico 7.14



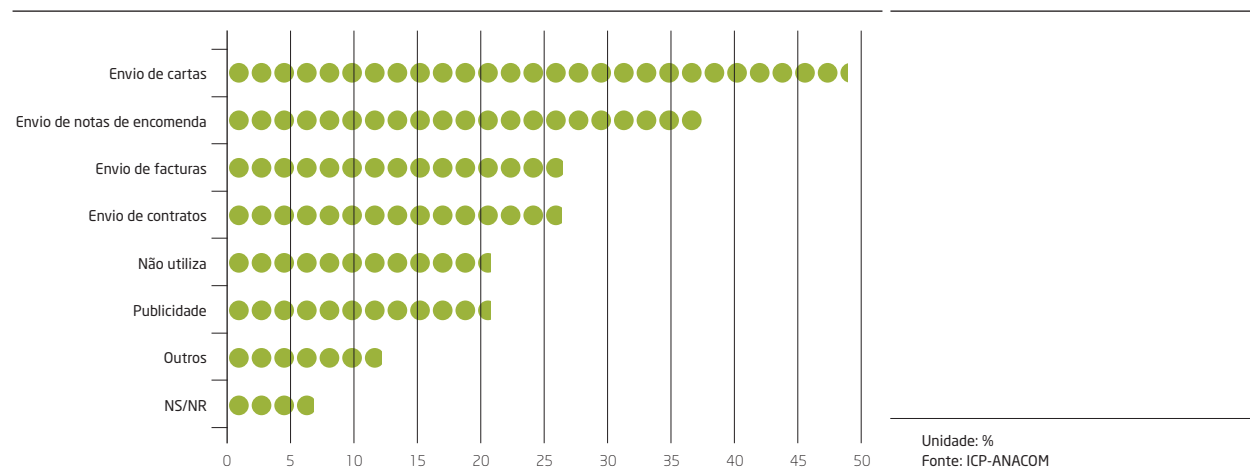
Unidade: %
Fonte: ICP-ANACOM

Por último, verifica-se que é nas correspondências que mais se sente o efeito de substituição provocado pelo uso do correio electrónico. Releve-se, no entanto, que uma percentagem signi-

ficativa dos inquiridos, mais de 20 por cento, ainda não utiliza correio electrónico para substituir os serviços postais.

Utilização de correio electrónico em substituição dos serviços postais, por tipo de serviço

Gráfico 7.15



Nível de utilização do serviço

Nas secções seguintes avalia-se a evolução do tráfego global, do tráfego liberalizado e do tráfego por destino.

Evolução do tráfego global

Em 2008 o tráfego postal caiu 1 por cento. Nos últimos 5 anos, o tráfego postal diminuiu 4,8 por cento, o que resultou numa redução média anual de 1,2 por cento.

Tráfego postal

Quadro 7.15

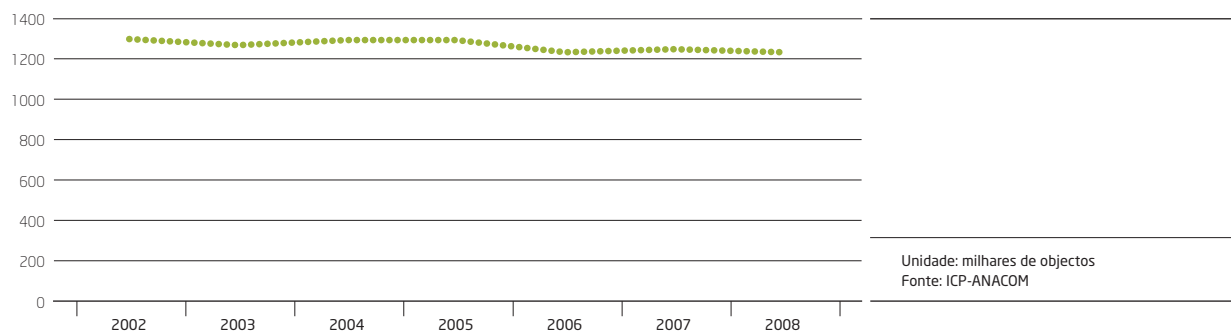
	2007	2008	Var. (%) 2007/2008	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
Tráfego postal	1 238 569	1 226 121	-1,0%	-1,2%	-4,8%

Unidade: milhares de objectos
Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Evolução do tráfego postal

Gráfico 7.16



De referir que, de acordo com a informação mais recente disponibilizada pelo EUROSTAT¹¹⁷, entre 2004 e 2006, o tráfego postal em 22 países da UE27 diminuiu 1,2 por cento.

Composição do tráfego: área reservada/área liberalizada

No ano de 2008 registou-se um ligeiro incremento do tráfego do correio reservado (+0,5 por cento), e uma redução do tráfego do correio liberalizado (-6,1 por cento). Desta forma, o peso do correio reservado atingiu 78 por cento, mais 1,2 pontos percentuais do que no ano anterior.

Tráfego postal: área reservada/área liberalizada Quadro 7.16

	2007	2008	Var. (%) 2007/2008	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
Área reservada	950 747	955 953	0,5%	-2,0%	-7,7%
Área liberalizada	287 822	270 198	-6,1%	1,8%	7,2%

Unidade: milhares de objectos, %

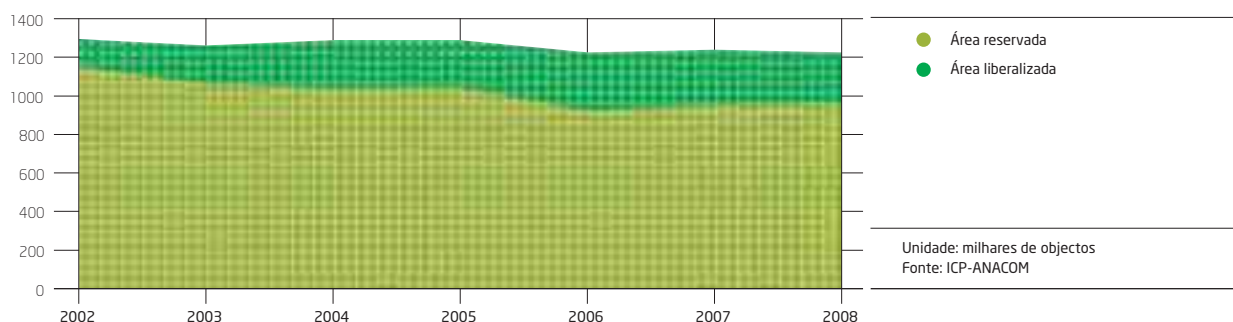
Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Contudo, em termos acumulados, e tomando como referência os últimos 5 anos, verificou-se uma redução de 7,7 por cento do

tráfego reservado e um aumento de 7,2 por cento do tráfego liberalizado.

Evolução do tráfego postal reservado e liberalizado Gráfico 7.17



Segundo o EUROSTAT¹¹⁷, entre 2004 e 2006, o tráfego de correspondências em 16 países da UE27 diminuiu cerca de 10 por

cento, descida semelhante à ocorrida em Portugal no mesmo período.

De referir, no entanto, que as mais significativas variações ocorridas na composição do tráfego (área reservada/área liberalizada), são explicadas, essencialmente, pela entrada em vigor das sucessivas fases de liberação do sector postal ocorridas em 2003, 2004 e 2006. Estas alterações do enquadramento regulamentar resultaram na recategorização como tráfego liberalizado de tráfego anteriormente classificado como reservado. Pelo contrário, as variações ocorridas em 2007 e 2008 reflec-

tem apenas o comportamento dos intervenientes nestes mercados.

Tráfego da área liberalizada por tipo de objecto: correspondências e encomendas

O tráfego liberalizado é maioritariamente constituído pelas correspondências (92 por cento).

Tráfego postal da área liberalizada Quadro 7.17

	2007	2008	Var. (%) 2007/2008	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
Área liberalizada	287 822	270 198	-6,1%	1,8%	7,2%
Correspondências	268 086	248 663	-7,2%	2,3%	9,7%
Encomendas	19 737	21 535	9,1%	-3,9%	-14,6%

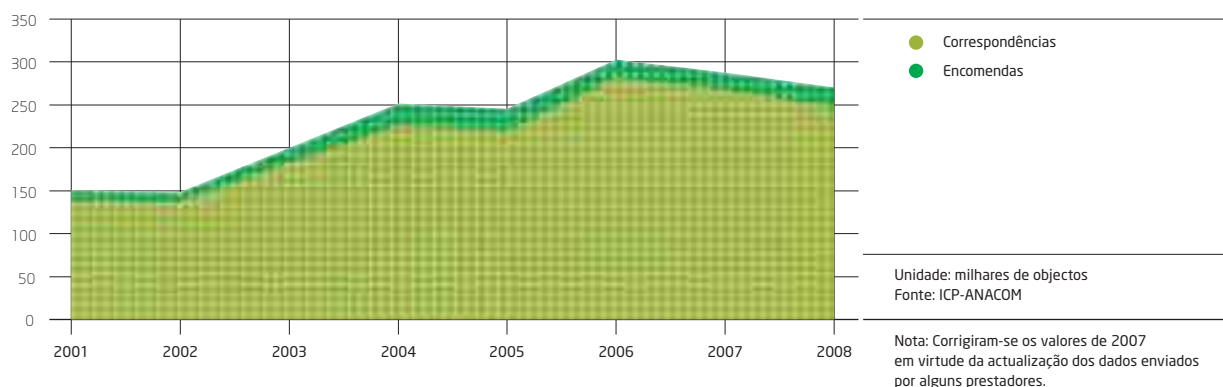
Unidade: milhares de objectos, %
Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Como referido anteriormente, a magnitude das variações ocorridas em termos acumulados é essencialmente explicada pelo

aumento artificial de tráfego resultante da entrada em vigor das sucessivas fases do processo de liberalização.

Evolução do tráfego liberalizado Gráfico 7.18



Evolução do tráfego por destino: nacional/internacional

Analisando o comportamento do tráfego postal por destino, verifica-se que o tráfego nacional e o tráfego internacional de saída decresceram em 2008, respectivamente, 0,7 por

cento e 8 por cento. Esta redução do tráfego, em particular do tráfego internacional, foi influenciada sobretudo pela evolução do tráfego dos CTT na área liberalizada.

Tráfego postal por destino de tráfego
Quadro 7.19

	2007	2008	Var. (%) 2007/2008	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
Tráfego postal	1 238 569	1 226 151	-1,0%	-1,2%	-4,8%
Nacional	1 190 083	1 181 456	-0,7%	-1,0%	-4,1%
Internacional	48 487	44 696	-7,8%	-5,8%	-21,1%
Internacional de entrada	44 119	44 817	1,6%	-1,8%	-6,8%

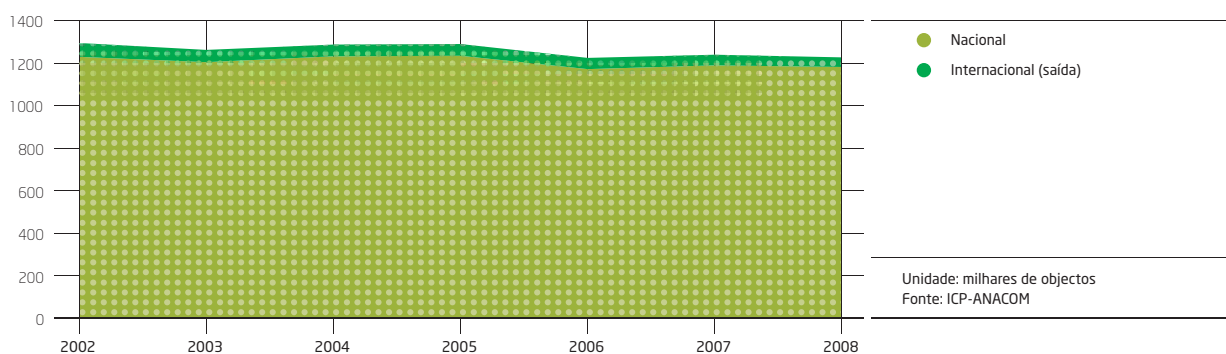
Unidade: milhares de objectos

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

O tráfego internacional foi também aquele que sofreu proporcionalmente, uma maior descida no período de 2004 a 2008.

Este tipo de tráfego diminuiu 21 por cento, contra uma descida de 4,1 por cento do tráfego nacional.

Evolução do tráfego por destino
Gráfico 7.19


O tráfego nacional representa mais de 96 por cento do tráfego postal.

Evolução do tráfego por tipo de serviço

No que diz respeito à evolução do tráfego por tipo de serviço, destaca-se o crescimento verificado no segmento dos

serviços de correio expresso (11,6 por cento em 2008). Esta evolução é explicada quase na totalidade pelo aumento de encomendas nacionais de vários prestadores do sector.

Tráfego postal por tipo de serviço Quadro 7.19

	2007	2008	Var. (%) 2007/2008	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
Tráfego postal	1 238 569	1 226 151	-1,0%	-1,2%	-4,8%
Expresso	17 751	19 807	11,6%	9,3%	42,5%
Não enquadrado na categoria Expresso	1 220 819	1 206 345	-1,2%	-1,4%	-5,3%

Unidade: milhares de objectos

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Apesar da evolução verificada, o tráfego postal não enquadrado na categoria de correio expresso continua a representar a esmagadora maioria do tráfego liberalizado (92,7 por cento). No entanto, desde 2004 o tráfego não enquadrado na categoria de correio expresso sofreu uma redução total de 5,3 pontos percentuais.

Avaliação dos consumidores

De acordo com o Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, os utilizadores estão, em regra, satisfeitos com os serviços postais. Numa escala de 1 a 10 (de «Nada satisfeito» até «Muito satisfeito»), o nível médio de satisfação situa-se acima de 8. Os serviços com os quais os utilizadores estão mais satisfeitos são o correio azul, o verde e o registado, destacando-se este último por apresentar apenas 2,7 por cento de respostas com avaliações inferiores ou iguais a 5.

Nível de satisfação com os serviços postais Quadro 7.20

	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas	Correio registado
Muito insatisfeito (1-2)	0,6%	0,8%	0,6%	2,2%	0,8%	0,0%
Insatisfeito (3-5)	8,6%	6,2%	5,8%	2,9%	8,8%	2,7%
Satisfeito (6-8)	48,3%	35,6%	38,3%	42,0%	49,3%	46,8%
Muito satisfeito (9-10)	42,6%	57,4%	55,3%	52,9%	41,1%	50,5%
Média do nível de satisfação	8,2	8,5	8,4	8,5	8,0	8,5

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, Dezembro 2008.

Em relação ao nível de satisfação com as agências postais e a evolução dos correios, é de salientar que 20 por cento dos inquiridos se manifestaram insatisfeitos com essa

evolução, nomeadamente com a substituição de Estações por Postos de correios.

Nível de satisfação com os serviços postais – rede postal Quadro 7.21

	Agências postais	Evolução dos correios
Muito insatisfeito (1-2)	1,3%	3,3%
Insatisfeito (3-5)	8,8%	17,3%
Satisfeito (6-8)	57,5%	51,1%
Muito satisfeito (9-10)	32,3%	28,4%
Média do nível de satisfação	7,8	7,3

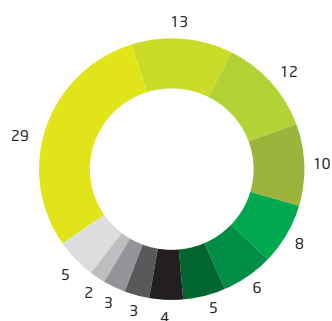
Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, 2008.

De referir que, no decorrer de 2008, o ICP-ANACOM recebeu mais 10 por cento de reclamações relativas a este serviço do que no ano 2007. Efectivamente, deram entrada 6771 reclamações relativas aos serviços postais e respectivos prestadores.

De acordo com o gráfico seguinte, e à semelhança do ano anterior, é possível verificar que 29 por cento dessas solicitações se prendem com questões referentes ao atendimento aos clientes. As questões que se prendem com a falta de tentativa de entrega no domicílio ocupam o segundo lugar na lista dos motivos de reclamação, à frente dos problemas com atrasos na entrega.

Reclamações sobre os serviços postais – 2008 Gráfico 7.20



- Atendimento ao cliente
- Falta de tentativa de entrega no domicílio
- Atraso na entrega
- Extravio
- Entrega na morada errada
- Devolução indevida de correio
- Aviso ilegível ou com indicações erradas
- Falha na redistribuição de envios
- Violação do objecto postal
- Falta de distribuição no domicílio
- Outros motivos

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM

A penetração dos serviços postais

A taxa de penetração dos serviços postais medida em termos de capitação postal – tráfego postal por habitante –

decreceu um ponto percentual em 2008, como se pode observar nos quadros apresentados de seguida.

Capitação postal Quadro 7.22

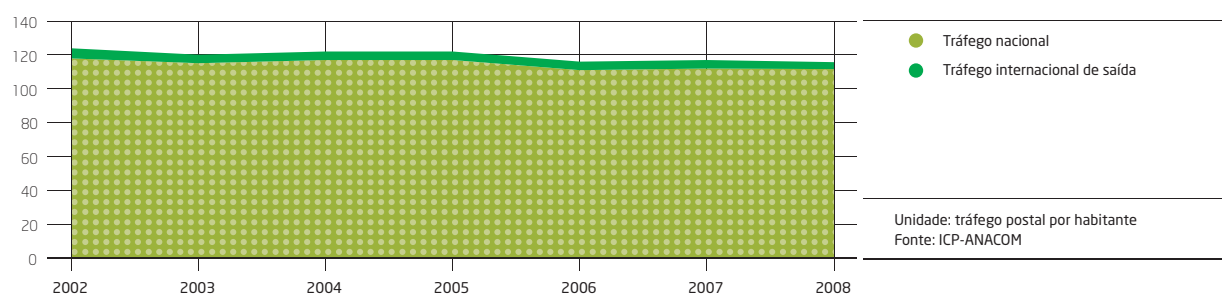
	2007	2008	Var. (%) 2007/2008	Var. (%) média anual 2004/2008	Var. (%) acumulada 2004/2008
Capitação postal	117	116	-1,0%	-1,4%	-5,4%
Tráfego nacional	112	111	-0,7%	-1,2%	-4,7%
Tráfego internacional de saída	5	4	-7,8%	-5,9%	-21,7%
Tráfego internacional de entrada	4	4	1,6%	-1,9%	-7,5%

Unidade: tráfego postal por habitante, %

Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: Corrigiram-se os valores de 2007 em virtude da actualização dos dados enviados por alguns prestadores.

Evolução da capitação postal por destino de tráfego Gráfico 7.21



De acordo com a informação disponível⁸⁴, a capitação postal encontra-se em queda na maioria dos países considera-

dos. A capitação postal em Portugal era, em 2006, a 9.^a mais elevada entre os 20 países abaixo indicados.

Capitação postal na Europa 2004, 2006 Gráfico 7.22

