

Consulta Pública sobre a prestação do Serviço Postal Universal

Q1, Q2 e Q3 – Qualidade de Serviço

O princípio da monitorização dos níveis de desempenho do PSU tem em Portugal um histórico de aplicação de quase três décadas e provou, ao longo desse período, ser uma ferramenta poderosa de defesa dos interesses dos utilizadores e da população, mas também, em última instância, de reforço da capacidade competitiva do próprio operador postal, ao incentivar a sua capacidade de fidelização dos clientes, por via das boas prestações. É, pois, indispensável que continuem a ser fixadas pelo Regulador metas de desempenho para um conjunto de variáveis de qualidade, relativas aos principais atributos dos serviços postais fundamentais (prazos de encaminhamento - também do Correio Registado - e tempos de espera).

Este sistema de indicadores deverá ser tão compreensivo, simples, rigoroso, transparente e acionável, quanto possível. Alguns dos pressupostos atrás mencionado são conflituais entre si (eventualmente até contraditórios), sendo necessário encontrar um justo equilíbrio entre eles. Enquanto o anterior modelo de 11 IQS dava, no que diz respeito ao nível de cobertura de atributos e de serviços (isto é, de abrangência), uma resposta relativamente satisfatória, a atual grelha de 24 IQS é excessivamente extensa e desdobra-se em níveis de detalhe desnecessários. Não favorece a focalização da gestão num nº limitado de variáveis-chave, sendo que parte dos IQS de fiabilidade são mesmo inexequíveis do ponto de vista matemático. Convirá ainda recalibrar as metas dos IQS, com base nos históricos do PSU e em benchmarking internacional (o que não parece ter acontecido).

O sistema de indicadores de QS deverá continuar a estar, como até aqui, associado a mecanismos sancionatórios, em caso de incumprimento das metas. O documento de Consulta Pública não faz qualquer menção ao tema, sendo impossível discutir uma questão, sem debater a outra, razão pela qual o sistema de penalizações deveria também ter sido analisado naquela sede. Nesta matéria, importaria aliás reforçar a potência sancionatória do sistema de IQS, pois, presentemente, a penalização máxima do PSU em caso de incumprimento integral de todas as variáveis (eventualmente, numa situação de colapso total do sistema postal) é baixíssima, não excedendo 1% dos preços dos serviços abrangidos pelo âmbito do SPU.

As sanções já aplicadas ao atual PSU em matéria de QS são ridiculamente baixas, na ordem das escassas dezenas de milhares de euros. Exige-se ao modelo sancionatório capacidade efetiva de desincentivar a má qualidade, não apenas a “ocasional”, mas principalmente a “intencional”, o que manifestamente não acontece hoje em dia. Quando os benefícios diretos da prevaricação (por via da redução de custos de pessoal, por exemplo) excedem largamente os custos da sanção aplicável, passa a ser economicamente atrativo, por exemplo, reduzir a frequência da distribuição postal ou desguarnecer as posições de atendimento, degradando de forma deliberada a qualidade de serviço.

É de saudar, nesta matéria, o abandono da anterior abordagem de valores-mínimo e valores-objetivo dos IQS, que permitia a compensação cruzada, a níveis absurdamente abusivos, entre variáveis. A título de exemplo, nos últimos três anos, um único IQS (o IQS 11, relativo ao Correio Registado), permitiu aos CTT compensar o incumprimento de 4 a 6 outros IQS, através de pontuações do referido IQS que chegaram a representar metade do valor do IGQS.

Em resumo: o modelo atual tem bastantes virtualidades, que devem ser preservadas, mas é indispensável simplificá-lo, e, principalmente, tornar o sistema mais efetivo e dissuasório face a eventuais manipulações economicistas.

Q7, Q8 e Q9 – Critérios de densidade e oferta mínima de serviços

Sendo parte integrante do conceito de SPU o relevante contributo deste para a coesão social e territorial do país, e desempenhando o PSU, na prática, funções de quase-soberania em vastas zonas do território afastadas dos grandes centros urbanos e muito desertificadas, com populações particularmente vulneráveis em termos de poder de compra, mobilidade, literacia, etc., e sendo nestes casos a presença do PSU injustificada por critérios puramente financeiros, é indispensável que, à semelhança do que acontece em toda a Europa, o Contrato de Concessão continue a impor níveis mínimos de cobertura de rede e de oferta de serviços.

A criticidade do tema e a extrema sensibilidade ao mesmo por parte de segmentos muito significativos da sociedade (expressos numa conflitualidade latente, não resolvida, entre o poder local e os CTT) recomenda que não se reduzam de forma alguma os níveis de exigência atualmente existentes. Aqueles níveis deverão pelo contrário ser reajustados ao sentir maioritário das populações e ao nível de compromisso que o atual PSU já revelou estar disposto a aceitar. Referimo-nos em especial à reposição dos conceitos de “Estação de Correios” e de “Posto de Correios”, como conceitos distintos e autónomos, e à sua utilização, em moldes equilibrados, nos diversos requisitos associados à definição dos critérios de densidade e oferta mínima de serviços.

Trata-se de duas tipologias de unidades operacionais significativamente diferentes, matéria que não iremos aqui abordar. Como é sabido, o amalgamento desses dois conceitos, vigente durante décadas, na ubíqua formulação de “Estabelecimento Postal”, fez-se de modo razoavelmente obscuro, nos meses que precederam a 1ª fase de privatização dos CTT. Foi essa alteração que deu base legal para os CTT avançarem de forma extraordinariamente rápida no desmantelamento da sua rede de Estações de Correios, que passaram de 748 em 2012 (antes da privatização), para as atuais 538 (-28%), deixando em simultâneo 33 concelhos (cerca de 300 mil habitantes) sem uma única estação de Correios.

A decisão Anacom sobre a matéria de 21/08/2019, além de atrasada, ao continuar a manter a mesma dualidade de tipologias, introduz um novo conceito (“Posto de Correios com características equivalentes às das Estações de Correios”), baralhando ainda mais as coisas e ficando mesmo aquém daquilo que o PSU se mostrou disposto a aceitar: a reabertura de Estações de Correios (e não Postos de Correios) nos referidos 33 concelhos.

Face a informações dos próprios CTT de que a empresa se pode estar a preparar para encerrar quase metade dos atuais Centros de Distribuição Postal, face à relevância destes enquanto ponto de contacto de primeira linha com os clientes e ao peso social e laboral que os mesmos têm a nível dos pequenos centros do interior, conviria incluir também estes CDP nos critérios de densidade de cobertura.

Luís Paulo

Promotor e subscritor da Petição nº 611/XII/4ª, tendo em vista a tomada de Participação Qualificada do Estado Português no capital dos CTT, SA