

Após a análise dos documentos relativos à prestação do serviço postal universal após o termo da atual concessão, cumpre-nos dizer:

## **INFORMAÇÃO A PRESTAR PELO(S) PRESTADOR(ES) DE SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL AOS UTILIZADORES**

### **2. 1. Condições gerais de acesso e utilização do serviço**

Dado que a prestação de serviço universal ocorre já em muitos casos em sedes de juntas de freguesia e contextos muito diversos, é importante que esteja salvaguardado por parte de quem beneficia do serviço, da informação correta e relevante das condições gerais de acesso e utilização do serviço. Nesse sentido, impõe-se que:

- a. no caso das juntas que prestam o serviço, seja devidamente assegurada toda a informação, devendo a mesma ser idêntica e fornecida dos demais prestadores do de serviço universal;
- b. Sempre que possível, os sítios da Internet das juntas de freguesia que prestem o serviço universal, devem conter um link que remeta para o endereço específico do sítio da Internet do prestador de serviço universal para que, desta forma, seja salvaguardado acesso a toda a informação relevante;

## **DISTRIBUIÇÃO DE ENVIOS POSTAIS EM INSTALAÇÕES DISTINTAS DO DOMICÍLIO**

### **3. Possibilidade de distribuição em instalações distintas do domicílio**

Considerando o profundo conhecimento que as autarquias locais possuem sobre o seu território, nomeadamente, as freguesias quanto à área, as suas acessibilidades bem como características da sua população, conclui-se que no que diz respeito às zonas de baixa densidade, estamos perante populações muito vulneráveis no que diz respeito a rendimentos e acesso a transportes. Em face do exposto, torna-se fundamental que seja feito um esforço para privilegiar a entrega ao domicílio em detrimento de instalações distintas deste, salvaguardando, deste modo, as dificuldades que muitas populações enfrentam pela distância a que estão do centro das localidades, bem como pela inexistência de transporte público.

## **PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OBJETIVOS DE DESEMPENHO ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL**

### **Parâmetros e indicadores de qualidade de serviço**

Os últimos anos têm sido marcados por um progressivo depauperamento da prestação dos serviços assistindo-se a um fecho de inúmeros postos prestadores do serviço universal e à diminuição do número de trabalhadores que gerou dificuldades na entrega atempada de correio bem como um aumento da espera no atendimento. A contratação de pessoal sem vínculo à empresa gerou de igual modo atraso e confusão nas entregas pelo que foram muitas as queixas da população apresentadas nas freguesias.

No âmbito dos contratos de prestação de serviços postais celebrados com as freguesias, constata-se uma pluralidade de situações que resultam no estabelecimento de acordos com valores muito díspares para a prestação dos mesmos serviços e, na maioria dos casos, envolvendo verbas que resultam em prejuízo para as mesmas que só não abdicam dos deles, porque os mesmos são importantes para as suas populações.

É sabido que a prestação do serviço postal impõe a existência de instalações adequadas para o efeito, bem como a afetação de recursos humanos com o mínimo de formação e qualificação, fatores esses, na maioria das vezes, inexistentes nas Freguesias, sendo certo que o valor fixado nos contratos para a prestação dos serviços postais chega a ser insuficiente para suportar os custos base, designadamente, em energia elétrica, consumíveis, entre outros.

Pelo que, atenta, por um lado, a essencialidade da prestação do serviço postal nas suas várias vertentes e, por outro, o papel das Freguesias junto das populações, consideramos que se impõe um maior e efetivo apoio por parte das entidades gestoras do serviço, bem como uma adequada e justa remuneração dos serviços prestados pelas Freguesias nos seus postos de correio.