

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

**REDE POSTAL E OFERTA DE SERVIÇOS DOS CTT – CORREIOS
DE PORTUGAL, S.A.**

ANACOM 2021

ÍNDICE

1. Sumário Executivo.....	3
2. Enquadramento.....	5
3. Rede postal e oferta de serviços.....	7
3.1. Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais	9
3.2. Objetivos de ofertas mínimas de serviços	12
3.3. Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio	16
4. Situação internacional.....	18

1. Sumário Executivo¹

Por deliberação da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), de 15.09.2017², complementada por deliberação de 21.08.2019³, foram fixados, ao abrigo da base XV das Bases da concessão do serviço postal universal (Concessão)⁴, os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto entidade concessionária do serviço postal universal, se encontravam obrigados a assegurar entre 01.10.2017 e 30.09.2020, e que se mantiveram em vigor até ao final de 2020 na sequência de deliberações da ANACOM de 30.09.2020⁵ e 17.12.2020⁶.

Estes objetivos são referentes a:

- a) estabelecimentos postais;
- b) marcos e caixas de correio;
- c) ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

Este relatório é efetuado pela ANACOM para efeitos de monitorização dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que os CTT se encontravam obrigados a assegurar no ano 2020.

De acordo com informação reportada pelos CTT, no final de 2020 estavam em funcionamento 2366 estabelecimentos postais, dos quais:

- 562 estações de correio (das quais uma estação móvel);
- 1804 postos de correio (dos quais dois postos móveis).

¹ Este relatório foi elaborado com base na informação reportada pelos CTT e poderá ser objeto de alterações caso se verifiquem revisões ou alterações, nomeadamente, comunicadas pelos CTT ou decorrentes de ações de fiscalização realizadas pela ANACOM.

² <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1417181>.

³ <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1479782>.

⁴ Republicadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

⁵ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1564370>.

⁶ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1600466>.

O número total de estabelecimentos postais no final de 2020 evidencia um crescimento acumulado de 2,1% face ao observado no final de 2014, decorrente de o número de postos de correio criados neste período superar o número de estações de correio encerradas. Regista-se, no entanto, um ligeiro decréscimo do número total de estabelecimentos postais face ao final de 2019 (redução de 4 estabelecimentos postais). Não obstante, é também de salientar o aumento, em 2020, do número total de estações de correio, existindo no final daquele ano mais 23 estações de correios do que no final de 2019.

O número total de estabelecimentos postais é compatível com os objetivos de densidade da rede postal, fixados nas referidas deliberações da ANACOM, que implicitamente fixam em 2296 o número mínimo de estabelecimentos postais que os CTT devem manter em funcionamento.

É de salientar a evolução do funcionamento dos estabelecimentos postais a partir de 13.03.2020, após a declaração de pandemia associada à Covid-19 pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11.03.2020, designadamente no que se refere ao observado no final do 1.º trimestre de 2020.

A nível internacional, tendo em conta os dados disponíveis na União Postal Universal (UPU) sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de serviço universal nos Estados-Membros da União Europeia (UE) e no Reino Unido, referentes a 2019, Portugal compara favoravelmente com a média da UE (excluindo Portugal) no tocante aos índices de cobertura e de densidade populacional.

A percentagem de estabelecimentos postais que são geridos por terceiros é, em Portugal, superior à média da UE.

2. Enquadramento

De acordo com o n.º 3 da base XX da Concessão, compete aos CTT, respeitando os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados nos termos da base XV da Concessão:

- a) a criação e encerramento dos estabelecimentos postais⁷;
- b) a alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades de serviço e os níveis de procura.

Por deliberação da ANACOM de 15.09.2017 foram fixados, ao abrigo da referida base XV, os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, a assegurar pelos CTT de 01.10.2017 a 30.09.2020. Estes objetivos são referentes a:

- a) densidade dos estabelecimentos postais;
- b) densidade dos marcos e caixas de correio;
- c) ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

Por deliberação de 21.08.2019, aqueles objetivos foram complementados no sentido de que, em cada concelho, o estabelecimento postal no qual os CTT se encontram obrigados a assegurar a prestação da totalidade dos serviços concessionados, seja (i) uma estação de correios ou (ii) um posto de correios com características equivalentes às das estações de correios, visando assegurar a prestação dos serviços concessionados em condições equivalentes às das estações de correios que, em outros concelhos, cumprem as mesmas funções⁸.

⁷ De acordo com a alínea h) do n.º 1 da base I da Concessão, estabelecimentos postais são locais onde são prestados serviços postais concessionados e podem ser comercializados outros serviços e produtos da concessionária e de terceiros, nomeadamente estações de correios e postos de correios.

⁸ Para o efeito, estes postos de correio devem observar um conjunto de fatores relacionados com: a formação dos colaboradores que no posto de correios efetuam funções de atendimento aos clientes dos serviços postais; a garantia de fácil acesso por parte dos utilizadores em geral e por parte dos utilizadores com necessidades especiais em particular; a clara identificação dos espaços de atendimento e a divulgação de informação relevante ao público relativamente aos serviços postais prestados; o estabelecimento de procedimentos de atendimento que minimizem os tempos de espera; a adoção de procedimentos que contribuam para garantir a confidencialidade, sigilo, inviolabilidade dos envios postais e proteção da vida privada; o cumprimento regular dos horários estabelecidos; o estabelecimento de procedimentos com vista a avaliar a satisfação dos

Não tendo os CTT, até final do período abrangido pelas decisões de 15.09.2017 e de 21.08.2019, comunicado os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços para vigorar a partir de 01.10.2020, a ANACOM, por deliberação de 30.09.2020, aprovou uma medida provisória que definiu que, até à aprovação de novos objetivos, os CTT deveriam assegurar o cumprimento dos objetivos e ofertas mínimas fixados pela referida decisão de 15.09.2017, complementada pela decisão de 21.08.2019.

Tendo os CTT vindo a apresentar uma proposta de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviço em 23.10.2020, consistindo na manutenção, até ao final de 2020, dos objetivos e ofertas mínimas que se encontravam em vigor, a ANACOM, por deliberação de 17.12.2020, aprovou os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços para vigorarem até 31.12.2020, inclusive, constantes da proposta apresentada pelos CTT, correspondendo aos que se encontravam em vigor.

No âmbito dos referidos objetivos, os CTT reportam trimestralmente à ANACOM, até ao dia 15 do segundo mês subsequente ao trimestre (civil) a que respeita, informação sobre (i) os níveis de desempenho (valores verificados) para cada indicador definido, (ii) os estabelecimentos postais e marcos e caixas de correio em funcionamento no final do trimestre e (iii) as alterações ocorridas, no trimestre, no parque de estabelecimentos postais, no parque de marcos e caixas de correio e nos períodos de funcionamento dos estabelecimentos postais, incluindo a data da alteração e respetivo motivo.

Serve o presente relatório para, com base na informação reportada pelos CTT, e sem prejuízo para a análise da eventual correção dessa informação com base em informação adicional que venha a ser do conhecimento desta Autoridade, apresentar a evolução da rede postal até ao final de 2020 e uma análise dos níveis de desempenho dos indicadores de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, registados no ano de 2020.

Apresenta-se igualmente uma síntese da situação a nível da UE e Reino Unido no que respeita aos índices de cobertura e de densidade populacional verificados, tendo por base os dados mais recentes disponíveis.

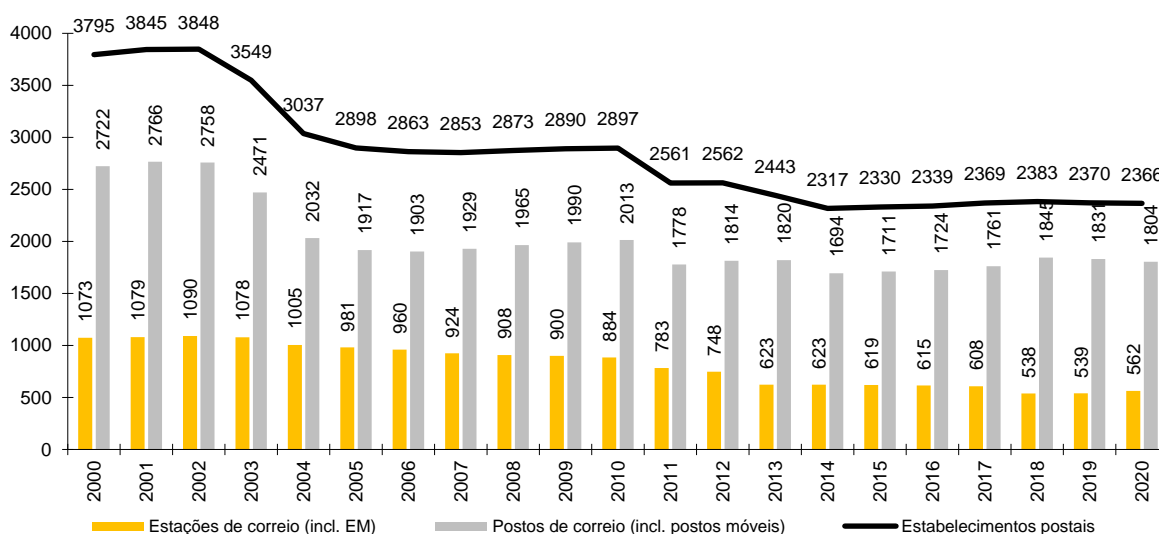
utilizadores e permitir a realização de ações corretivas, se necessário, bem como permitir o tratamento adequado de reclamações; o estabelecimento de procedimento para registo de não conformidades; a manutenção e funcionamento das infraestruturas e equipamentos de molde a contribuir para a prestação de um serviço de qualidade.

3. Rede postal e oferta de serviços

No final de 2020 estavam em funcionamento 2366 estabelecimentos postais (ver Figura 1), dos quais:

- 562 estações de correio (das quais uma estação móvel⁹);
- 1804 postos de correio (dos quais dois postos móveis)¹⁰.

Figura 1. Evolução anual do número de estabelecimentos postais (EP)



Fonte: ANACOM, com base em informação dos CTT.

Nota: Valores no final de cada período indicado.

Observando a evolução mais recente do número total de estabelecimentos postais, nota-se um ligeiro crescimento face ao final de 2014 (crescimento de 2,1%), decorrente de o número de postos de correio criados neste período superar o número de estações de correio encerradas (Figuras 1 e 2). Regista-se, no entanto, um ligeiro decréscimo do número total de estabelecimentos postais face ao final de 2019 (redução de 4 estabelecimentos postais). Não obstante, é também de salientar o aumento, em 2020, do número total de estações de correio (existindo no final daquele ano mais 23 estações de

⁹ Estações móveis são estabelecimentos postais implantados em veículos automóveis, que efetuam percursos previamente definidos, com paragens em zonas específicas não servidas por estações fixas, oferecendo uma prestação de serviços postais idêntica à praticada pelas estações de correio fixas (Fonte: CTT).

¹⁰ Postos de correio são estabelecimentos de entidades públicas ou particulares onde, conjuntamente com outras atividades, são prestados serviços postais concessionados, mediante contrato ou outro instrumento jurídico celebrado com a concessionária [Base I, n.º 1, alínea j) da concessão].

correios do que no final de 2019), decorrente da reabertura de estações de correios em concelhos onde não existia qualquer estação¹¹.

Os valores observados no final de cada ano são compatíveis com os objetivos de densidade da rede postal fixados pela ANACOM¹², que implicitamente fixam em 2296¹³ o número mínimo de estabelecimentos postais que os CTT devem manter em funcionamento desde 01.10.2014 (inclusive).

A evolução dos valores trimestrais (Figura 2) permite constatar, não obstante, uma redução abrupta do número de estabelecimentos postais em funcionamento no final do 1.º trimestre de 2020. De acordo com informação veiculada pelos CTT, tal deveu-se ao encerramento temporário, a partir de 13.03.2020, de um número significativo de postos de correios e de 5 estações de correio, decorrente da situação de pandemia COVID-19. Note-se que, caso não tivessem ocorrido estes encerramentos temporários, o número total de estabelecimentos postais em funcionamento no final do 1.º trimestre de 2020 teria sido de 2373 estabelecimentos (1829 postos de correios e 544 estações de correios), o que representaria um ligeiro aumento face ao verificado no final de 2019.

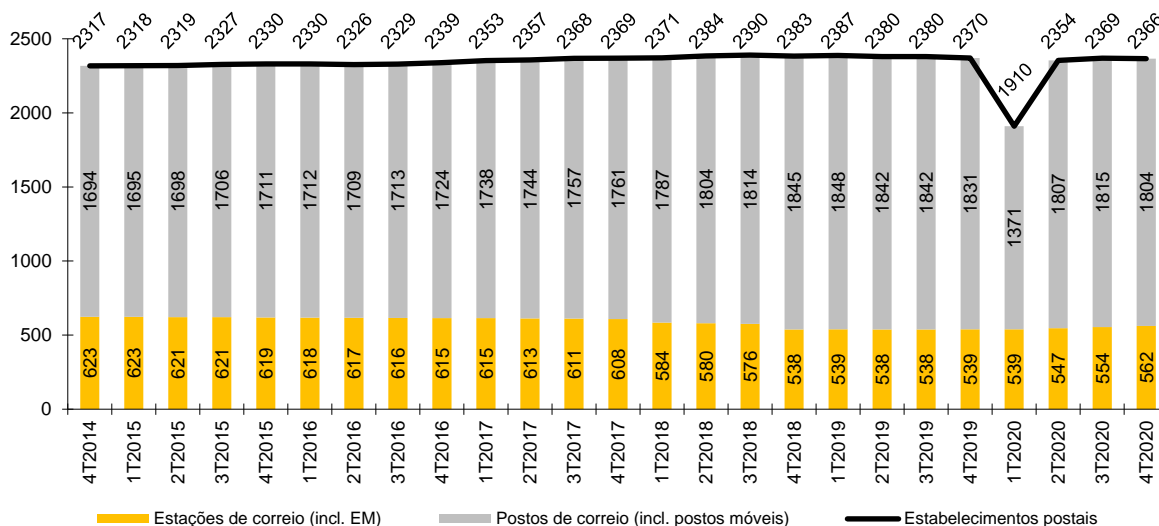
Nota-se que a situação observada no final do 1.º trimestre veio a evoluir favoravelmente nos trimestres seguintes, sendo que logo no final do 2.º trimestre de 2020 se registou um aumento do número total de estabelecimentos postais em funcionamento (Figura 2). Os valores registados no 3.º e 4.º trimestres de 2020 evidenciam essa recuperação, assumindo valores próximos dos verificados no 2.º trimestre. Sem prejuízo, é de relevar que, de acordo com a informação disponibilizada pelos CTT, a situação de pandemia COVID-19 provocou ainda assim encerramentos temporários de postos de correios ao longo de todo o ano, registando-se, nomeadamente, ainda 16 PC encerrados à data de 30.06.2020, 11 PC encerrados em 30.09.2020 e 18 PC encerrados em 31.12.2020.

¹¹ Nos concelhos de Alcoutim, Aljustrel, Almodôvar, Alvaiázere, Arraiolos, Avis, Barrancos, Cuba, Fronteira, Manteigas, Melgaço, Mondim de Basto, Ourique, Pedrógão Grande, Portel, Redondo, Ribeira de Pena, Sousel, Terra de Bouro, Viana do Alentejo, Vidigueira, Vila de Rei e Vila Velha de Ródão.

¹² Desde 28.08.2014: <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1323392>.

¹³ Tendo em conta o objetivo definido a nível do número médio de habitantes por estabelecimento postal que deve ser assegurado e a população residente no país (tendo por base dados disponibilizados pelo INE sobre a população, segundo os Censos 2011).

Figura 2. Evolução (trimestral) do número de estabelecimentos postais (EP)



Fonte: ANACOM, com base em informação dos CTT.

Nota: Valores no final de cada período indicado.

3.1. Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais

Apresenta-se, na Tabela 1, informação sobre os valores dos indicadores de densidade dos estabelecimentos postais, no final de 2019 e em 2020.

Tendo por base a informação reportada pelos CTT, no final dos 2.º, 3.º e 4.º trimestres de 2020 os objetivos fixados foram atingidos.

Quanto ao registado no final do 1.º trimestre de 2020, constata-se que nenhum dos objetivos foi atingido.

De acordo com os CTT, as situações observadas no final do 1.º trimestre de 2020 relacionam-se com o desenvolvimento da pandemia, que segundo aquela empresa, teve repercussões no funcionamento na rede postal e nas condições de prestação dos serviços postais (que implicou, em particular, o encerramento temporário ou a redução do horário de funcionamento de alguns estabelecimentos postais), em virtude da necessidade de adoção de medidas de proteção de trabalhadores e utentes dos serviços, bem como da necessidade de dar cumprimento às orientações emanadas da Direção Geral de Saúde, com o mesmo fim.

Como se pode verificar na Tabela 1, a partir do final do 2.º trimestre verificava-se já, conforme indicado, que os objetivos fixados foram atingidos.

Tabela 1. Concretização dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais

OBJETIVO	4T 2019*	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
1. O número médio de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4600 habitantes, a nível nacional.	4457	5530	4487	4458	4464
2. Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população, a nível nacional.	96,5%	93,9%	96,5%	96,6%	96,5%
3. Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população, a nível das áreas urbanas.	96,0%	91,9%	95,7%	95,9%	95,8%
4. Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população, a nível de área rural.	97,1%	94,7%	97,3%	97,2%	97,2%
5. Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com mais de 20 000 habitantes, e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.	100%	96,5%	100%	100%	100%
6. Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes.	100%	94,6%	100%	100%	100%

Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

Nota: Valores no final de cada período indicado.

Notas metodológicas:

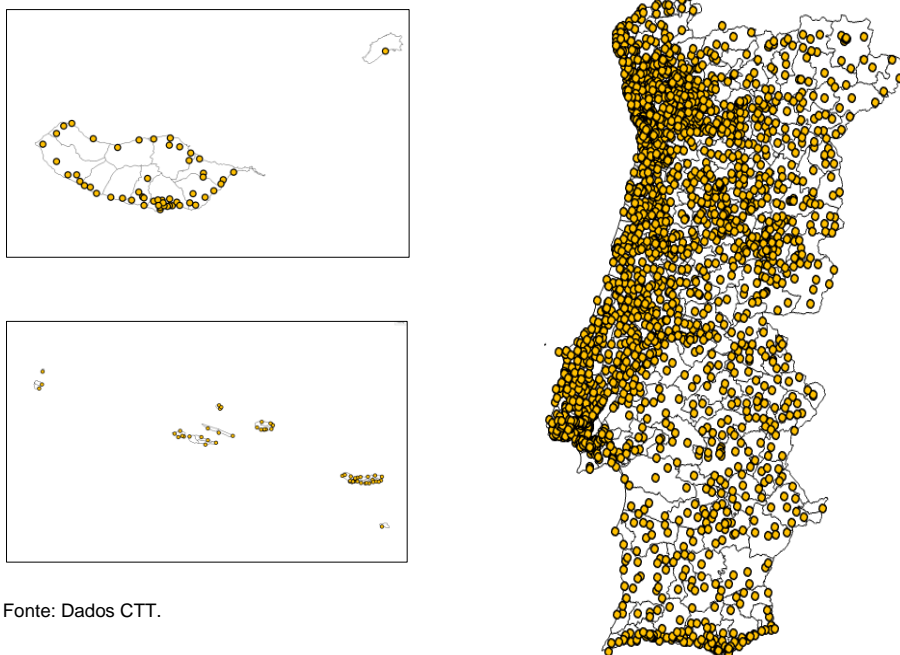
- Apenas são considerados os estabelecimentos postais aos quais o público em geral tem acesso, sendo excluídos os que disponibilizam acesso apenas a clientes contratuais ou empresas;
- A quantificação do indicador 1 tem subjacente os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, segundo os Censos 2011 (10 562 178);
- Na quantificação dos indicadores 2, 3 e 4:
 - Tem-se em consideração a distribuição da população a nível nacional, tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas onde reside, de acordo com a tipologia de áreas urbanas definidas pelo INE em 2014 (TIPAU 2014), considerando a Carta Administrativa Oficial de Portugal, que decorre da implementação da Reorganização Administrativa Territorial Autárquica (CAOP 2013);
 - A localização da população residente tem por base os dados do recenseamento geral da população de 2011, a nível da Subsecção Estatística;
 - Não se têm em consideração os estabelecimentos postais móveis e o posto de correio situado nas Ilhas Selvagens (Região Autónoma da Madeira);
 - No cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais não se tem em conta os sentidos de tráfego e as rotas com necessidade de pagamento de portagens;
 - No cálculo da população que se encontra a uma determinada distância máxima de um estabelecimento postal, considera-se a população das subsecções estatísticas cujo centróide se encontra dentro da referida distância máxima. Assim, se apenas uma parte de uma determinada subsecção estatística se encontrar dentro da referida distância máxima, se o centróide dessa subsecção se encontrar dentro dessa distância máxima, considera-se que toda a subsecção, e assim toda a população nela residente, se encontra dentro da referida distância máxima. Pelo contrário, se o centróide dessa subsecção se encontrar a uma distância superior, considera-se que toda a subsecção, e assim toda a população nela residente, se encontra a uma distância superior;
 - O cálculo é efetuado pela ANACOM utilizando, para a definição das áreas de influência de cada estabelecimento postal e relevante para a verificação do cumprimento dos objetivos fixados, uma base de dados da rede viária *HERE* (em 2019 foi utilizada a versão *2019 Release 1* e em 2020 a versão *2020 Release 2*).

* No que se refere aos indicadores 2, 3 e 4, atualizaram-se os valores referentes ao 4.º trimestre de 2019 face ao relatório publicado pela ANACOM relativamente ao ano de 2019, tendo em consideração a utilização da base de dados da rede viária *HERE* (versão *2019 Release 1*).

Conforme apresentado na Tabela 1, no final de 2020 o número médio de habitantes por estabelecimento postal era de 4464, considerando a população residente no país¹⁴ e tendo por base o número total de estabelecimentos postais em funcionamento. Na Figura 3 apresenta-se uma representação da localização geográfica destes estabelecimentos postais.

¹⁴ Tendo em consideração informação dos Censos 2011 (10 562 178 habitantes).

Figura 3. Localização geográfica dos estabelecimentos postais, no final de 2020



Fonte: Dados CTT.

Em termos de distribuição geográfica, no final de 2020:

- a) 96,5% da população portuguesa distava, no máximo, 6000 metros do estabelecimento postal mais próximo (valor acima do objetivo, que é de 95%);
- b) 95,8% da população residente nas áreas urbanas distava, no máximo, 4000 metros do estabelecimento postal mais próximo (valor acima do objetivo, que é de 95%);
- c) 97,2% da população residente nas áreas rurais distava, no máximo, 11 000 metros do estabelecimento postal mais próximo (valor acima do objetivo, que é de 95%);
- d) em todas as 113 freguesias com mais de 20 000 habitantes localizava-se, no mínimo, um estabelecimento postal que prestava a totalidade dos serviços

concessionados, bem como um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes. Ou seja:

- todas as 79 freguesias com 20 001 a 40 000 habitantes tinham, no mínimo, um estabelecimento postal que prestava todos os serviços concessionados;
 - todas as 32 freguesias com 40 001 a 60 000 habitantes tinham, no mínimo, dois estabelecimentos postais que prestavam todos os serviços concessionados;
 - as duas freguesias com 60 001 a 80 000 habitantes tinham, no mínimo, três estabelecimentos postais que prestavam todos os serviços concessionados;
- e) em todas as freguesias com 10 001 a 20 000 habitantes localizava-se, no mínimo, um estabelecimento postal que prestava a totalidade dos serviços concessionados.

3.2. Objetivos de ofertas mínimas de serviços

Na Tabela 2 apresenta-se informação sobre a evolução dos valores dos indicadores de ofertas mínimas de serviços no final de 2019 e em 2020.

Analogamente ao verificado para os valores dos indicadores de densidade dos estabelecimentos postais, também no que se refere aos indicadores sobre ofertas mínimas de serviços se registaram desvios, no final do 1.º trimestre de 2020, entre os valores observados e os objetivos estabelecidos, não tendo sido atingidos oito objetivos. Tal como já referido, os CTT informaram que estas situações se relacionam com o desenvolvimento da pandemia e as suas repercussões no funcionamento na rede postal e nas condições de prestação dos serviços postais que implicou, em particular, o encerramento temporário ou a redução do horário de funcionamento de alguns estabelecimentos postais.

Assim, quanto ao registado no final do 1.º trimestre de 2020, constata-se, nomeadamente, uma redução dos horários de funcionamento de vários estabelecimentos postais:

- a) Apenas em 57,1% dos concelhos existia pelo menos um estabelecimento postal que prestava a totalidade dos serviços concessionados e funcionava durante um

período mínimo diário de 6 horas, em todos os dias úteis (valor abaixo do objetivo, que é no mínimo de 99% dos concelhos do país);

- b) A nível nacional, o número de estabelecimentos postais com horário reduzido era de 5,2% da totalidade de estabelecimentos postais (valor acima do objetivo, que é no máximo de 1,5%);
- c) Apenas em 95,5% dos concelhos o número de estabelecimentos postais com horário reduzido não foi superior a 20% dos estabelecimentos postais de cada concelho ou a um estabelecimento postal no caso de concelhos com menos de cinco estabelecimentos postais (valor inferior ao objetivo, que é 100%).

Como se pode verificar na Tabela 2, a partir do final do 2.º trimestre verificava-se já que os objetivos fixados foram atingidos. Não obstante, continuaram a registar-se situações de estabelecimentos postais com limitações nos horários de funcionamento decorrentes da situação pandémica ao longo do ano, embora estas situações não tenham colocado em causa o cumprimento dos objetivos estabelecidos. A título de exemplo, no final de 2020 o número de estabelecimentos a funcionar com restrições de horário representava 23,3% do total de estabelecimentos em funcionamento (correspondendo a 552 postos de correios).

Tabela 2. Concretização dos objetivos de ofertas mínimas de serviços

OBJETIVO		4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
1.	Prestação de um serviço de envio para cegos.	(i)	(i)	(i)	(i)	(i)
2.	Em cada concelho, pelo menos um estabelecimento postal presta a totalidade dos serviços concessionados, e funciona:	100%	98,7% ¹⁵	100%	100%	100%
	a) em 99% dos concelhos do país, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas;	99,7%	57,1%	99,4%	99,7%	99,7%
	b) no restante 1% dos concelhos, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 3 horas.	0,3%	41,6%	0,6%	0,3%	0,3%
3.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional*, face à totalidade de estabelecimentos postais, é no mínimo de 75%.	87,2%	87,6%	87,8%	88,2%	88,2%
4. a)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 8500 metros para 97,5% da população, a nível nacional.	97,9%	96,8%	98,0%	98,1%	98,1%
4. b)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 5500 metros para 97,5% da população, a nível das áreas urbanas.	97,8%	95,6%	97,8%	98,0%	98,0%
4. c)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 15 000 metros para 97,5% da população, a nível das áreas rurais.	98,3%	97,3%	98,6%	98,6%	98,7%
5.	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é no máximo de 30000 metros, para a totalidade da população.	26 975 metros ¹⁶	Mais que 30 000 metros ¹⁷	24 112 metros ¹⁸	24 112 metros ²¹	24 112 metros ²¹ Error! Bookmarks not defined.
6.	Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10000 metros do estabelecimento postal mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-pagos, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.	(ii)	(ii)	(ii)	(ii)	(ii)
7.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam o serviço de citações e notificações postais, face à totalidade dos estabelecimentos postais, é no mínimo de 50%.	69,1%	70,2%	70,4%	70,9%	71,3%
8. a)	A nível nacional, o número de estabelecimentos postais com horário reduzido** não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais.	0,9%	5,2%	1,5%	1,1%	1,0%
8. b)	Em 100% dos concelhos, o número de estabelecimentos postais com horário reduzido não é superior a 20% dos estabelecimentos postais de cada concelho ou a um estabelecimento postal no caso de concelhos com menos de cinco estabelecimentos postais.	100%	95,5%	100%	100%	100%

Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

Notas:

Valores no final de cada período indicado.

¹⁵ O encerramento temporário de alguns estabelecimentos postais na segunda metade de março de 2020 levou a que naquela data dois concelhos não tivessem qualquer estabelecimento postal em funcionamento que prestasse todos os serviços concessionados. De notar também que em dois outros concelhos existia um estabelecimento postal que prestava todos os serviços concessionados, tendo no entanto funcionado menos de 3 horas por dia.

¹⁶ Entre uma subsecção estatística com 14 indivíduos, na Freguesia de Odeleite (concelho de Castro Marim) e o posto de correio de Vila Nova da Cacela, na Rua das Laranjeiras, n.º 12, 8900-018 Vila Nova de Cacela, no concelho de Vila Real de Santo António.

¹⁸ Entre uma subsecção estatística com 14 indivíduos, na Freguesia de Odeleite (concelho de Castro Marim) e o posto de correios de Martim Longo, no Bairro da Junta de Freguesia, 8970-251 Martim Longo, no concelho de Alcoutim.

* Consideram-se estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional, os estabelecimentos postais que prestam o cabaz de serviços habitualmente mais utilizado pelo segmento ocasional de utilizadores, o que inclui os seguintes serviços: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças.

** Considera-se que funcionam em horário reduzido os estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis ou a 15 horas semanais, dos quais se excluem o que estejam abertos ao público por um período, no mínimo, de 5 dias de calendário e 20 ou mais horas semanais.

- (i) Segundo os CTT, é oferecido o produto cecograma;
- (ii) Segundo os CTT, foram identificadas as zonas que se encontram a mais de 10 000 metros de um estabelecimento postal de modo a garantir o atendimento ambulante dos carteiros.

Notas metodológicas:

- a) Apenas são considerados os estabelecimentos postais aos quais o público em geral tem acesso, sendo excluídos os que disponibilizam acesso apenas a clientes contratuais ou empresas;
- b) Na quantificação dos indicadores 4, 5 e 6:
 - i) Tem-se em consideração a distribuição da população a nível nacional, tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas onde reside, de acordo com a tipologia de áreas urbanas definidas pelo INE em 2014 (TIPAU 2014), considerando a Carta Administrativa Oficial de Portugal que decorre da implementação da Reorganização Administrativa Territorial Autárquica (CAOP 2013);
 - ii) A localização da população residente tem por base os dados do recenseamento geral da população de 2011, a nível da Subsecção Estatística;
 - iii) Não se têm em consideração os estabelecimentos postais móveis e o posto de correio situado nas Ilhas Selvagens (Região Autónoma da Madeira);
 - iv) No cálculo das áreas de influência dos estabelecimentos postais não se tem em conta os sentidos de tráfego e as rotas com necessidade de pagamento de portagens;
 - v) No cálculo da população que se encontra a uma determinada distância máxima de um estabelecimento postal, considera-se a população das subsecções estatísticas cujo centróide se encontra dentro da referida distância máxima. Assim, se apenas uma parte de uma determinada subsecção estatística se encontrar dentro da referida distância máxima, se o centróide dessa subsecção se encontrar dentro dessa distância máxima, considera-se que toda a subsecção, e assim toda a população nela residente, se encontra dentro da referida distância máxima. Pelo contrário, se o centróide dessa subsecção se encontrar a uma distância superior, considera-se que toda a subsecção, e assim toda a população nela residente, se encontra a uma distância superior;
 - vi) O cálculo dos indicadores 4 e 5 é efetuado pela ANACOM utilizando, para a definição das áreas de influência de cada estabelecimento postal e relevante para a verificação do cumprimento dos objetivos fixados, uma base de dados da rede viária *HERE* (em 2019 foi utilizada a versão *2019 Release 1* e em 2020 a versão *2020 Release 2*).

No que se refere aos indicadores 4 e 5, no 4.º trimestre de 2019, atualizaram-se os valores face ao relatório publicado pela ANACOM relativamente ao ano de 2019, tendo em consideração a utilização da base de dados da rede viária *HERE* (versão *2019 Release 1*).

Releva-se que, no final de 2020:

- a) em todos os concelhos, a prestação da totalidade dos serviços concessionados era assegurada pelo menos por um estabelecimento postal, o qual funcionava, em 99,7% dos concelhos do país (isto é, em 307 dos 308 concelhos), todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas (cumprindo o objetivo, que é no mínimo 99%), e nos restantes 0,3% dos concelhos (ou seja, num concelho) todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 3 horas (cumprindo também o objetivo);
- b) a percentagem de estabelecimentos postais que prestavam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional consubstanciava-se em 88,2% (valor acima do valor objetivo, que é de 75%);
- c) 98,1% da população residente em Portugal distava, no máximo, 8500 metros do estabelecimento postal mais próximo que oferecia a totalidade dos serviços

¹⁸ Entre uma subsecção estatística com 14 indivíduos, na Freguesia de Odeleite (concelho de Castro Marim) e o posto de correios de Martim Longo, no Bairro da Junta de Freguesia, 8970-251 Martim Longo, no concelho de Alcoutim.

- concessionados destinados ao segmento ocasional (valor acima do objetivo, que é de 97,5%);
- d) 98,0% da população residente nas áreas urbanas distava, no máximo, 5500 metros do estabelecimento postal mais próximo que oferecia a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional (valor acima do objetivo, que é de 97,5%);
- e) 98,7% da população residente nas áreas rurais distava, no máximo, 15 000 metros do estabelecimento postal mais próximo que oferecia a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional (valor acima do objetivo, que é de 97,5%);
- f) a distância máxima da população a um estabelecimento postal que oferecia todos os serviços concessionados era de 24 112 metros.

Ainda de acordo com a informação reportada pelos CTT, a população residente em áreas rurais que se encontrava a mais de 10 000 metros de um estabelecimento postal representava 0,6% da população total do país. Nestes casos, os carteiros estão obrigados a executar também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-pagos, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.

3.3. Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio

Na Tabela 3 apresenta-se informação sobre a evolução dos valores dos indicadores de densidade da rede de marcos e caixas de correio no final de 2019 e em 2020, verificando-se que, com base na informação reportada pelos CTT, foram atingidos os objetivos estabelecidos. Em particular, em todas as freguesias encontrava-se pelos menos um marco ou caixa de correio, garantindo ainda os CTT que em cada freguesia existia pelo menos um marco ou caixa de correio para depósito de envios de correio normal nacional.

Tabela 3. Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio

OBJETIVO		4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
1.	O número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a 1100, a nível nacional.	1098	1098	1098	1098	1099
2.	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio	1655	1656	1655	1656	1657
a)	é inferior ou igual, em áreas predominantemente urbanas, a 1767 habitantes por marco ou caixa de correio.					

OBJETIVO		4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
2. b)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas mediamente urbanas, a 881 habitantes por marco ou caixa de correio.	808	807	807	807	806
2. c)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas rurais, a 492 habitantes por marco ou caixa de correio.	453	453	452	452	453
3.	Pelo menos um marco ou uma caixa de correio por freguesia.	100%	100%	100%	100%	100%
	Pelo menos um marco ou uma caixa de correio por freguesia, para depósito de envios de correio normal nacional ¹⁹ .	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

Nota: Valores no final de cada período indicado.

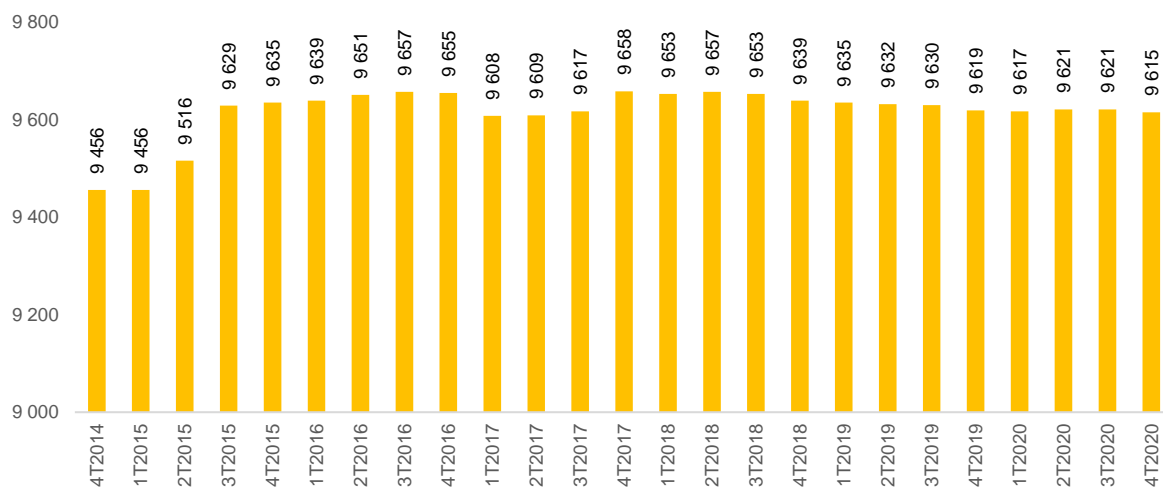
Notas metodológicas:

- Não se consideram os marcos e caixas de correio que apresentem restrições de utilização ao público em geral;
- São excluídos os marcos e caixas de correio que não estão acessíveis durante um período mínimo de horas diário. Para efeito de quantificação dos indicadores, são apenas considerados os pontos com um período de funcionamento mínimo diário de 9 horas, entre as 8:00h e as 22:00h;
- A quantificação dos indicadores 1 e 2 tem subjacente os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, segundo os Censos 2011 (10 562 178);
- Na quantificação do indicador 2 tem-se em consideração a tipologia de áreas urbanas definidas pelo INE em 2014 (TIPAU), considerando a Carta Administrativa Oficial de Portugal que decorre da implementação da Reorganização Administrativa Territorial Autárquica (CAOP 2013).

Na Figura 4 é possível visualizar a evolução do número de pontos geográficos onde se localizavam marcos ou caixas de correio e na Figura 5 a evolução do número médio de habitantes por cada um desses pontos de acesso, notando-se, face ao final de 2019, que o valor observado no final de 2020 representa uma ligeira redução do número de pontos geográficos onde se localizam marcos ou caixas de correio e, conseqüentemente, uma ligeira deterioração do número médio de habitantes por cada um daqueles pontos.

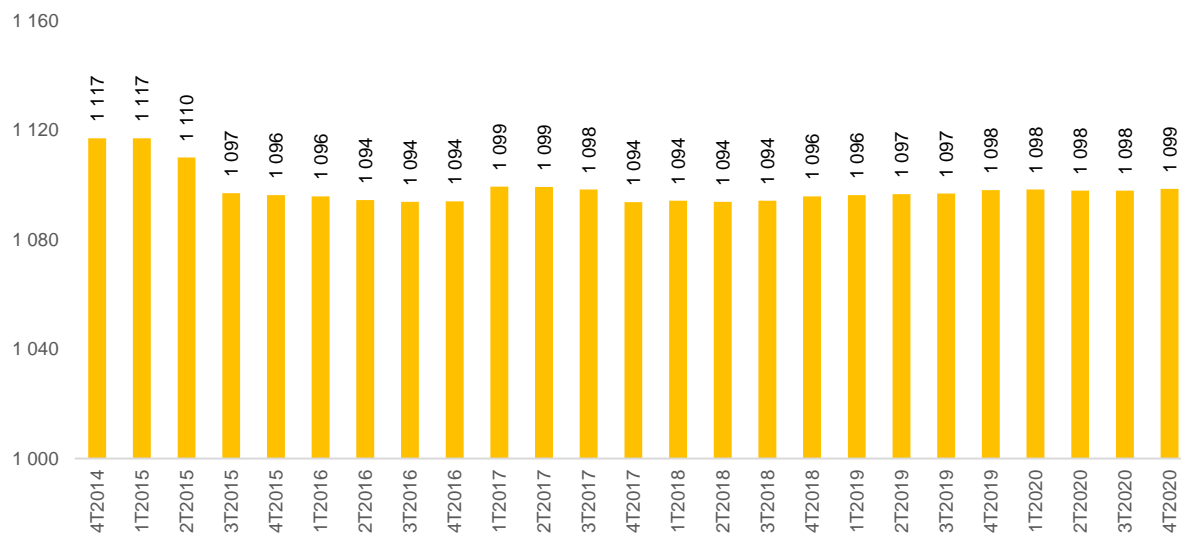
¹⁹ Para efeitos de verificação deste indicador, consideraram-se as seguintes categorias de marcos/caixas de correio: "MV-Marco Vermelho", "CV-Caixa Vermelha", "CC-Caixa Loja", "MR-Marco Reabastecimento", "ME-Marco Especial/Quiosque" e "CE-Caixa Embutida".

Figura 4. Evolução do número de marcos e caixas de correio (pontos geográficos)



Fonte: ANACOM, com base em informação dos CTT.

Figura 5. Evolução da população, por marco e caixa de correio



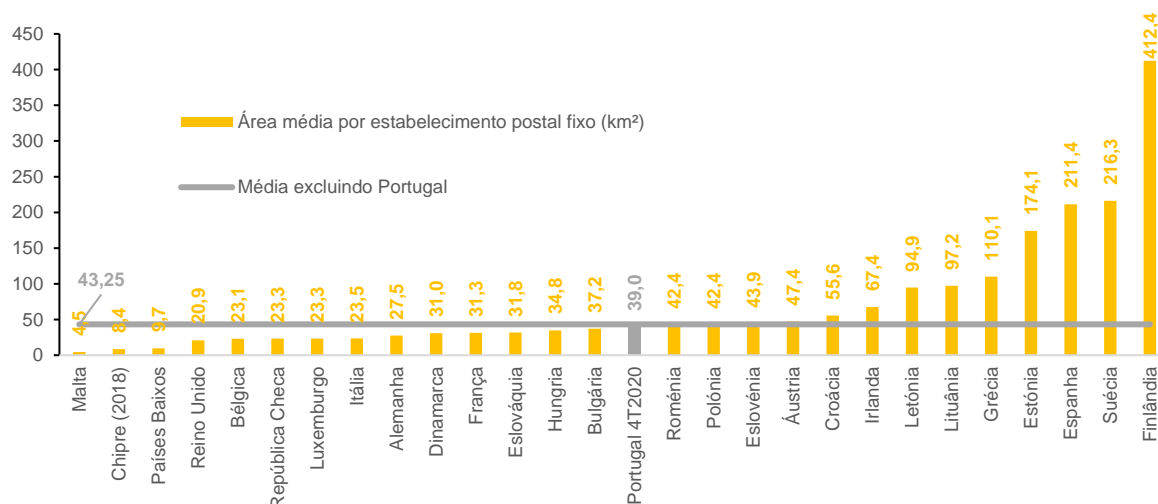
Fonte: ANACOM, com base em informação dos CTT. A quantificação dos valores tem subjacente os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, segundo os Censos 2011 (10 562 178).

4. Situação internacional

Tendo em conta os dados mais recentes disponíveis na União Postal Universal (UPU) sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de serviço universal nos Estados-Membros da UE e no Reino Unido, referentes a 2019 para a maioria dos países, a situação registada em Portugal no final de 2020 compara favoravelmente com a média

da UE e Reino Unido (excluindo Portugal) no tocante aos índices de cobertura e de densidade populacional (ver Figura 6 e Figura 7).

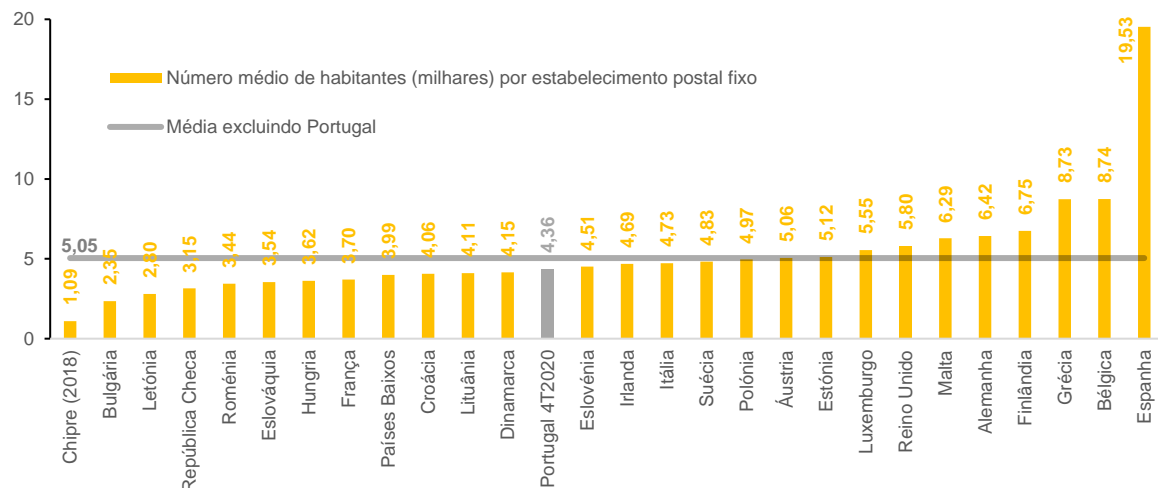
Figura 6. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE e Reino Unido em 2019 (km² por estabelecimento postal)



Fonte: UPU.

Notas: Valores dos estabelecimentos postais referentes ao ano de 2019, com exceções indicadas na figura.

Figura 7. Densidade de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE e Reino Unido em 2019 (população, em milhares, por estabelecimento postal)



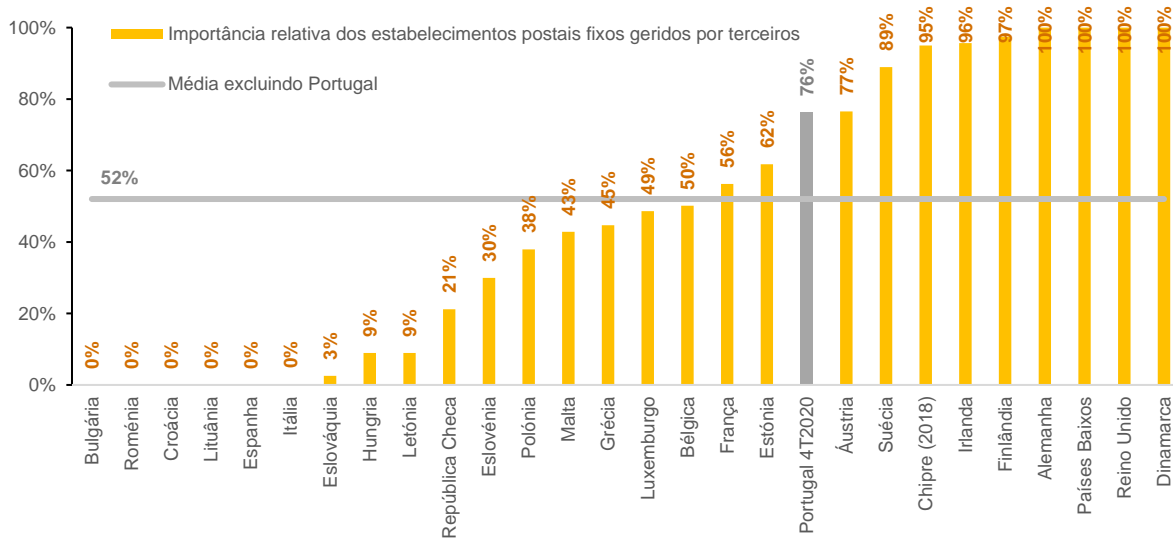
Fonte: UPU. Para o valor da população em Portugal consideraram-se dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país no ano de 2019 (10 295 909).

Notas: Valores dos estabelecimentos postais referentes ao ano de 2019, com as exceções indicadas na figura.

No que se refere à importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (postos de correio) face à totalidade de estabelecimentos postais fixos, nota-se

que esta é superior em Portugal face à média da UE e Reino Unido (excluindo Portugal). Conforme se pode verificar na Figura 8, no final de 2020 os postos de correio representavam 76% da totalidade de estabelecimentos postais em Portugal, enquanto que a média da UE e do Reino Unido (sem Portugal e considerando os dados mais recentes da UPU - 2019) era de 52%.

Figura 8. Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros na totalidade de estabelecimentos postais



Fonte: UPU.

Notas: Valores dos estabelecimentos postais referentes ao ano de 2019, com as exceções indicadas na figura.