



## 8. Os serviços postais

Apresenta-se, neste capítulo, a situação dos serviços postais no final de 2005, assim como a evolução ocorrida durante o referido ano.

### 8.1 Principais aspectos da evolução em 2005

- Entre 2002 e 2005, o tráfego postal decresceu a uma taxa média anual de -0,1 por cento. No entanto, o volume de tráfego estabilizou no último ano.
- O tráfego da área liberalizada representa cerca de 19,3 por cento do total do tráfego. A evolução deste tipo de tráfego foi determinada pela diminuição dos limites de peso e preço que delimitam a área reservada e que ocorreu em meados de 2003.
- O Grupo CTT mantém quotas de mercado muito elevadas nos serviços não enquadrados na categoria de correio expresso. No que diz respeito ao correio expresso, os novos operadores no seu conjunto são responsáveis por 57 por cento do tráfego.
- Os preços das prestações integradas no serviço universal têm registado descidas em termos reais e encontram-se abaixo da média da UE15.
- Os indicadores de qualidade do serviço universal evoluíram de forma positiva durante o ano em análise.
- Em 2005, registou-se um decréscimo de cerca de 1 por cento no número de empregados no sector postal face ao ano anterior. As empresas do Grupo CTT continuam a ser as principais responsáveis pela evolução deste indicador.

### 8.2 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 é a 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” (107).

O âmbito do serviço universal engloba um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2kg de peso e de encomendas postais até 20kg 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 universal (108).

Todos os serviços postais não incluídos na definição de serviços postais reservados são explorados em regime de concorrência, podendo ser prestados pela entidade que presta o serviço universal ou por pessoas singulares ou colectivas devidamente habilitadas para o efeito. A 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 relativa, quer em sede de requisitos para o acesso à actividade, quer em matéria de imposição de obrigações.

#### Os serviços postais

No quadro seguinte sistematizam-se, com referência ao enquadramento legal aplicável no final de 2005, os serviços postais reservados, prestados em exclusivo pelos CTT, e os não reservados, que podiam ser prestados por qualquer entidade para o efeito habilitada.

(107) Lei n.º 102/99, de 26 de Janeiro de 1999.

(108) Lei n.º 102/99, de 26 de Janeiro de 1999.



**Quadro 117** - Serviços postais reservados e não reservados

Serviços Postais	Designação	Prestador
Serviços reservados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja inferior a três vezes 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 100 g; no âmbito nacional e internacional;</li> <li>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;</li> <li>Emissão e venda de selos e outros valores postais;</li> <li>Emissão de vales postais;</li> <li>Colocação, na via pública, de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais.</li> </ul>	CTT (exploração ao abrigo de Contrato de Concessão)
Serviços não reservados (âmbito nacional e internacional)	<p><b>Exploração ao abrigo de licença</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 três vezes 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 100 g e inferior a 2 kg; no âmbito nacional e internacional;</li> <li>Serviço postal de envios de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas, até 2 kg de peso;</li> <li>Serviço de encomendas postais até 20 kg de peso;</li> <li>Serviço postal de envios registados e de envios com valor declarado, incluindo os serviços de citação e notificação judiciais por via postal não abrangido nos limites de preço e peso anteriormente mencionados</li> </ul> <p><b>Exploração ao abrigo de autorização</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviços de correio expresso (também vulgarmente designados de <i>courrier</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 pré-definido; registo dos envios; garantia de responsabilidade do prestador autorizado; controlo do percurso dos envios;</li> <li>Exploração de centros de trocas de documentos – locais onde os utilizadores podem proceder à autodistribuição 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;</li> <li>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.</li> </ul>	CTT e outras entidades habilitadas à prestação de serviços postais (mediante licença ou autorização).

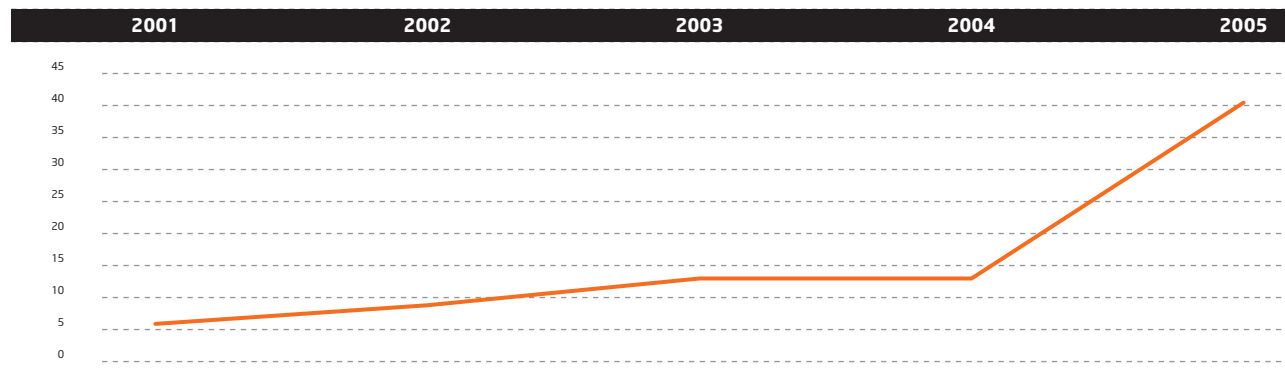


No desenvolvimento da sua actividade, as entidades que prestam serviços postais suportam-se num conjunto de meios humanos e materiais, os quais constituem a rede postal <sup>(109)</sup>,

### Os prestadores dos serviços postais

Entre 2004 e 2005 registou-se um aumento significativo do número de prestadores presentes neste mercado. Este facto resultou da habilitação de 24 entidades franchisadas da empresa Ibercourier - Serviço de Transporte Urgente, Lda., cujas redes postais são de reduzida dimensão. Em Portugal a Ibercourier explora a marca MRW *Worldwide Courier*.

Gráfico 137 - Evolução dos prestadores de serviços postais em actividade



— Total de prestadores em actividade

Fonte: ICP-ANACOM

Os quadros seguintes apresentam os prestadores de serviços postais, o título habilitante e a respectiva data de emissão, sendo que todas as entidades habilitadas se encontravam em actividade no final de 2005. Algumas actuam também noutros mercados, nomeadamente, no dos transportes de mercadorias, e exercem actividades complementares da postal.

(109) 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.



**Quadro 118** – Prestadores de serviços não enquadrados na categoria de correio expresso habilitados

Entidade	Nº licença	Data emissão	Serviços prestados
CTT Correios de Portugal, S.A.*			Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada ( <i>direct mail</i> ), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, S.A.**	ICP-01/2001-SP	01-10-2001	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.	ANACOM-01/2002-SP	13-12-2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
Notícias Direct - Distribuição ao Domicílio, Lda.	ANACOM-02/2002-SP	13-12-2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
MEEEST Portugal - Unipessoal, Lda.	ICP-01/2005-SP	07-07-2005	Encomendas postais.
TEX - Transporte de Encomendas Expresso, Lda.	ICP-02/2005-SP	15-07-2005	Encomendas postais.

Fonte: ICP-ANACOM

\* 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.

\*\* 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 4º trimestre de 2004, passou a designar-se CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, S.A..

**Quadro 119** - Prestadores de serviços de correio expresso habilitados

Entidade	Nº autorização	Data emissão	Serviços prestados
CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, S.A.	ICP-01/2001-SP	01/10/01	Correio expresso
DHL - Transportes Rápidos Internacionais, Lda.	ICP-03/2001-SP	13/12/01	Correio expresso
Chronopost Portugal - Transporte Internacional, S.A.	ICP-04/2001-SP	13/12/01	Correio expresso
TNT Express Worldwide (Portugal), S.A.	ICP-05/2001-SP	13/12/01	Correio expresso
UPS of Portugal - Transportes Internacionais de Mercadorias, Lda.	ANACOM-01/2002-SP	17/10/02	Correio expresso
Rangel Expresso, S.A.	ANACOM-02/2002-SP	19/12/02	Correio expresso
Federal Express Corporation - Sucursal em Portugal	ANACOM-01/2003-SP	10/04/03	Correio expresso
GL Transportes, Unipessoal, Lda.	ANACOM-02/2003-SP	13/05/03	Correio expresso
Guipuzcoana Transportes Coimbra, Unipessoal, Lda.	ANACOM-03/2003-SP	13/05/03	Correio expresso
Guipuzcoana Transportes Porto, Unipessoal, Lda.	ANACOM-04/2003-SP	13/05/03	Correio expresso
Ibercourier - Serviço de Transporte Urgente, Lda.	ANACOM-01/2005-SP	09/02/05	Correio expresso
Logista - Transportes, Lda.	ANACOM-02/2005-SP	09/05/05	Correio expresso
Lisespo - Transportes, Lda.	ANACOM-03/2005-SP	15/07/05	Correio expresso
Halley - Encomendas Rápidas, Lda.	ANACOM-04/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Cavijo - Logística e Marketing, Lda.	ANACOM-05/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Transworld Express - Correio Expresso, Lda.	ANACOM-06/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Nuno Miguel Alves, Unipessoal, Lda.	ANACOM-07/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Globe Logistics - Empresa de Courier, Logística e Transportes	ANACOM-08/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Fozpost - Entrega e Recolha de Encomendas, Lda.	ANACOM-09/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Mensageiro Azul - Serviços de Courier, Lda.	ANACOM-10/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
RANEXPRESS - Transportes Rodoviários, Lda.	ANACOM-11/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Passo Rápido - Recolha e Entrega de Documentos, Lda.	ANACOM-12/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Francisco & Silvina - Transportes de Documentos e Encomendas, Lda.	ANACOM-13/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
MAILGLOBE - Transporte de Correio Urgente, Lda.	ANACOM-14/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Água Lusa Transportes, Sociedade Unipessoal, Lda.	ANACOM-15/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
EXPRESSODÃO - Transporte de Mercadorias, Lda.	ANACOM-16/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
FOXIL - Gestão de Transportes, Lda.	ANACOM-17/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Transportes António Garcia & César, Lda.	ANACOM-18/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
P.P.Expresso - Transportes de Mercadorias, Lda.	ANACOM-19/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Portipost - Serviço de Transportes Urgentes, Lda.	ANACOM-20/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
JáEstá - Tráfego e Serviços Logísticos, Lda.	ANACOM-21/2005-SP	08/09/05	Correio expresso
Multitag - Transportes e Serviços, Lda.	ANACOM-22/2005-SP	27/09/05	Correio expresso
Iberenvios - Actividades Postais e Transportes, Unipessoal, Lda.	ANACOM-23/2005-SP	27/09/05	Correio expresso
Príncipe - Comércio por Grosso, Lda.	ICP-ANACOM-24/2005-SP	04/11/05	Correio expresso
Portomail - Transporte de Documentos e Encomendas, Lda.	ICP-ANACOM-25/2005-SP	04/11/05	Correio expresso
ER - Encomendas Rápidas, Lda.	ICP-ANACOM-26/2005-SP	23/11/05	Correio expresso

Fonte: ICP-ANACOM



### 8.3 O perfil do consumo dos serviços postais

Em 2005 o ICP-ANACOM realizou um Inquérito ao consumo dos serviços postais <sup>(110)</sup>. Apresentam-se de seguida os principais resultados deste inquérito.

O serviço de correio normal e o serviço prioritário (azul) são os mais consumidos entre todos os tipos de correio. O recente

início da oferta de correio pré-pago (verde) <sup>(111)</sup> e o preço dos serviços expresso estarão na base dos baixos níveis de consumo destes dois tipos de serviço postal.

Os serviços postais são mais intensamente utilizados por indivíduos em idade activa, destacando-se o escalão etário entre os 25 aos 30 anos.

**Quadro 120** - Utilização dos serviços postais por escalão de idade

Escalão de idade	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
15-24	51,9%	47,8%	5,5%	5,0%	11,0%
25-30	64,0%	54,1%	9,0%	7,2%	19,8%
31-49	56,3%	51,8%	5,6%	3,9%	13,8%
50-64	55,5%	42,4%	4,8%	0,9%	12,7%
65-mais	41,8%	18,2%	0,9%	0,5%	5,2%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005 <sup>(110)</sup>

**Quadro 121** - Número de envios de correspondência durante o último ano, por inquirido e por escalão de idade

Escalão de idade	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
15-24	2,5	2,0	0,1	0,2	1,7
25-30	4,1	3,0	0,2	0,3	1,5
31-49	2,9	2,8	0,3	0,2	1,9
50-64	3,8	2,2	0,1	0,0	2,0
65-mais	1,9	0,7	0,0	0,1	1,9

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005 <sup>(110)</sup>

A utilização dos serviços postais é superior entre clientes com níveis de instrução mais elevados. Parece existir uma correlação positiva entre o nível de instrução e a utilização dos serviços postais.

(110) O universo definido para este estudo foi o dos utilizadores de pelo menos um serviço postal em Portugal Continental e Regiões Autónomas da Madeira e Açores. A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 3,5 por cento para os principais resultados (assumindo um grau de significância de 95 por cento). A amostra foi estratificada por NUTS II com base no último Recenseamento Geral da População: Censos 2001. Efectuaram-se 920 entrevistas pessoais e directas. Posteriormente foi efectuada uma recolha telefónica (CATI) de 320 observações para aferição do grau de utilização dos serviços postais. O trabalho de campo decorreu entre os dias 9 e 26 de Janeiro de 2006 e foi realizado pela Consulmark.

(111) O correio verde foi lançado em 2004. 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](http://www.anacom.pt/streaming/port1048_04.pdf?categoryId=42989&contentId=224902&field=ATTACHED_FILE).


**Quadro 122** - Utilização dos serviços postais por nível de instrução

Nível de instrução	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Superior ao 12.º ano	62,6%	65,9%	14,3%	6,6%	20,9%
12.º ano	63,6%	57,6%	8,6%	8,6%	18,5%
6.º ano ou 9.º ano	55,9%	49,5%	5,2%	3,4%	11,9%
Até instrução primária	45,7%	28,4%	1,5%	0,4%	8,2%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005 <sup>(110)</sup>

As classes de rendimento mais elevado são aquelas onde a utilização do correio é mais intensa.

**Quadro 123** - Utilização dos serviços postais por *status* social

Status social	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Alto (A)	65,4%	69,2%	23,1%	11,5%	23,1%
Médio alto (B)	63,1%	64,0%	9,9%	7,3%	25,2%
Médio (C)	64,5%	52,4%	5,9%	8,1%	17,7%
Médio baixo (D)	48,6%	35,7%	3,2%	1,2%	7,5%
Baixo (E)	48,6%	41,1%	2,7%	0,5%	10,9%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005 <sup>(110)</sup>

A utilização dos serviços postais em cada região varia consoante o tipo de correio. Verifica-se, por exemplo, que os serviços de correio prioritário e expresso são mais utilizados na Região Autónoma da Madeira. À excepção do correio

verde, a utilização dos serviços postais é mais elevada no Interior e no Centro Litoral do que nas cidades de Lisboa e Porto.

**Quadro 124** - Utilização dos serviços postais por região

Regiões	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Norte litoral	46,2%	42,3%	5,5%	2,8%	12,6%
Porto	56,8%	42,4%	8,5%	5,1%	15,3%
Centro litoral	58,0%	53,9%	4,7%	5,2%	9,8%
Interior	58,1%	44,6%	6,6%	3,0%	16,3%
Lisboa	46,4%	40,3%	2,7%	2,7%	7,5%
Alentejo	57,1%	36,0%	2,0%	2,0%	20,4%
Algarve	86,4%	27,3%	0,0%	0,0%	11,4%
Madeira	50,0%	72,7%	13,6%	0,0%	27,3%
Açores	40,9%	0,0%	9,1%	0,0%	4,5%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais <sup>(110)</sup>



A Região Autónoma da Madeira é aquela onde se regista um maior número médio de envios postais: no total, cerca de seis envios por ano. No entanto, analisando cada tipo de correio individualmente, verifica-se que, se a Madeira continua a ser a região que mais utiliza os serviços de

correio azul, expresso e encomendas, o mesmo não acontece com os serviços normal e verde onde o Alentejo e a cidade do Porto registam o maior número médio de objectos postais enviados por ano: 5,3 e 0,3 objectos, respectivamente.

**Quadro 125** - Número de envios de correspondência durante o último ano, por inquirido e por região

Regiões	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Norte litoral	2,8	2,4	0,3	0,1	1,7
Porto	3,9	2,9	0,2	0,3	2,0
Centro litoral	3,5	2,8	0,1	0,2	2,2
Interior	2,6	1,9	0,1	0,0	1,8
Lisboa	2,1	1,8	0,1	0,1	1,6
Alentejo	5,3	1,1	0,1	0,2	1,8
Algarve	4,5	0,6	0,0	0,0	1,3
Madeira	2,0	4,3	0,6	0,0	2,0
Açores	1,3	0,0	0,4	0,0	1,0

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005 <sup>(110)</sup>

Por último, refira-se que a utilização da Internet não parece desincentivar o consumo dos serviços postais, nem influenciar a utilização do serviço de encomendas.

**Quadro 126** - Número de envios de correspondência durante o último ano, por inquirido e por utilização de Internet

Envios correspondência	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Utiliza Internet	3,2	3,9	0,3	0,4	1,9
Não utiliza Internet	2,9	1,6	0,1	0,1	1,8

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005 <sup>(110)</sup>

## 8.4 A evolução dos serviços postais em 2005

Apresenta-se de seguida um conjunto de elementos sobre a *performance* dos serviços postais em 2005: penetração, utilização dos serviços postais, emprego, infra-estruturas de rede, preços e percepção da qualidade dos serviços postais por parte dos consumidores.

### Penetração

Entre 2000 e 2005, o índice da cobertura postal tem-se mantido praticamente inalterado, fixando-se em cerca de 21 pontos de acesso por cada 100 km<sup>2</sup>.



**Quadro 127** - Cobertura postal

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Cobertura postal	21,7	22,9	21,5	21,5	21,3	20,9

Unidade: N.º de pontos de acesso por 100 km<sup>2</sup>

Fonte: ICP-ANACOM, INE

Nota: Anuário Estatístico de Portugal 2003 do INE: a área total de Portugal é de 91.947 km<sup>2</sup>.

A densidade postal regista uma ligeira diminuição, explicada pela redução do número de pontos de acesso.

**Quadro 128** - Densidade postal

	2002	2003	2004	2005
Densidade postal	523	529	538	547

Unidade: N.º de habitantes por ponto de acesso

Fonte: ICP-ANACOM, INE

Nota: Estimativa do INE para a população em 31 de Dezembro de 2004: 10.529.255 habitantes.

A taxa de penetração dos serviços postais medida em termos de capitação postal - tráfego postal por habitante - e desagregada por destino de tráfego não tem sofrido alterações significativas.

**Quadro 129** - Capitação postal

	2002	2003	2004	2005
<b>Capitação postal</b>	<b>125</b>	<b>121</b>	<b>123</b>	<b>123</b>
Tráfego nacional	118	115	117	118
Tráfego internacional de saída	6	6	5	5
Tráfego internacional de entrada	4	5	5	5

Unidade: tráfego postal por habitante

Fonte: ICP-ANACOM, INE

Nota: Estimativa do INE para a população em 31 de Dezembro de 2004: 10.529.255 habitantes.

## Nível de utilização do serviço

Em 2005, o tráfego postal global estabilizou.

**Quadro 130** - Tráfego postal

	2002	2003	2004	2005
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.295.582</b>	<b>1.262.223</b>	<b>1.290.738</b>	<b>1.292.811</b>
Área reservada	1.147.170	1.061.228	1.036.235	1.043.780
Área liberalizada	148.412	200.994	254.503	249.031

Unidade: Milhares de objectos

Fonte: ICP-ANACOM

Nota: Corrigiram-se os valores de 2004 em virtude da actualização de dados enviada por alguns prestadores posteriormente à publicação do Relatório de Regulação de 2004.

De referir que os significativos aumentos do tráfego dos serviços liberalizados ocorridos em 2003 e 2004 reflectem apenas a alteração da fronteira entre área reservada e área liberalizada. Ou seja, os aumentos do tráfego da área liberalizada nos anos referidos foram provocados pela re-categorização de tráfego anteriormente classificado como reservado. A primeira fase do processo de liberalização começou com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12

de Junho e teve reflexo no volume de tráfego a partir do 3.º trimestre de 2003. Como resultado, em 2003 o tráfego da área postal liberalizada cresceu na ordem dos 35,4 por cento (face ao final de 2002). Este efeito reflectiu-se, depois, no tráfego dos quatro trimestres de 2004 e justifica o aumento de 26,6 por cento ocorrido no tráfego da área liberalizada nesse ano.

**Quadro 131** - Tráfego postal da área liberalizada

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Área liberalizada</b>	<b>150.776</b>	<b>148.412</b>	<b>200.994</b>	<b>254.503</b>	<b>249.031</b>
Correspondências	139.699	137.829	184.519	235.693	230.736
Encomendas	11.076	10.584	16.475	18.81	18.295

Unidade: Milhares de objectos

Fonte: ICP-ANACOM

Analisando o comportamento do tráfego postal por destino de tráfego, verifica-se que, enquanto o tráfego nacional cresceu 0,6 por cento desde 2002, o tráfego internacional decresceu 16 por cento no mesmo período. Este comportamento diferenciado ocorreu, igualmente, em 2005. Neste ano, assistiu-se a uma estabilização do tráfego nacional e a um decréscimo de 2,1 por cento do tráfego internacional.

Esta evolução foi influenciada pela actividade de distribuição de correspondência endereçada dos novos prestadores concorrentes e pelo comportamento das empresas do Grupo CTT na expedição internacional de encomendas de âmbito liberalizado e de correspondências de âmbito reservado.

**Quadro 132** - Tráfego postal por destino de tráfego

	2002	2003	2004	2005
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.295.582</b>	<b>1.262.223</b>	<b>1.290.738</b>	<b>1.292.811</b>
Nacional	1.229.488	1.204.885	1.233.928	1.237.177
Internacional	66.094	57.338	56.811	55.634
Internacional de entrada	46.105	49.002	48.736	48.343

Unidade: Milhares de objectos

Fonte: ICP-ANACOM

Nota: Corrigiram-se os valores de 2004 em virtude da actualização de dados enviada pelo prestador dos serviços reservados posteriormente à publicação do Relatório de Regulação de 2004.

No que diz respeito à evolução do tráfego por tipo de serviço, destaca-se o crescimento verificado no segmento dos serviços de correio expresso (15,4 por cento em 2005). Esta evolução é explicada, desde logo, pela habilitação de novas entidades para a prestação deste tipo de serviços.

Além disso, este crescimento dos serviços expresso foi maioritariamente da responsabilidade dos novos prestadores e, particularmente, da sua actividade de distribuição de correspondências endereçadas.

**Quadro 133** - Tráfego postal por tipo de serviço

	2002	2003	2004	2005
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.295.582</b>	<b>1.262.223</b>	<b>1.290.738</b>	<b>1.292.811</b>
Expresso	12.024	14.474	16.449	18.982
Não enquadrados na categoria expresso	1.283.558	1.247.748	1.274.289	1.273.829

Unidade: Milhares de objectos

Fonte: ICP-ANACOM

Nota: Corrigiram-se os valores de 2004 em virtude da actualização de dados enviada pelo prestador dos serviços reservados posteriormente à publicação do Relatório de Regulação de 2004.

## Emprego nos serviços postais

O emprego nos serviços postais tem apresentado uma tendência ligeiramente decrescente. Em 2005, registou-se um decréscimo de cerca de 1 por cento no número de empregados no sector postal face ao ano anterior. As empresas do Grupo CTT continuam a ser as principais responsáveis por esta evolução no indicador do emprego já que, como se demonstra, o emprego nas empresas concorrentes aumentou 10 por cento no ano em análise.



**Quadro 134** - Emprego nos serviços postais

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<b>N.º empregados</b>	<b>18.908</b>	<b>19.205</b>	<b>18.203</b>	<b>17.531</b>	<b>16.809</b>	<b>16.80</b>
Grupo CTT	n.d.	n.d.	16.875	15.698	15.005	14.695
Outros prestadores	n.d.	n.d.	1.328	1.833	1.804	1.985

Fonte: ICP-ANACOM

## A rede postal

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 135.

**Quadro 135** - Meios materiais da rede postal

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
N.º pontos de acesso	19.942	21.08	19.775	19.798	19.563	19.257
N.º centros de distribuição	457	453	460	459	462	446
Frota de veículos	5.366	5.304	5.138	5.608	5.362	5.807

Fonte: ICP-ANACOM

Verifica-se que a frota de veículos aumentou mais de 8 por cento face ao período homólogo.

As empresas do Grupo CTT são as responsáveis pela evolução registada em cada um destes três indicadores da rede postal já que, salvo o caso da frota de veículos, os prestadores concorrentes mantiveram em 2005 o mesmo número de pontos de acesso e de centros de distribuição.

## Evolução da concorrência

Analisando as quotas de tráfego em cada segmento do destino de tráfego, verifica-se que a quota do Grupo CTT se tem mantido praticamente inalterada, fixando-se em cerca de 99 por cento no caso do tráfego nacional e perto de 97 por cento no caso do tráfego internacional.



Quadro 136 - Quotas de tráfego postal por destino	2002		2003		2004		2005	
	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros
Nacional	99,2 %	0,8 %	98,9%	1,1%	98,8%	1,2%	98,8%	1,2%
Internacional	99,0%	1,0%	97,8%	2,2%	97,6%	2,4%	96,6%	3,4%
Int. entrada	99,2%	0,8%	95,6%	4,4%	94,6%	5,4%	90,7%	9,3%

Fonte: ICP-ANACOM

\* Inclui CTT e CTExpresso

A desagregação por tipo de serviço permite verificar que a quota do Grupo CTT é bastante elevada no segmento dos serviços não enquadrados na categoria de correio expresso. No caso do correio expresso, os novos operadores dispõem, em conjunto, de uma quota de 57 por cento.

Quadro 137 - Quotas de tráfego postal por tipo de serviço	2002		2003		2004		2005	
	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros	CTT*	Outros
Expresso	60,7%	39,3%	48,6%	51,4%	44,1%	55,9%	43,0%	57,0%
Não enquadrados na categoria expresso	99,5%	0,5%	99,4%	0,6%	99,4%	0,6%	99,6%	0,4%

Fonte: ICP-ANACOM.

\* Inclui CTT e CTExpresso

### Nível de preços do serviço universal

As regras para a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal<sup>(112)</sup> 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).

De acordo com o Convénio de Preços celebrado em 20 de Janeiro de 2004, a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados para 2005 não podia ser superior, em termos nominais, a IPC<sup>(113)</sup> - 0,5 por cento. No âmbito do referido Convénio de Preços, o nível médio dos preços dos serviços postais reservados aumentou 1,1 por cento em 2005.

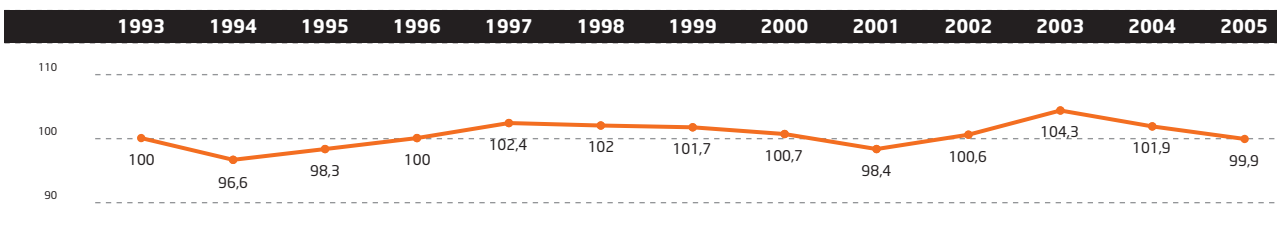
Em termos de evolução, verifica-se que em 2005 o preço da tarifa base (tarifa de envio de 20 g nacional) do correio normal se situou, em termos reais, a um nível praticamente idêntico ao registado em 1993 (diminuição de 0,1 por cento).

(112) 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).

(113) O IPC é a inflação esperada para cada ano que for oficialmente prevista pelo Governo e como tal inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de cada ano.



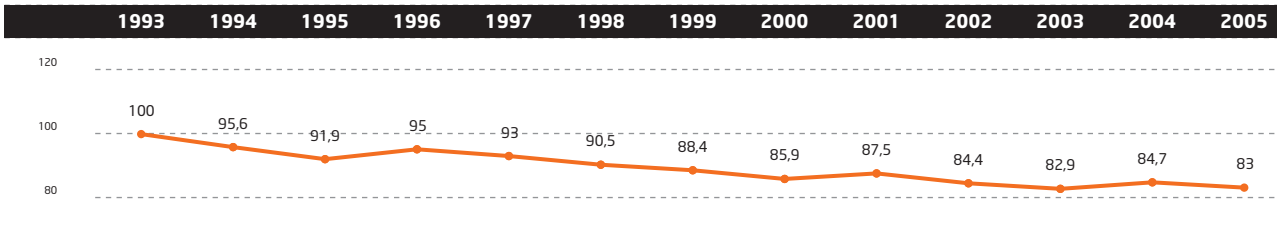
**Gráfico 138** - Evolução real da tarifa base (1993 = 100) - correio normal nacional



Fonte: ICP-ANACOM

Por seu lado, o preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 17 por cento em termos reais, entre 1993 e 2005.

**Gráfico 139** - Evolução real da tarifa base (1993 = 100) - correio azul nacional



Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente a 2005, constata-se que o preço do correio prioritário nacional de 20 g (correio azul) <sup>(114)</sup> é i) 9,6 por cento inferior à média da UE dos 15 <sup>(115)</sup> e ii) 6,4 por cento superior à média da UE a 24 <sup>(116)</sup> (não incluindo Chipre).

(114) De acordo com análise efectuada pelo ICP-ANACOM, relativa aos preços praticados pelos prestadores de serviço postal em 15 de Setembro de 2005.

(115) Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grã-Bretanha, Grécia, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Portugal e Suécia.

(116) Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Itália, Irlanda, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, e Suécia. Não se obteve informação sobre os preços praticados pelo prestador de serviço universal do Chipre.

**Gráfico 140** - Tarifa base do correio prioritário doméstico

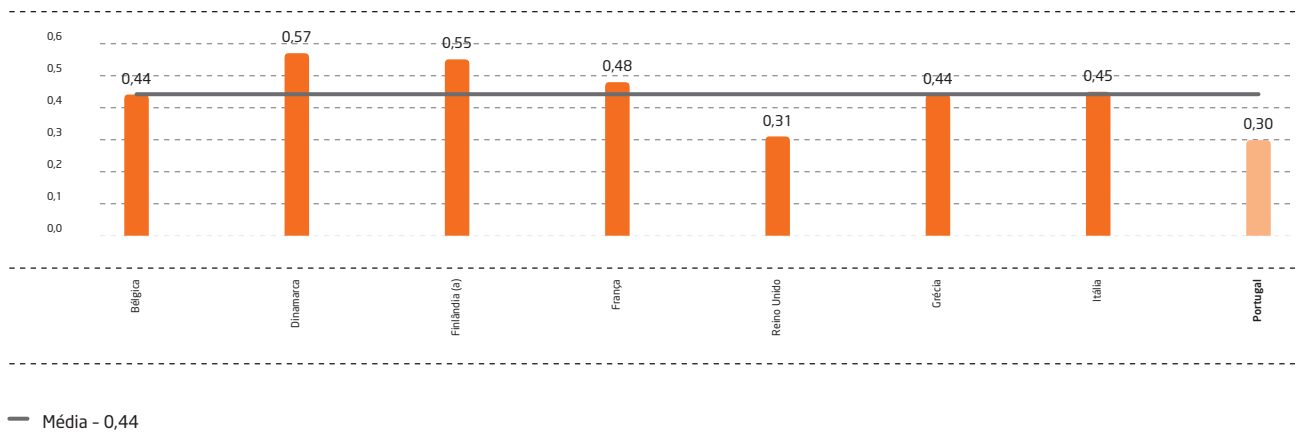
Unidade: Euros

Fonte: ICP-ANACOM

Notas: Média UE não inclui Chipre.

(a) Inclui IVA

Por outro lado, constata-se que o preço da carta de 20 g de correio não prioritário (correio normal) nacional é 32,2 por cento inferior à média dos países da UE que prestam um serviço equivalente.

**Gráfico 141** - Tarifa base do correio não prioritário doméstico

Unidade: Euros

Fonte: WIK, *Main Developments in the european postal sector*

Notas: (a) inclui IVA



## A qualidade do serviço universal

Os parâmetros e níveis de qualidade de serviço associados à prestação do serviço universal são fixados por convénio estabelecido entre o ICP-ANACOM e os CTT (Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal).

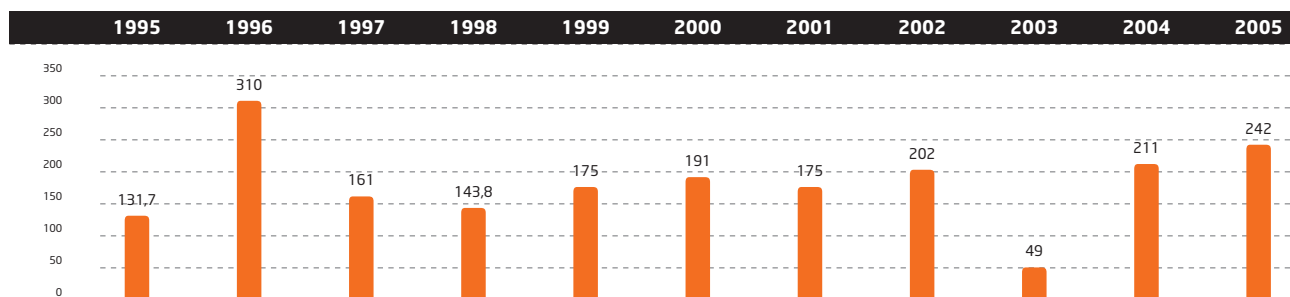
No Convénio de Qualidade que vigorou entre 20 de Janeiro de 2004 e 31 de Dezembro de 2005, estão definidos indicadores de qualidade de serviço (IQS) para i) demoras de encaminhamento do correio normal, correio azul, jornais e publicações, correio transfronteiriço intracomunitário e encomendas, ii) extravios de correio normal e azul e para 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 realizem, em cada ano. O nível mínimo corresponde à qualidade mínima que os CTT devem cumprir.

O Convénio de Qualidade define também um Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG), o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS <sup>(117)</sup>.

No que diz respeito a este último indicador - IG - este teve uma evolução positiva desde 1997, atingindo valores acima de 140. Em 2003, este indicador atingiu um nível negativo (49), devido ao incumprimento de alguns dos indicadores de qualidade de serviço nesse ano <sup>(118)</sup>.

Gráfico 142 - Indicador global de qualidade de serviço (IG)



Unidade: IGQS

Fonte: ICP-ANACOM

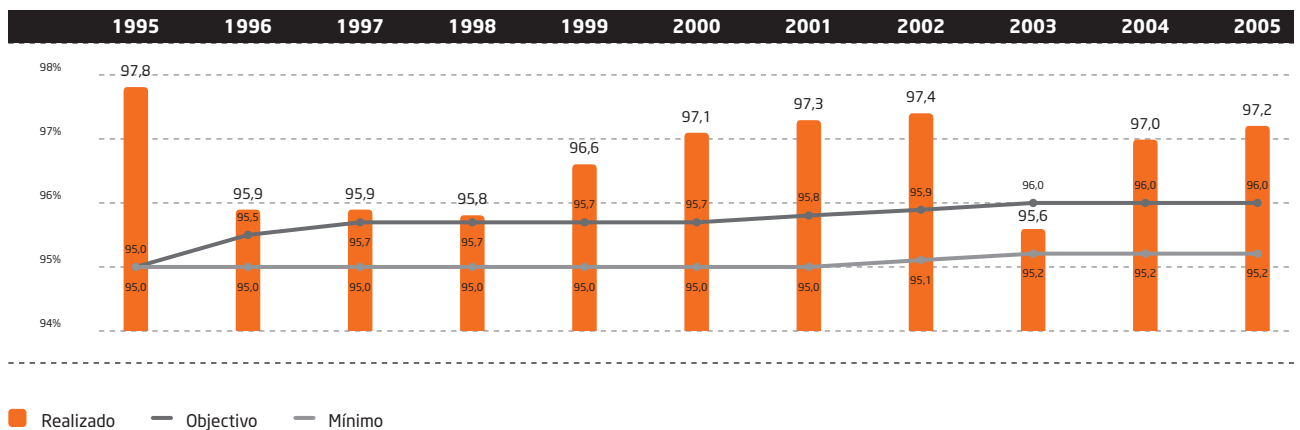
Quanto à demora de encaminhamento do correio normal (D+3), esta esteve sempre acima do valor objectivo excepto no ano de 2003.

(117) 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 IQS; 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; ii) inferior a 90,

aplica-se por inteiro a dedução; 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.

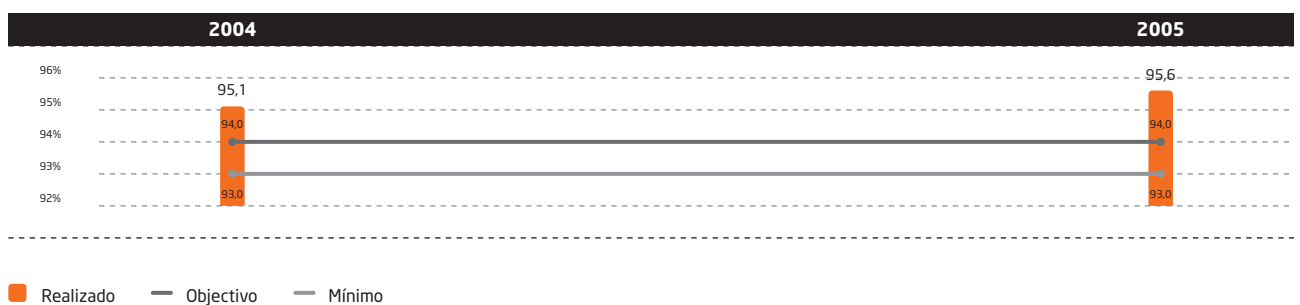
(118) Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deverá ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.



**Gráfico 143** - Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)

Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente à demora de encaminhamento no correio azul no Continente (D+1), verifica-se uma evolução positiva em 2005, face ao ano de 2004.

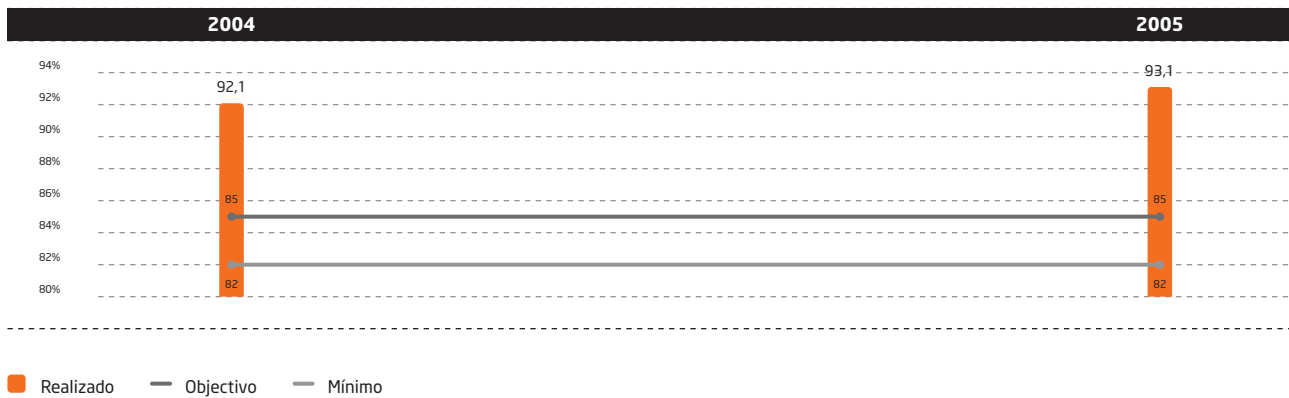
**Gráfico 144** - Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)

Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente à demora de encaminhamento no correio azul para o CAM (D+2), verifica-se uma evolução positiva em 2005, face ao ano de 2004.



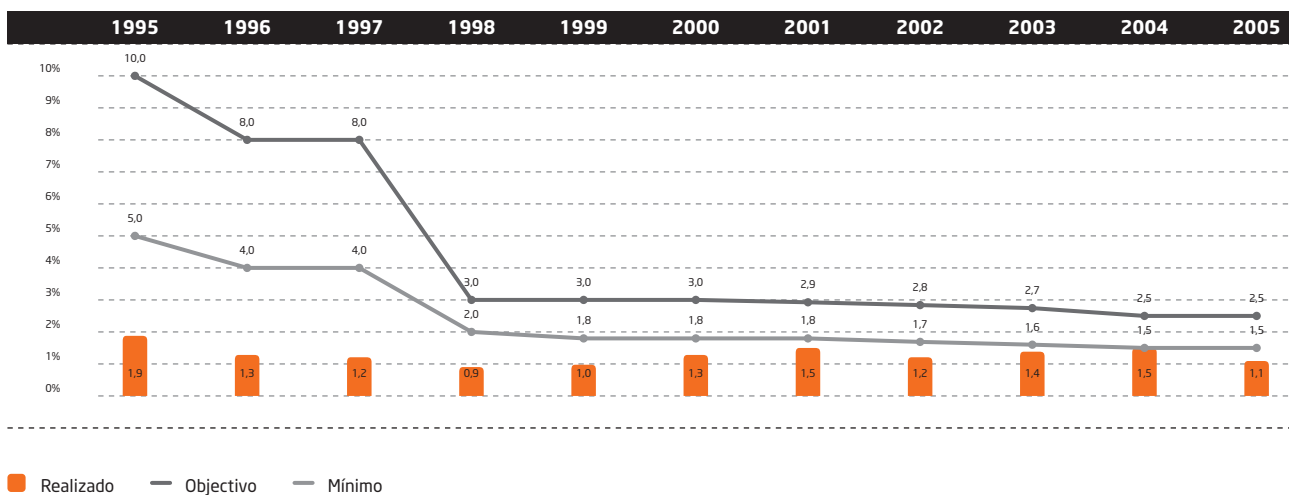
Gráfico 145 - Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)



Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente ao correio normal não entregue até 15 dias úteis, regista-se, após a ligeira tendência de deterioração verificada desde 2002, a recuperação de uma evolução positiva em 2005.

Gráfico 146 - Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada 1.000 cartas)

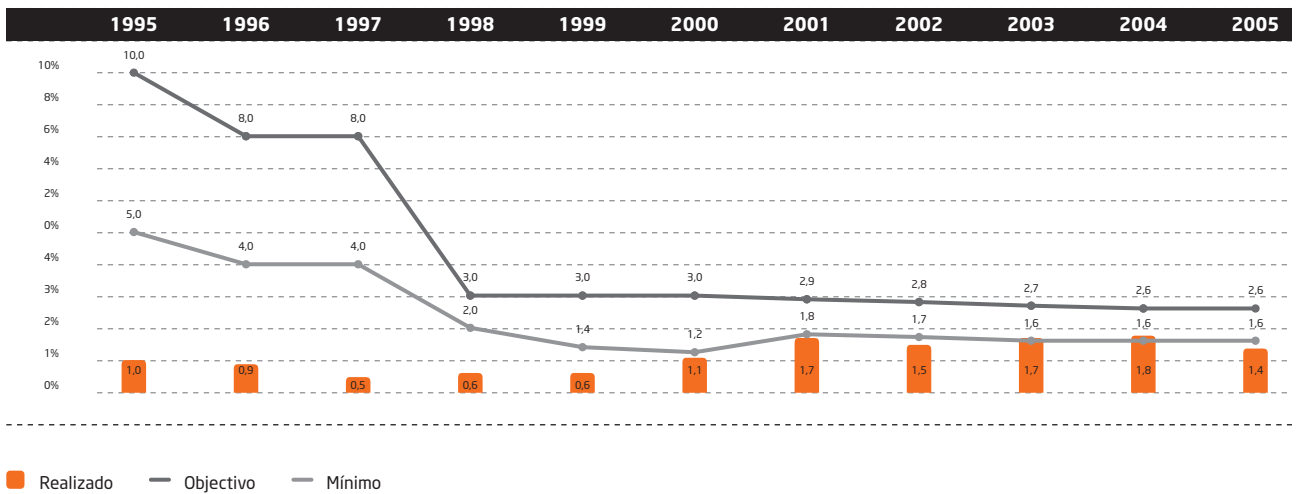


Fonte: ICP-ANACOM



Relativamente ao correio azul não entregue até dez dias úteis, observa-se em 2005 uma evolução positiva, após uma tendência de estabilização verificada desde 2002.

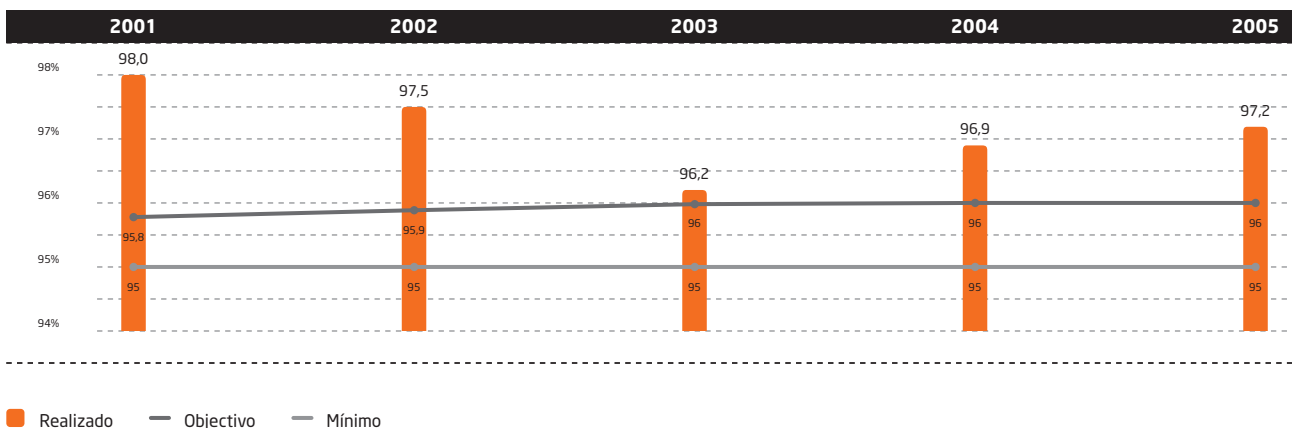
**Gráfico 147** - Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada 1.000 cartas)



Fonte: ICP-ANACOM

Quanto à qualidade de serviço da entrega de jornais e outras publicações periódicas, observa-se, desde 2003, uma tendência de melhoria da demora de encaminhamento.

**Gráfico 148** - Demora de encaminhamento dos jornais e publicações periódicas (D+3)

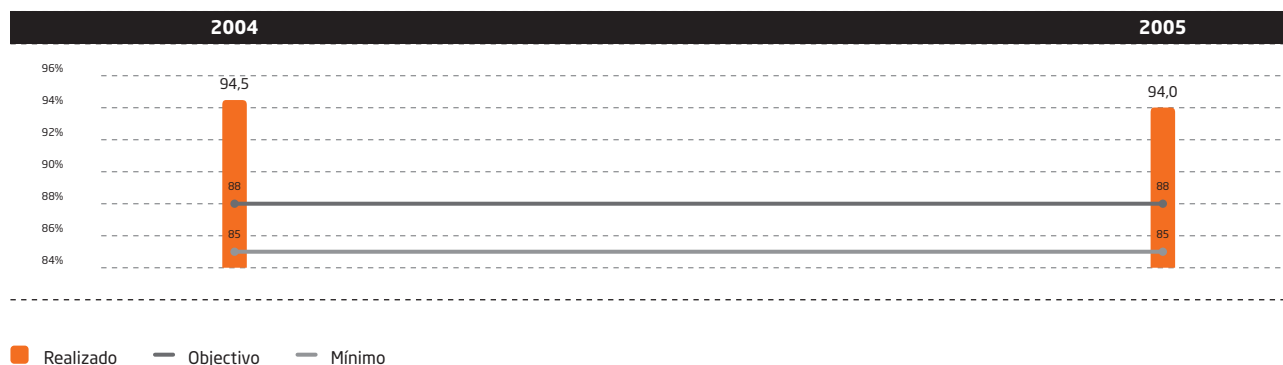


Fonte: ICP-ANACOM



Relativamente à demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3), verifica-se uma ligeira deterioração em 2005, face ao ano de 2004.

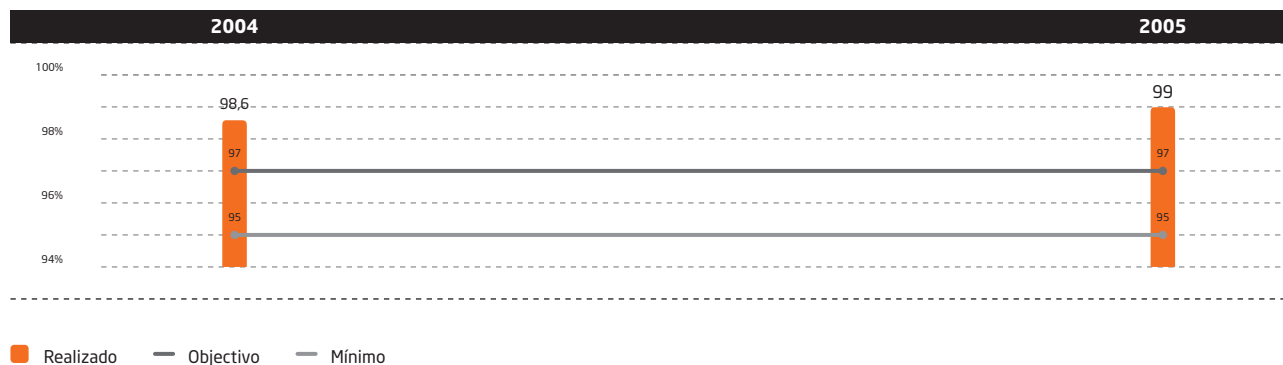
**Gráfico 149** - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)



Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente à demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5), verifica-se uma evolução positiva em 2005, face ao ano de 2004.

**Gráfico 150** - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)

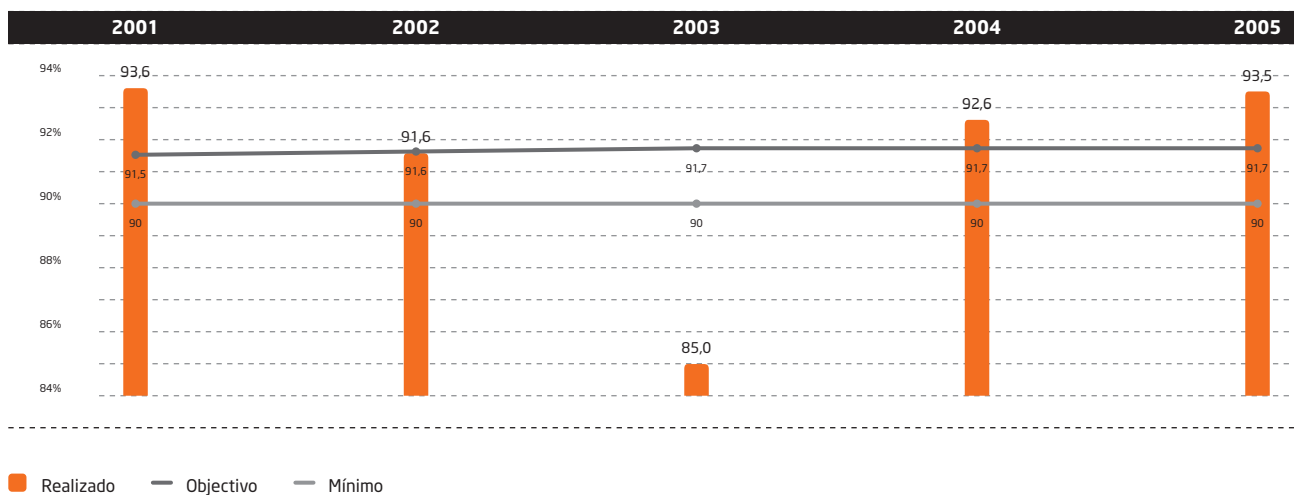


Fonte: ICP-ANACOM

O indicador de qualidade referente à demora de encaminhamento da encomenda normal (D+3) apresenta, igualmente, uma evolução positiva.



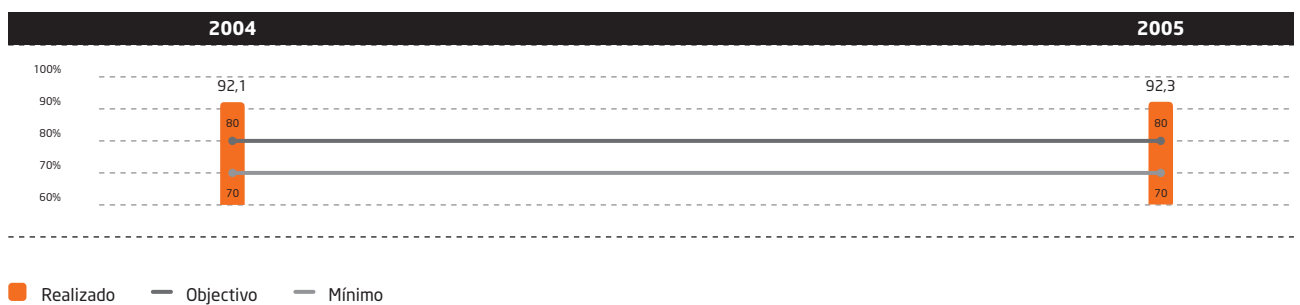
**Gráfico 151** - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)



Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente ao tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais, registou-se uma evolução positiva em 2005, face ao ano de 2004.

**Gráfico 152** - Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais



Fonte: ICP-ANACOM



## Avaliação dos utilizadores

De acordo com o Inquérito ao consumo dos serviços postais promovido pelo ICP-ANACOM em 2005<sup>(110)</sup>, os utilizadores atribuem uma classificação global superior a sete valores (numa escala de zero a dez) aos serviços postais.

De salientar, também, que a distribuição de encomendas foi a que apresentou avaliações mais negativas, sendo o factor preço o aspecto pior classificado, com uma média de 5,81.

**Quadro 138** - Avaliação média dos serviços postais (0-10)

	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Serviço de um modo global	7,0	7,4	7,3	7,2	6,9

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005<sup>(110)</sup>

O preço dos serviços postais foi o indicador mais negativamente avaliado. Uma parte significativa dos inquiridos considera que a evolução dos preços tem sido cada vez menos favorável ao consumidor.

**Quadro 139** - Evolução do preço dos serviços postais no último ano

	Correio normal	Correio azul	Correio expresso	Correio verde	Encomendas
Piorou	19,1%	14,5%	11,3%	8,8%	17,3%
Manteve-se	66,3%	67,4%	56,6%	47,1%	68,4%
Melhorou	9,0%	12,1%	15,1%	23,5%	8,3%
Ns/Nr	5,7%	6,0%	17,0%	20,6%	6,0%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais 2005<sup>(110)</sup>

A UM-TSM (Unidade de Missão de Tratamento de Solicitações de Mercado) do ICP-ANACOM recebeu no decorrer do ano 2005, 117 denúncias e pedidos de informação relativos aos serviços postais e respectivos prestadores.



De acordo com o gráfico 153, é possível verificar que cerca de metade (48 por cento) dessas solicitações se prendem com questões de extravios e que o valor relativo à demora de entrega é também considerável (27 por cento).

**Gráfico 153** - Denúncias e pedidos de informação sobre os serviços postais 2005



Fonte: ICP-ANACOM