



2022

REDE POSTAL E OFERTA DE
SERVIÇOS DOS
CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
RELATÓRIO ANUAL

ÍNDICE

1. Sumário Executivo.....	2
2. Enquadramento.....	4
3. Rede postal e oferta de serviços	6
3.1. Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais	8
3.2. Objetivos de ofertas mínimas de serviços	11
3.3. Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio	14
4. Situação internacional.....	17

1. Sumário Executivo¹

Em 08.02.2022 entrou em vigor o novo contrato de concessão do serviço postal universal (SU), celebrado entre o Estado Português e os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), por um período de 7 anos (doravante designado Concessão).

No âmbito do referido contrato de concessão, e por aplicação do número 8 da respetiva Cláusula 13.^a, em 2022 os CTT encontravam-se obrigados a assegurar os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviço fixados nas deliberações da ANACOM de 15.09.2017², de 21.08.2019³ e de 17.12.2020⁴, aplicáveis face ao disposto na deliberação da ANACOM de 14.01.2021⁵, assim como na Resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, de 3 de novembro⁶.

Estes objetivos são referentes a:

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

Os CTT encontram-se também obrigados a garantir a existência e funcionamento de, pelo menos, uma estação de correios em cada um dos concelhos do país, conforme estabelece o n.º 3 da cláusula 13.^a da Concessão.

O presente 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 2022.

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

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

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

⁴ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1600466>.

⁵ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1601142>.

⁶ Disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/resolucao-conselho-ministros/144-2021-173732853>.

De acordo com informação reportada pelos CTT, no final de 2022 estavam em funcionamento 2371 estabelecimentos postais, dos quais:

- 569 estações de correio (incluindo uma estação móvel);
- 1802 postos de correio (incluindo dois postos móveis).

O número total de estabelecimentos postais no final de 2022 evidencia um ligeiro acréscimo do número total de estabelecimentos postais face ao final de 2021 (de 15 estabelecimentos postais), decorrente da abertura de 16 novos postos de correio e do fecho de uma estação de correio.

Tendo exclusivamente por base a informação remetida pelos CTT a esta Autoridade, verifica-se que a empresa cumpriu com todos os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviço, fixados nas acima referidas deliberações da ANACOM, no âmbito da prestação do SU.

A título de exemplo, regista-se que o número total de estabelecimentos postais em funcionamento em 2022 se encontra alinhado com os objetivos de densidade da rede postal estabelecidos, dos quais decorre um número mínimo de 2296 estabelecimentos postais que os CTT devem manter em funcionamento a nível nacional.

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 2021, Portugal compara favoravelmente com a média da UE no tocante aos índices de cobertura e de densidade populacional⁷. A percentagem de estabelecimentos postais que são geridos por terceiros é, em Portugal, superior à média do conjunto da UE e Reino Unido.

⁷ As estatísticas do sector postal da UPU referentes ao ano de 2021 foram publicadas em dezembro de 2022 e podem ser consultadas em <https://www.upu.int/en/Publications/Statistics/Postal-Statistics-2021>.

2. Enquadramento

Por deliberação da ANACOM de 15.09.2017⁸ foram fixados 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:

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

Estes objetivos foram posteriormente complementados por deliberação de 21.08.2019⁹, na qual a ANACOM estabeleceu que, em cada concelho, a prestação da totalidade dos serviços concessionados fosse assegurada por (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 funções¹⁰.

O período durante o qual os referidos objetivos se mantiveram em vigor foi sucessivamente prorrogado, inicialmente até ao final de 2020, na sequência das deliberações da ANACOM de 30.09.2020¹¹ e 17.12.2020¹², e de seguida até à aprovação de objetivos de densidade

⁸ Disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1417181>.

⁹ Disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1479782>.

¹⁰ 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 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; e a manutenção e funcionamento das infraestruturas e equipamentos de molde a contribuir para a prestação de um serviço de qualidade.

¹¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1564370>.

¹² Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1600466>.

da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, nos termos do que previa a cláusula 15.^a do anterior contrato de concessão, através da deliberação da ANACOM de 14.01.2021¹³.

Com a entrada em vigor da nova Concessão do SU, em 8 de fevereiro de 2022, na sequência do contrato celebrado entre o Estado Português e os CTT, ficou estabelecido, no n.º 8 da respetiva cláusula 13.^a, que até à revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviço aplicam-se os objetivos fixados nas (referidas) deliberações da ANACOM de 15.09.2017, de 21.08.2019 e de 17.12.2020, aplicáveis face ao disposto na deliberação da ANACOM de 14.01.2021, assim como na Resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, de 3 de novembro.

Refira-se também que, com a nova Concessão os CTT, ao abrigo do que está estabelecido no n.º 3 da cláusula 13.^a, encontram-se obrigados a garantir a existência e funcionamento de, pelo menos, uma estação de correios em cada um dos concelhos do país.

De notar que, conforme decorre do disposto no n.º 1 da cláusula 13.^a da Concessão, compete aos CTT comunicar à ANACOM os objetivos de densidade no que respeita a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede postal afeta à concessão, bem como os objetivos de ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais. Ao abrigo dos n.ºs 4 a 6 da mesma cláusula, compete à ANACOM aprovar os objetivos e regras propostos pela concessionária, ouvidas as organizações representativas dos consumidores, ou fixar novos objetivos e regras, caso considere que a proposta comunicada pela concessionária não corresponde às necessidades dos utilizadores.

De acordo com o n.º 3 da cláusula 15.^a da Concessão, compete aos CTT gerir e explorar a rede postal, respeitando os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados nos termos da cláusula 13.^a da Concessão, podendo promover:

- a criação e encerramento dos estabelecimentos postais¹⁴;

¹³ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1601142>.

¹⁴ De acordo com a alínea d) do n.º 1 da cláusula 1.^a 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.

- a alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades de serviço e os níveis de procura.

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 motivo¹⁵.

Serve o presente relatório para, com base na informação reportada pelos CTT, e sem prejuízo da análise e eventual correção dessa informação com base em elementos adicionais que cheguem ao conhecimento desta Autoridade, apresentar a evolução da rede postal até ao final de 2022, bem como uma análise dos níveis de desempenho dos indicadores de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços registados no ano de 2022.

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.

3. Rede postal e oferta de serviços

No final de 2022, estavam em funcionamento 2371 estabelecimentos postais (ver Figura 1), dos quais:

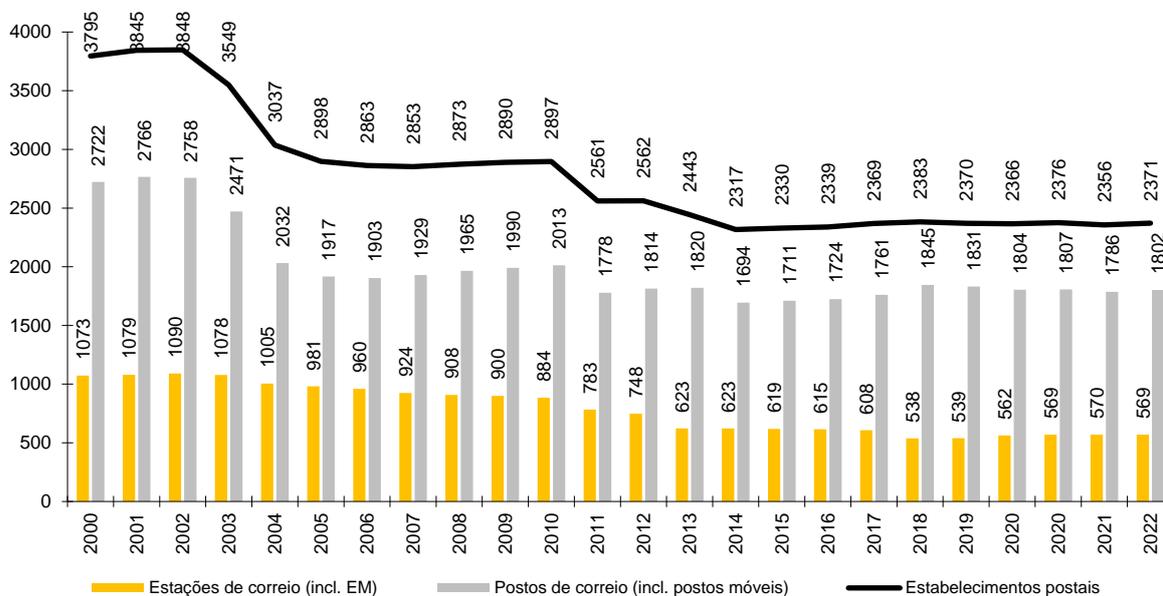
- 569 estações de correio (incluindo uma estação móvel¹⁶);

¹⁵ Por decisão da ANACOM de 24.04.2019 (disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1471424>), foi determinado aos CTT que, em caso de encerramento ou de redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais, informem os utilizadores e a ANACOM sobre as alterações que se propõem implementar, com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que estas devam produzir efeitos.

¹⁶ 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).

- 1802 postos de correio (incluindo dois postos móveis)¹⁷.

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



Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

Nota: Valores no final de cada período indicado.

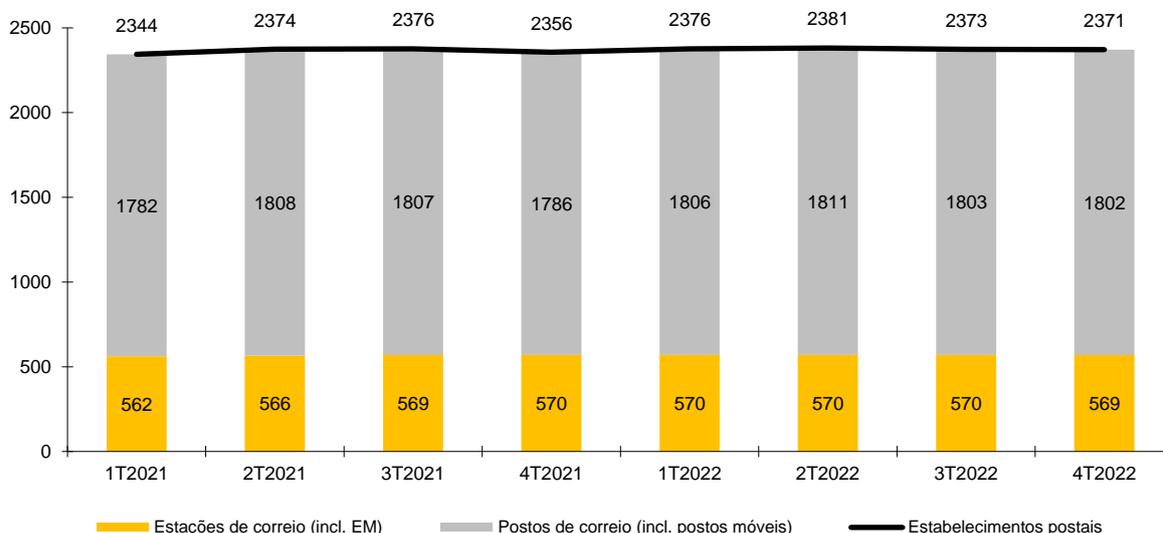
Atendendo ao exposto, registou-se entre o final de 2021 e o final de 2022 um aumento de 15 estabelecimentos postais (Figura 1 e Figura 2), registando-se uma diminuição do número das estações de correio (de 569 para 568 em 2022, i.e., menos uma estação do que no ano anterior)¹⁸ e um aumento do número de postos de correio (de 1786 para 1802 em 2022, o que representa um aumento de 16 postos a nível nacional).

A evolução dos valores trimestrais (Figura 2) permite constatar que, durante o ano de 2022, não se registou uma variação significativa do número de estabelecimentos postais em funcionamento.

¹⁷ De acordo com a alínea f) do n.º 1 da cláusula 1.ª da Concessão, 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.

¹⁸ O fecho da estação de correio ocorreu na freguesia do Parque das Nações (Lisboa).

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



Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

Nota: Valores no final de cada período indicado.

Os valores observados no final de 2022 são compatíveis com os objetivos de densidade da rede postal fixados pela ANACOM, dos quais decorre um número mínimo de 2296¹⁹ estabelecimentos postais que os CTT devem manter em funcionamento.

3.1. Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais

Apresenta-se, na Tabela 1, a informação sobre os valores trimestrais observados pelos CTT nos indicadores de densidade dos estabelecimentos postais em 2022, assim como os indicadores observados no 4.º trimestre de 2021.

Tendo por base os valores que constam na referida tabela, os quais foram reportados pelos CTT a esta Autoridade, regista-se que os objetivos de densidade dos estabelecimentos postais foram cumpridos em todos os trimestres de 2022.

Igualmente se verifica que os CTT asseguraram durante o ano 2022 a existência e funcionamento de, pelo menos, uma estação de correios em cada um dos concelhos do país.

¹⁹ 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).

Tabela 1. Concretização dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais

OBJETIVO	4T 2021	1T 2022	2T 2022	3T 2022	4T 2022
1. O número médio de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4600 habitantes, a nível nacional.	4483	4445	4436	4451	4455
2. Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população, a nível nacional.	96,3%	96,5%	96,6%	96,6%	96,6%
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.	95,6%	95,9%	95,9%	95,9%	95,9%
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.	95,3%	97,1%	97,4%	97,1%	97,3%
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%	100%	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%	100%	100%	100%	100%

Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

Nota: Valores no final de cada período indicado.

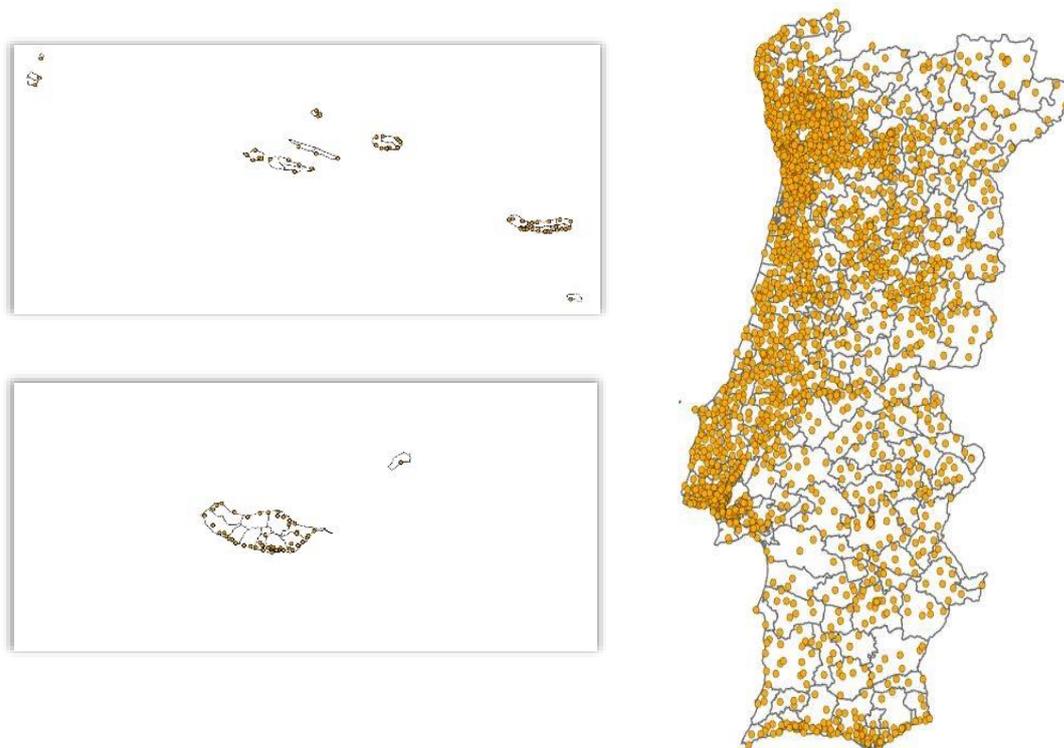
Notas metodológicas:

- 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) 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);
- c) Na quantificação dos indicadores 2, 3 e 4:
 - 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.

No final de 2022, o número médio de habitantes por estabelecimento postal era de 4455, considerando a população residente no país²⁰ 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.

²⁰ Tendo em consideração informação dos Censos 2011 (10 562 178 habitantes).

Figura 3. Localização geográfica dos estabelecimentos postais, no final de 2022



Fonte: Dados CTT.

Em termos de distribuição geográfica, no final de 2022:

- a) 96,6% da população portuguesa distava, no máximo, 6000 metros do estabelecimento postal mais próximo (valor acima do objetivo, que é de 95%);
- b) 95,9% 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) 97,3% 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 entre 2021 e 2022.

Como se pode verificar, tendo por base a informação reportada pelos CTT, no final de todos os trimestres de 2022 os objetivos fixados foram cumpridos.

Tabela 2. Concretização dos objetivos de ofertas mínimas de serviços

OBJETIVO	4T 2021	1T 2022	2T 2022	3T 2022	4T 2022
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%	100%	100%	100%	100%
a) em 99% dos concelhos do país, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas;	99,4%	99,4%	99,4%	99,4%	99,4%
b) no restante 1% dos concelhos, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 3 horas.	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%
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%.	91,2%	91,7%	91,7%	91,9%	92,0%
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.	97,8%	98,2%	98,3%	98,3%	98,3%
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.	97,9%	98,1%	98,1%	98,2%	98,2%
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.	97,6%	99,1%	99,1%	99,1%	99,2%
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.	23 787 metros ²³	22 000 metros ²⁴			
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%.	72,1%	72,6%	72,7%	72,9%	73,5%
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%	0,8%	0,8%	0,8%	0,7%
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%	100%	100%	100%	100%

Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

Notas:

Valores no final de cada período indicado.

* 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 Subseção 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 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, a base de dados da rede viária HERE mais recente disponível.
- 23 Entre a subsecção estatística com 9 indivíduos, Monte de São Bento, na freguesia de Torrão, no concelho de Alcácer do Sal, e a estação de correios de Alcácer do Sal.
- 24 Entre a subsecção estatística com 4 indivíduos, no lugar Montesinho na freguesia de França, concelho de Bragança, e o posto de correios de Brijogo, na Avenida Les Pavillons Sous Bois-Intermarché, Loja 13, 27,253908 5300-655 Bragança

Releva-se que, no final de 2022:

- a) em todos os concelhos, a prestação da totalidade dos serviços concessionados era assegurada pelo menos por um estabelecimento postal, o qual funcionava, em 99,4% dos concelhos do país (isto é, em 306 dos 308 concelhos), todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas (acima do objetivo, fixado em 99%), e nos restantes 0,6% dos concelhos (ou seja, em dois concelhos²¹) 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 92,0% (valor acima do valor objetivo, que é de 75%);
- c) 98,3% da população residente em Portugal distava, no máximo, 8500 metros do estabelecimento postal mais próximo que oferecia a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional (acima do objetivo, fixado em 97,5%);
- d) 98,2% 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 (acima do objetivo, fixado em 97,5%);
- e) 99,2% da população residente nas áreas rurais distava, no máximo, 15 000 metros do estabelecimento postal mais próximo que oferecia a totalidade dos serviços

²¹ Estes concelhos são Corvo e Lages das Flores, ambos na Região Autónoma dos Açores.

concessionados destinados ao segmento ocasional (valor acima do objetivo, que se encontra fixado em 97,5%);

- f) a distância máxima da população a um estabelecimento postal que oferecia todos os serviços concessionados era de 22 000 metros.

Ainda de acordo com a informação reportada pelos CTT, no final de 2022 a população residente em áreas rurais que se encontrava a mais de 10 000 metros de um estabelecimento postal representava 0,5% (49 634 habitantes) da população total do país, tendo esta percentagem diminuído face a 2021 (no qual a proporção ascendia a 0,8%). 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 entre 2021 e 2022, verificando-se que, com base na informação reportada pelos CTT, foram cumpridos os objetivos definidos. 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 2021	1T 2022	2T 2022	3T 2022	4T 2022
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.	1097	1097	1097	1097	1097
2. a) O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas predominantemente urbanas, a 1767 habitantes por marco ou caixa de correio.	1654	1655	1655	1655	1656
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.	804	804	804	803	804
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.	452	453	453	453	453
3. Pelo menos um marco ou uma caixa de correio por freguesia.	100%	100%	100%	100%	100%

OBJETIVO		4T 2021	1T 2022	2T 2022	3T 2022	4T 2022
4.	Pelo menos um marco ou uma caixa de correio por freguesia, para depósito de envios de correio normal nacional ²² .	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).

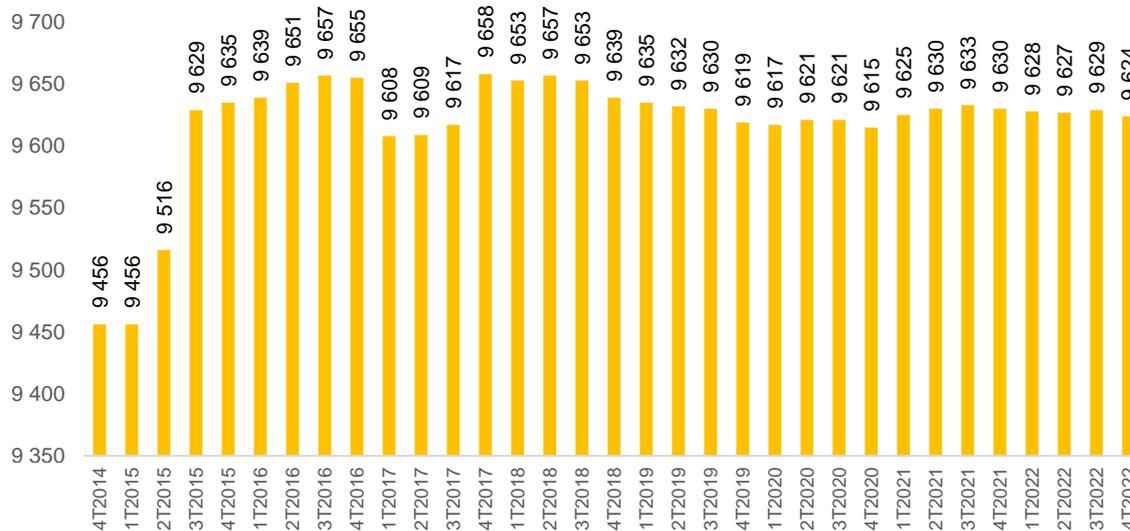
Na Figura 4 é possível visualizar a evolução do número de pontos geográficos onde se localizavam marcos ou caixas de correio e na Figura 5 a evolução do número médio de habitantes por cada ponto de acesso, notando-se que, face ao ano anterior, o valor observado em 2022 representa uma ligeira redução do número de pontos geográficos onde se localizam marcos ou caixas de correio (9624 no 4.º trimestre de 2022 face a 9630 do período homólogo anterior)²³. Contudo, esta redução não tem impacto significativo ao nível da proporção da população por ponto de acesso, a qual se manteve em 1097 habitantes por ponto de acesso.

²² 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”.

²³ As seguintes freguesias registaram um aumento de um ponto de acesso: São Martinho do Porto (Alcobaça), Avanca (Estarreja), Palmela (Palmela), São Sebastião (Setúbal) e Fajozes (Vila do Conde).

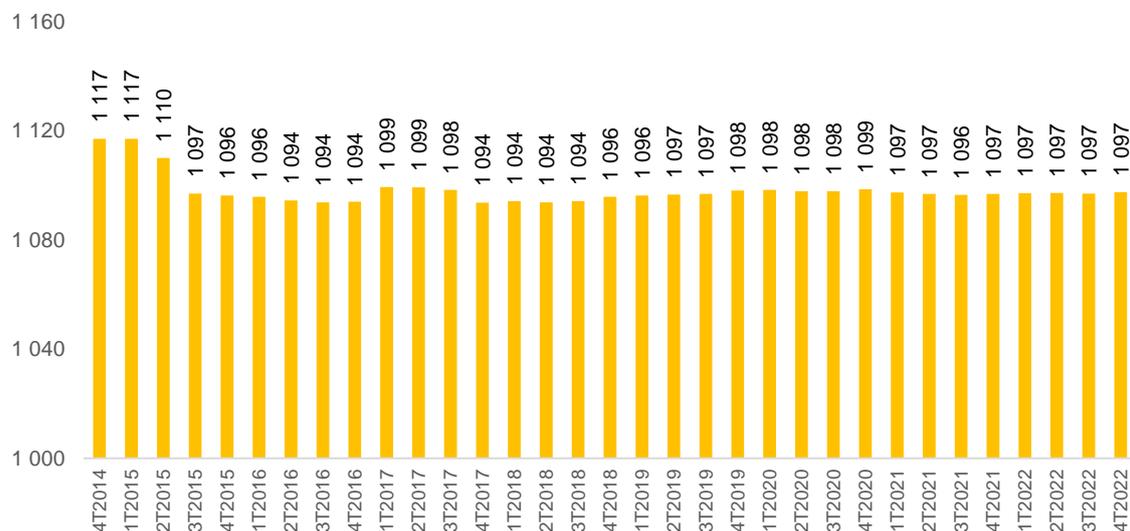
As seguintes freguesias registaram uma diminuição de um ponto de acesso: Lourical do Campo (Castelo Branco), União das freguesias de Beduído e Veiros (Estarreja), Guarda (Guarda), Valhelhas (Guarda), Pampilhosa (Mealhada), Praia de Mira (Mira), União das freguesias de Pinheiro da Bemposta, Travanca e Palmaz (Oliveira de Azeméis), Pinhal Novo (Palmela), Darque (Viana do Castelo), Árvore (Vila do Conde) e Vila Real (Vila Real).

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



Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT.

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



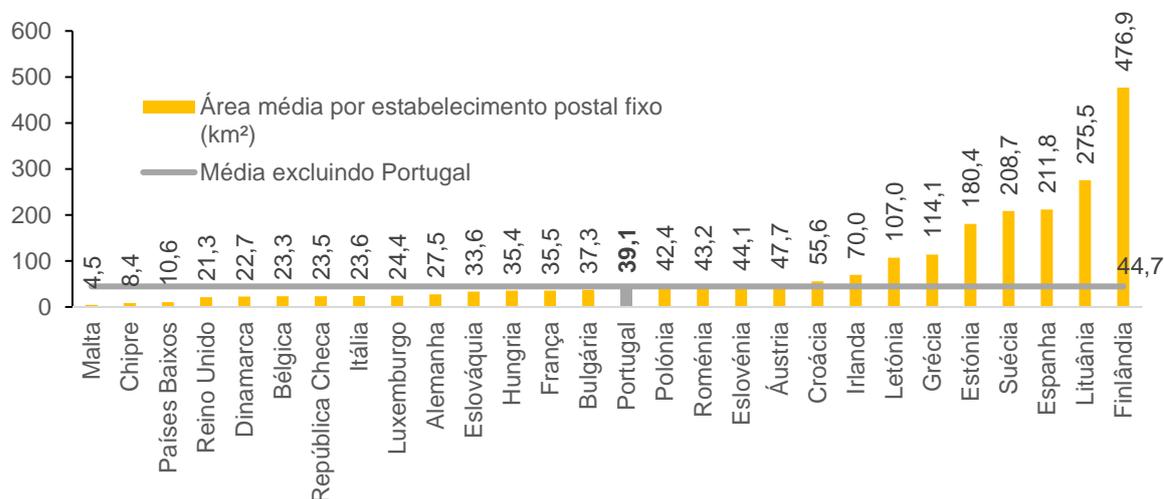
Fonte: ANACOM, com base em dados dos CTT. A quantificação dos valores tem subjacente os dados disponibilizados pelo INE sobre a população residente no país, segundo os Censos 2011 (10 562 178).

4. Situação internacional

Tendo em conta os dados mais recentes disponíveis na UPU sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de serviço universal nos Estados-Membros da UE e no Reino Unido, referentes a 2020 para a maioria dos países, a situação registada em Portugal no final de 2021 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).

Nota-se que, relativamente à situação observada no ano anterior, conforme consta do anterior relatório anual desta Autoridade sobre a rede postal e oferta de serviços dos CTT, a situação em Portugal no final de 2021 registou uma ligeira melhoria face aos índices observados no final de 2020 (em que se observava uma cobertura de 39,4 km² e 4,4 mil habitantes por estabelecimento postal, face aos 39,1 km² e 4,3 mil habitantes por estabelecimento postal registados em 2021 e identificados nas tabelas abaixo).

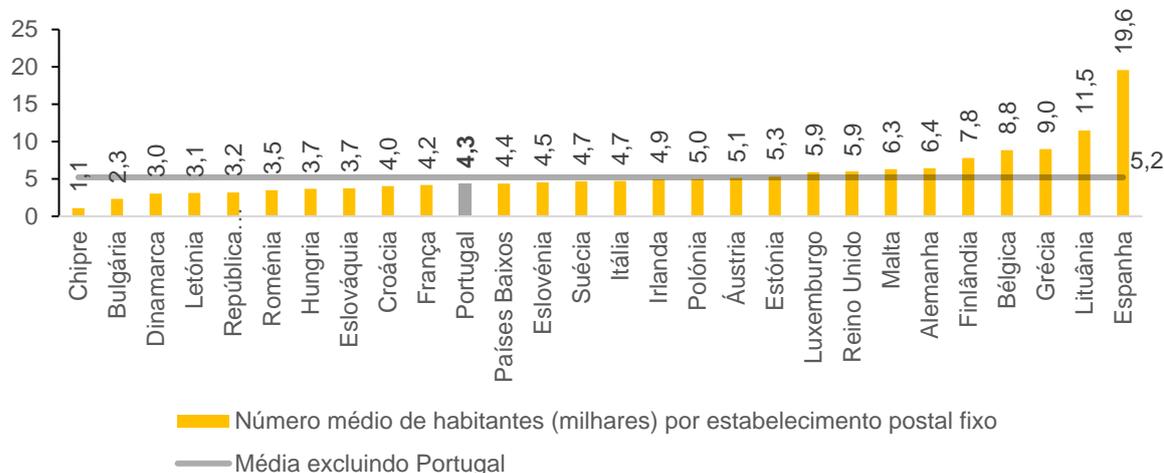
Figura 6. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE e Reino Unido em 2021 (km² por estabelecimento postal)



Fonte: UPU (www.upu.int/en/Publications/Statistics/Postal-Statistics-2021).

Notas: Valores dos estabelecimentos postais referentes ao ano de 2021. Utilizando dados remetidos pelos CTT referentes ao 4.º trimestre de 2022, a cobertura de estabelecimentos postais fixos em Portugal é de 38,9.

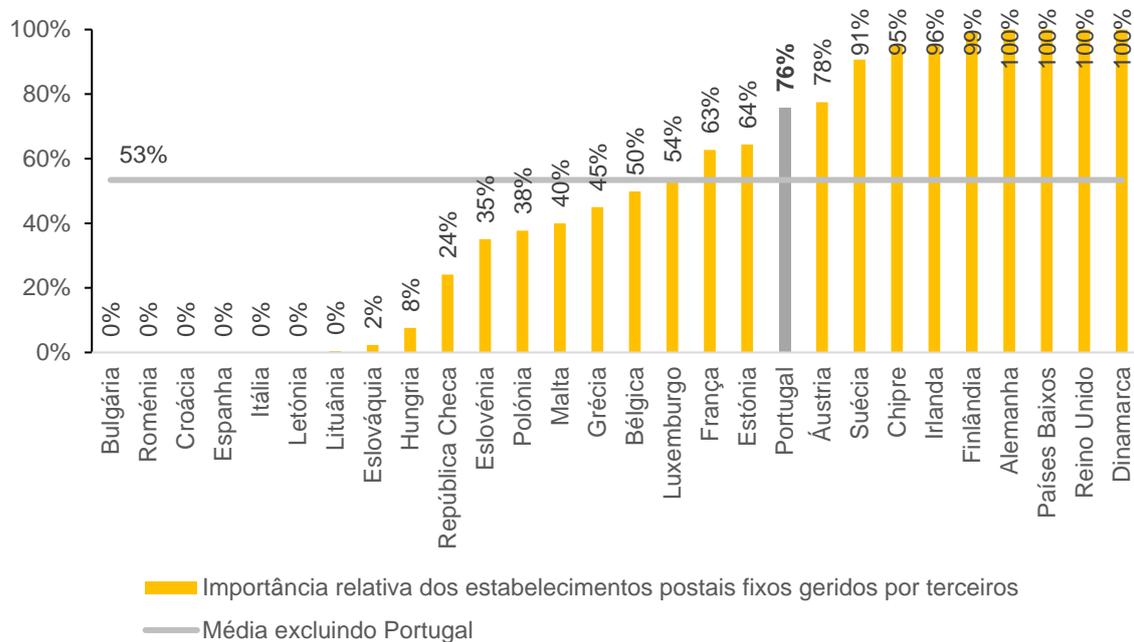
Figura 7. Densidade de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE e Reino Unido em 2021 (população, em milhares, por estabelecimento postal)



Fonte: UPU (www.upu.int/en/Publications/Statistics/Postal-Statistics-2021).

No que se refere ao peso relativo dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (postos de correio) face à totalidade de estabelecimentos postais fixos, nota-se que este é superior em Portugal face à média da UE e Reino Unido (excluindo Portugal). Conforme se pode verificar na Figura 8, no final de 2021, os postos de correio representavam 76% da totalidade de estabelecimentos postais em Portugal, enquanto a média da UE e do Reino Unido (sem Portugal e considerando os dados mais recentes da UPU, relativos a 2021) era de 53%. Nota-se, não obstante, que a situação em Portugal representa a manutenção do rácio já observado no ano anterior, enquanto que a importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros ao nível da UE e do Reino Unido excluindo Portugal aumentou ligeiramente de 52%, em 2020, para 53%, em 2021.

Figura 8. Peso relativo dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros na totalidade de estabelecimentos postais



Fonte: UPU (www.upu.int/en/Publications/Statistics/Postal-Statistics-2021).

Notas: Valores dos estabelecimentos postais referentes ao ano de 2021. No 4.º trimestre de 2022, a proporção de postos de correios sobre a totalidade dos estabelecimentos postais, no âmbito do serviço postal universal em Portugal, mantém-se em 76%.

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



2022



Lisboa (Sede)

R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto

Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores

Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200

Atendimento ao público

800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt