

Este aumento artificial do tráfego da área liberalizada ocorreu, igualmente, em 2003 e 2004: Em 2003, o tráfego da área postal liberalizada, cresceu na ordem dos 34,8 por cento. Este efeito reflectiu-se, depois, no tráfego de 2004 e justifica parte do aumento de 26 por cento ocorrido no tráfego da área liberalizada nesse ano.

Ou seja, o aumento do tráfego da área liberalizada tem sido, essencialmente, provocado pela re-categorização de tráfego anteriormente classificado como reservado.

#### Tráfego da área liberalizada por tipo de objecto: correspondências e encomendas

O tráfego liberalizado é maioritariamente constituído pelas correspondências (93 por cento).

**Quadro 7.13** Tráfego postal da área liberalizada

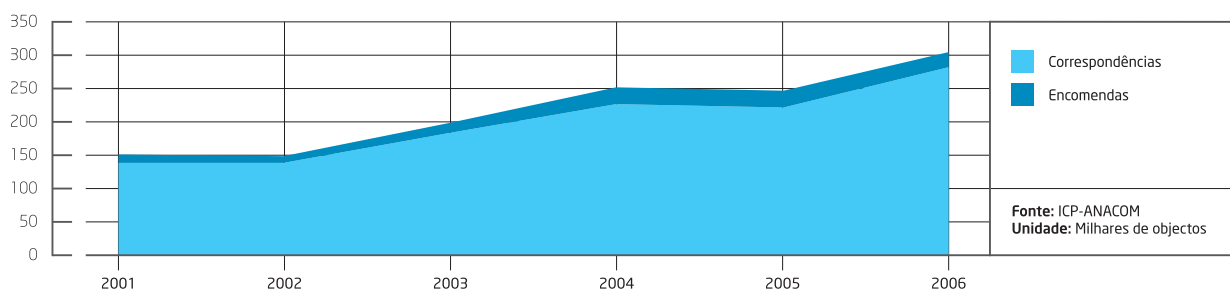
|                          | 2005           | 2006           | Var. (%)<br>2005/2006 | Var. (%) Média anual<br>2001/2006 | Var. (%) Acumulada<br>2001/2006 |
|--------------------------|----------------|----------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Área liberalizada</b> | <b>245.720</b> | <b>303.564</b> | <b>23,5%</b>          | <b>15,0%</b>                      | <b>101,3%</b>                   |
| Correspondências         | 221.268        | 282.770        | 27,8%                 | 15,1%                             | 102,4%                          |
| Encomendas               | 24.452         | 20.794         | -15,0%                | 13,4%                             | 87,7%                           |

Unidade: Milhares de objectos

Nota: Corrigiram-se os valores de 2005 em virtude da actualização de dados enviada pelo prestador histórico posteriormente à publicação da Situação das Comunicações de 2005 e da correcção de dados de tráfego referentes a outros prestadores.

Fonte: ICP-ANACOM

**Gráfico 7.6** Evolução do tráfego liberalizado



#### Evolução do tráfego total por destino: nacional/internacional

Analisando o comportamento do tráfego postal por destino, verifica-se que tanto o tráfego nacional, como o internacional, sofreram uma redução de cerca de 5 por cento.

**Quadro 7.14** Tráfego postal por destino de tráfego

|                          | 2005             | 2006             | Var. (%)<br>2005/2006 | Var. (%) Média anual<br>2002/2006 | Var. (%) Acumulada<br>2002/2006 |
|--------------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Tráfego postal</b>    | <b>1.288.836</b> | <b>1.225.891</b> | <b>-4,9%</b>          | <b>-1,4%</b>                      | <b>-5,4%</b>                    |
| Nacional                 | 1.233.342        | 1.173.057        | -4,9%                 | -1,2%                             | -4,6%                           |
| Internacional            | 55.494           | 52.834           | -4,8%                 | -5,4%                             | -20,1%                          |
| Internacional de entrada | 47.434           | 44.560           | -6,1%                 | -0,8%                             | -3,4%                           |

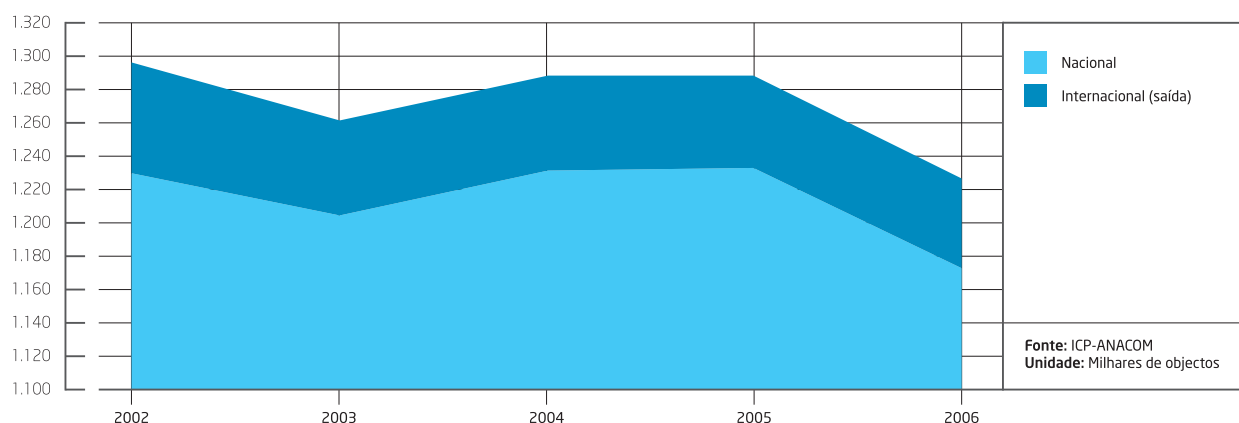
Unidade: Milhares de objectos

Nota: Corrigiram-se os valores de 2005 em virtude da actualização de dados enviada pelo prestador histórico posteriormente à publicação da Situação das Comunicações de 2005.

Fonte: ICP-ANACOM

Enquanto o tráfego nacional desceu cerca de 1,2 por cento ao ano, em média, entre 2002 e 2006, o tráfego internacional registou um decréscimo médio de 5,4 por cento no mesmo período.

**Gráfico 7.7** Evolução do tráfego por destino



O tráfego nacional representa cerca de 96 por cento do tráfego postal.

#### Evolução do tráfego por tipo de serviço

No que diz respeito à evolução do tráfego por tipo de serviço, destaca-se o crescimento verificado no segmento dos serviços de correio expresso (9,7 por cento em 2006). Esta evolução é explicada, desde logo, pela maior amplitude

da área liberalizada e, depois, pela habilitação de novas entidades para a prestação deste tipo de serviços. Além disso, este crescimento dos serviços expresso foi, maioritariamente, da responsabilidade dos prestadores de serviços postais explorados em concorrência, nomeadamente da sua actividade de distribuição de encomendas.

**Quadro 7.15** Tráfego postal por tipo de serviço

|                                   | 2005             | 2006             | Var. (%)<br>2005/2006 | Var. (%) Média anual<br>2002/2006 | Var. (%) Acumulada<br>2002/2006 |
|-----------------------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Tráfego postal</b>             | <b>1.288.836</b> | <b>1.225.891</b> | <b>-4,9%</b>          | <b>-1,4%</b>                      | <b>-5,4%</b>                    |
| Expresso                          | 15.671           | 17.194           | 9,7%                  | 9,4%                              | 43,0%                           |
| Não enquad. na categoria expresso | 1.273.164        | 1.208.697        | -5,1%                 | -1,5%                             | -5,8%                           |

Unidade: Milhares de objectos

Nota: Corrigiram-se os valores de 2005 em virtude da actualização de dados enviada pelo prestador histórico posteriormente à publicação da Situação das Comunicações de 2005.

Fonte: ICP-ANACOM

### Emprego nos serviços postais

O emprego nos serviços postais tem apresentado uma tendência ligeiramente decrescente. Em 2006, no entanto, registou-se um ligeiro aumento de 0,5 por cento no número de empregados no sector postal, que é explicado pela habilitação de novos prestadores. As empresas do Grupo CTT

continuam a reduzir o número de trabalhadores, ao passo que o emprego nas empresas concorrentes aumentou 21 por cento no ano em análise.

No entanto, desde 2002, o emprego no sector postal caiu 7,9 por cento.

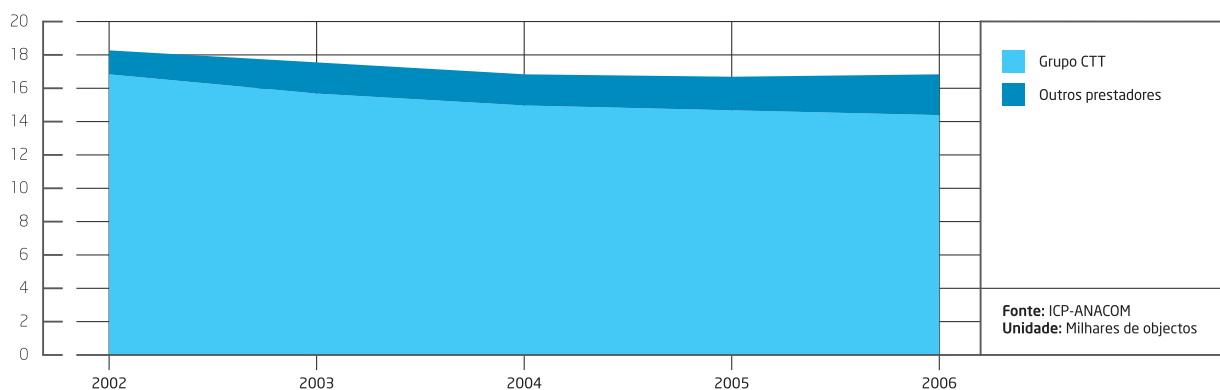
**Quadro 7.16** Emprego nos serviços postais

|                      | 2005          | 2006          | Var. (%)<br>2005/2006 | Var. (%) Média anual<br>2002/2006 | Var. (%) Acumulada<br>2002/2006 |
|----------------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Nº empregados</b> | <b>16.686</b> | <b>16.769</b> | <b>0,5%</b>           | <b>-2,0%</b>                      | <b>-7,9%</b>                    |
| Grupo CTT            | 14.695        | 14.355        | -2,3%                 | -4,0%                             | -14,9%                          |
| Outros prestadores   | 1.991         | 2.414         | 21,2%                 | 16,1%                             | 81,8%                           |

Unidade: 1 empregado, %

Nota: Corrigiram-se os valores de 2005 em virtude da actualização de dados enviada por um dos prestadores posteriormente à publicação da Situação das Comunicações de 2005.

Fonte: ICP-ANACOM

**Gráfico 7.8** Evolução do emprego nos serviços postais

## 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 seguinte.

**Quadro 7.17** Meios materiais da rede postal

|                                   | 2005          | 2006          | Var. (%)<br>2005/2006 | Var. (%) Média anual<br>2002/2006 | Var. (%) Acumulada<br>2002/2006 |
|-----------------------------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Nº pontos de acesso</b>        | <b>19.257</b> | <b>19.111</b> | <b>-0,8%</b>          | <b>-0,9%</b>                      | <b>-3,4%</b>                    |
| Grupo CTT                         | 19.202        | 19.032        | -0,9%                 | -0,9%                             | -3,6%                           |
| Outros prestadores                | 55            | 79            | 43,6%                 | 26,3%                             | 154,8%                          |
| <b>Nº centros de distribuição</b> | <b>446</b>    | <b>442</b>    | <b>-0,9%</b>          | <b>-1,0%</b>                      | <b>-3,9%</b>                    |
| Grupo CTT                         | 391           | 381           | -2,6%                 | -3,0%                             | -11,6%                          |
| Outros prestadores                | 55            | 61            | 10,9%                 | 20,4%                             | 110,3%                          |
| <b>Frota de veículos</b>          | <b>5.807</b>  | <b>5.592</b>  | <b>-3,7%</b>          | <b>2,1%</b>                       | <b>8,8%</b>                     |
| Grupo CTT                         | 4.479         | 4.261         | -4,9%                 | -0,8%                             | -3,3%                           |
| Outros prestadores                | 1.328         | 1.331         | 0,2%                  | 16,1%                             | 81,6%                           |

Fonte: ICP-ANACOM

Em 2006, os três indicadores de rede postal registaram um decréscimo. No caso dos pontos de acesso e dos centros de distribuição, este decréscimo foi de cerca 1 por cento. A frota de veículos diminuiu cerca de 4 por cento, face ao ano anterior.

Como se constata pela desagregação apresentada, a evolução verificada nas empresas do Grupo CTT foi responsável pela evolução negativa registada em cada um dos indicadores da rede postal, já que os mesmos indicadores aumentam quando se trata isoladamente do conjunto dos prestadores concorrentes.

## Nível de preços do serviço universal

As regras para a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal<sup>87</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).

Em 21 de Abril de 2006, foi celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM o Convénio de Preços do Serviço Postal

Universal<sup>88</sup>, válido para o período de 01/01/2006 a 31/12/2006.

Do disposto no Convénio de Preços, salienta-se que a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados, não pode ser superior, em termos nominais, a IPC-0,3%. Para este efeito, o Índice de Preços no Consumidor (IPC) é, para cada ano, o valor oficialmente previsto pelo Governo e como tal, inscrito no Relatório do Orçamento do Estado desse ano. Dado que o valor inscrito no Orçamento de Estado para 2006 foi de 2,3 por cento, a variação média dos preços dos serviços postais reservados permitida em 2006 foi de 2 por cento.

Em 2006, o preço da tarifa base (tarifa de uma carta de 20g, nacional) do correio normal diminuiu, em termos reais, 3 por cento face a 2005. Face a 2003<sup>89</sup>, verifica-se uma redução real de 7,7 por cento.

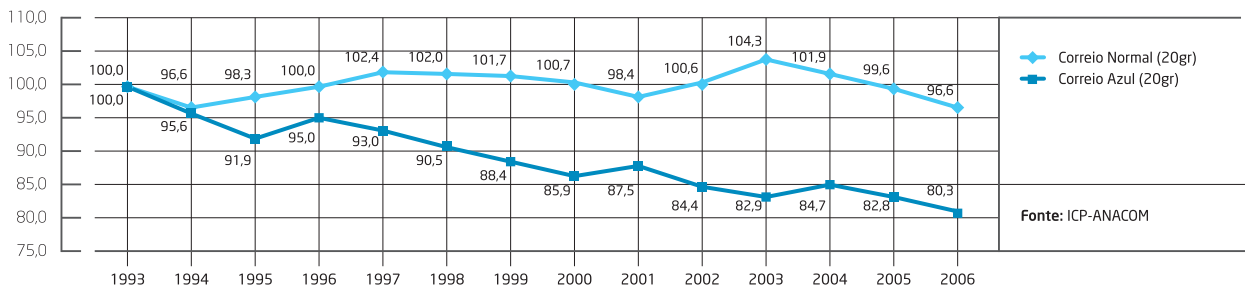
Em termos reais, o preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 3 por cento em relação a 2005 e 19,7 por cento entre 1993 e 2006 (*vide* Gráfico 7-9).

87. 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 2kg de peso e de encomendas postais até 20kg 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).

88. <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryid=190245>.

89. Ano em que vigorou a primeira Convenção de Preços, celebrada entre o ICP-ANACOM, os CTT e a então Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência.

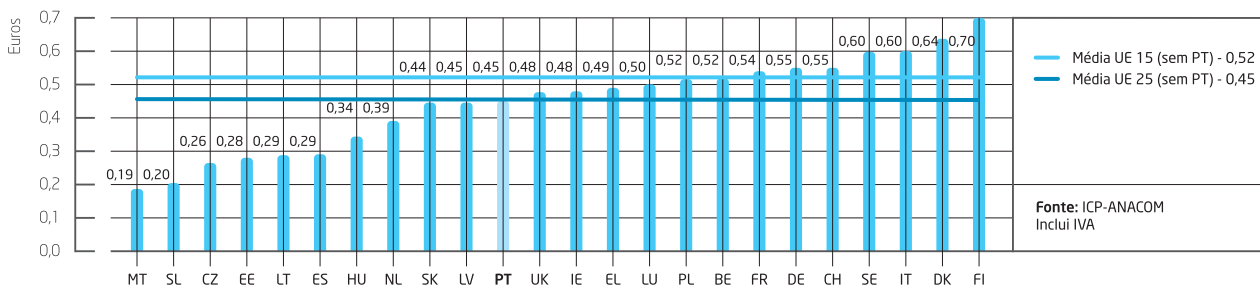
**Gráfico 7.9** Evolução real da tarifa base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional



Estes preços comparam favoravelmente com a média da UE, em 2006<sup>90</sup>:

- O preço de um envio nacional de correio prioritário de 20g (correio azul em Portugal) é 13,2 por cento inferior à média da UE<sup>91</sup> e idêntico à média da UE 24<sup>92</sup> (não inclui Chipre);
- O preço de um envio nacional de correio não prioritário de 20g (correio normal em Portugal) é 30 por cento inferior à média dos países da UE que prestam um serviço equivalente<sup>93</sup>.

**Gráfico 7.10** Tarifa base do correio prioritário doméstico



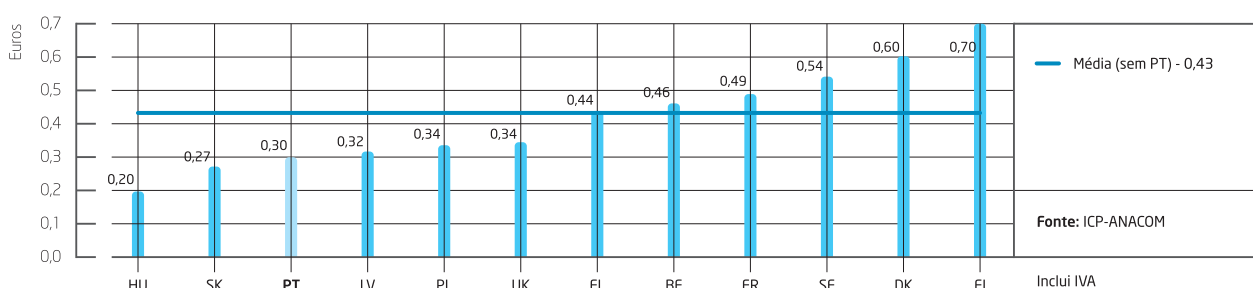
90. De acordo com recolha de preços efectuada pelo ICP-ANACOM, directamente do sítio da Internet dos prestadores de serviço postal universal, em 20/10/2006.

91. Média sem Portugal.

92. Média sem Portugal.

93. Média sem Portugal.

**Gráfico 7.11** Tarifa base do correio não prioritário doméstico



### A qualidade do serviço universal

Na data de celebração do referido Convénio de Preços (21 de Abril de 2006), foi também firmado o Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal<sup>94</sup>, válido para o período de 1 de Janeiro de 2006 a 31 de Dezembro de 2006, o qual fixa os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se encontram obrigados a prestar.

No Convénio de Qualidade estão definidos indicadores de qualidade de serviço (IQS) para: i) demoras de encaminhamento do correio normal, correio azul, jornais e publicações periódicas, correio transfronteiriço intracomunitário e encomendas; ii) extravios de correio normal e azul; e 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, no entanto, o nível mínimo corresponde à qualidade mínima que os CTT devem cumprir.

O Convénio de Qualidade em vigor em 2006 estabelecia, face ao que vigorou em 2005<sup>95</sup>, níveis de qualidade mais elevados para o serviço postal universal, em todos os parâmetros definidos, com excepção para o correio transfronteiriço intracomunitário (IQS7 e IQS8), que mantém os níveis em vigor em 2005.

**Quadro 7.18** Comparação dos IQS definidos no Convénio de Qualidade 2006 e no Convénio de Qualidade 2004-2005

| Indicadores de qualidade de serviço                                      | Convénio 2004-2005 |        |           | Convénio 2006 |        |           | Evolução |           |
|--|--------------------|--------|-----------|---------------|--------|-----------|----------|-----------|
|  | IR (%)             | Mínimo | Objectivo | IR (%)        | Mínimo | Objectivo | Mínimo   | Objectivo |
| IQS1 Demora de Encaminhamento no Correio Normal (D+3)                    | 46,0               | 95,2   | 96,0      | 45,0          | 95,5   | 96,3      | 0,3      | 0,3       |
| IQS2 Demora de Encaminhamento no Correio Azul - Cont. (D+1)              | 15,0               | 93,0   | 94,0      | 15,0          | 93,5   | 94,5      | 0,5      | 0,5       |
| IQS3 Demora de Encaminhamento no Correio Azul - CAM (D+2)                | 4,0                | 82,0   | 85,0      | 4,0           | 84,0   | 87,0      | 2,0      | 2,0       |
| IQS4 Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas) | 5,0                | 2,5    | 1,5       | 5,0           | 2,3    | 1,4       | 0,2      | 0,1       |
| IQS5 Correio Azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)   | 3,0                | 2,6    | 1,6       | 3,0           | 2,5    | 1,5       | 0,1      | 0,1       |
| IQS6 Demora de Encam. de Jornais e Publicações Periódicas (D+3)          | 15,0               | 95,0   | 96,0      | 11,0          | 95,5   | 96,3      | 0,5      | 0,3       |
| IQS7 Demora de Encam. no Correio transfronteiriço intracomunitário (D+3) | 3,5                | 85,0   | 88,0      | 3,5           | 85,0   | 88,0      | -        | -         |
| IQS8 Demora de Encam. no Correio transfronteiriço intracomunitário (D+3) | 3,5                | 95,0   | 97,0      | 3,5           | 95,0   | 97,0      | -        | -         |
| IQS9 Demora de Encaminhamento de Encomenda Normal (D+3)                  | 3,0                | 90,0   | 91,7      | 5,0           | 90,5   | 92,0      | 0,5      | 0,3       |
| IQS10 Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos <10min)       | 2,0                | 70,0   | 80,0      | 5,0           | 75,0   | 85,0      | 5,0      | 5,0       |

Fonte: Convénios de Qualidade do Serviço Postal Universal, de 21/04/2006 e de 20/01/2004

94. <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryid=190302>.

95. <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryid=90481>.

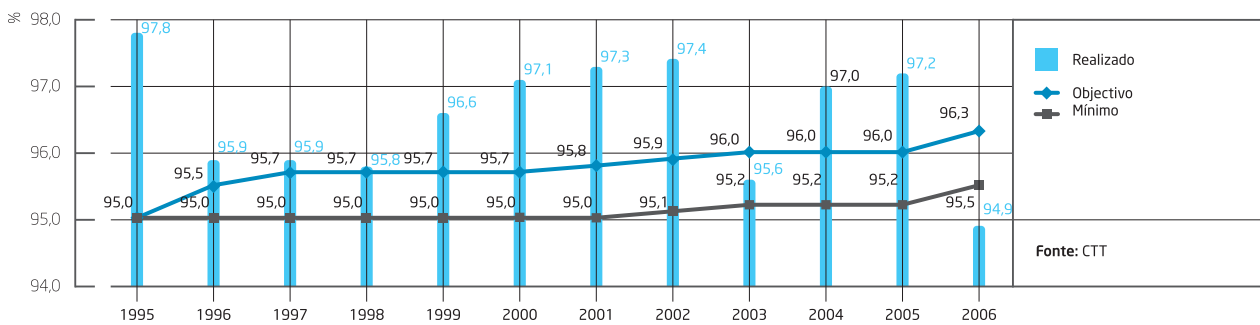
O Convénio de Qualidade define também um Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)181<sup>96</sup>, o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS.

Em 2006, verificou-se que os valores de alguns indicadores não atingiram os níveis mínimos e/ou objectivos definidos.

Os CTT não cumpriram os valores mínimos dos seguintes IQS:

- Demora de encaminhamento no correio normal (D+3).

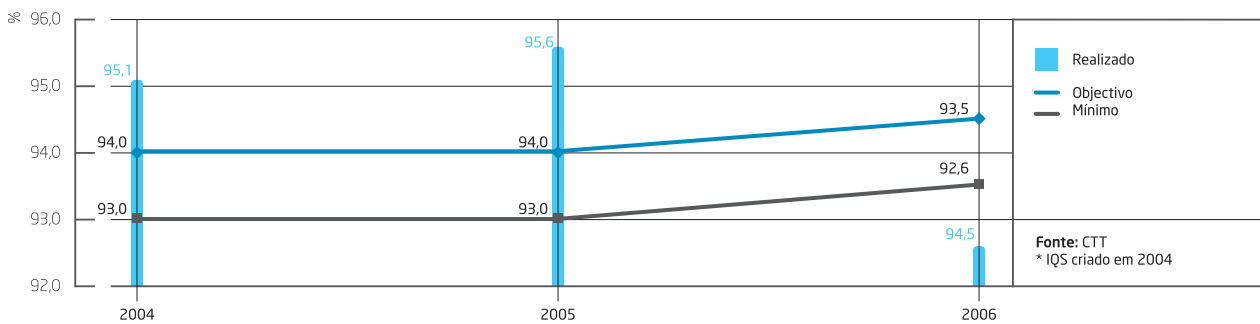
**Gráfico 7.12** Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)



Quanto à demora de encaminhamento do correio normal (D+3), esta esteve sempre acima do valor objectivo excepto nos anos de 2003 e 2006.

Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1).

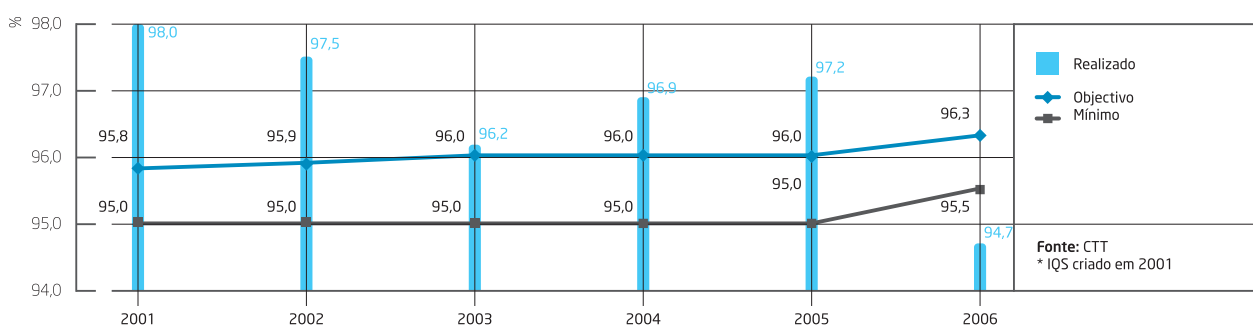
**Gráfico 7.13** Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)



Relativamente à demora de encaminhamento no correio azul no Continente (D+1), verifica-se uma evolução negativa em 2006, face aos anos de 2004 e 2005.

96. 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 valor objectivo; 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 associada ao IG; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução máxima prevista de 1%; iii) entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de 1% à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.

**Gráfico 7.14** Demora de encaminhamento dos jornais e publicações periódicas (D+3)



- Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3).

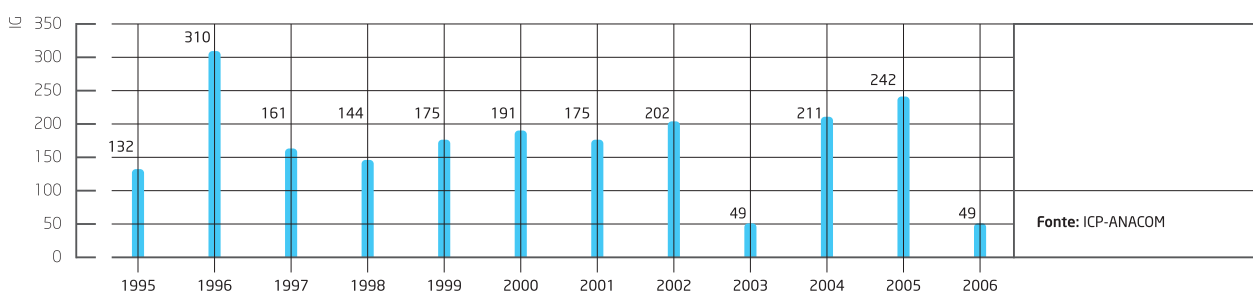
Observa-se em 2006 a interrupção da evolução positiva verificada desde 2003, para a demora de encaminhamento dos Jornais e Publicações Periódicas (D+3).

Por outro lado, embora atingindo o valor mínimo, os CTT não atingiram o valor objectivo para o “correio azul não entregue até 10 dias úteis”.

Os restantes IQS superaram o valor objectivo.

O IG apresenta uma evolução positiva desde 1997, interrompida em 2003 e em 2006.

**Gráfico 7.15** Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)

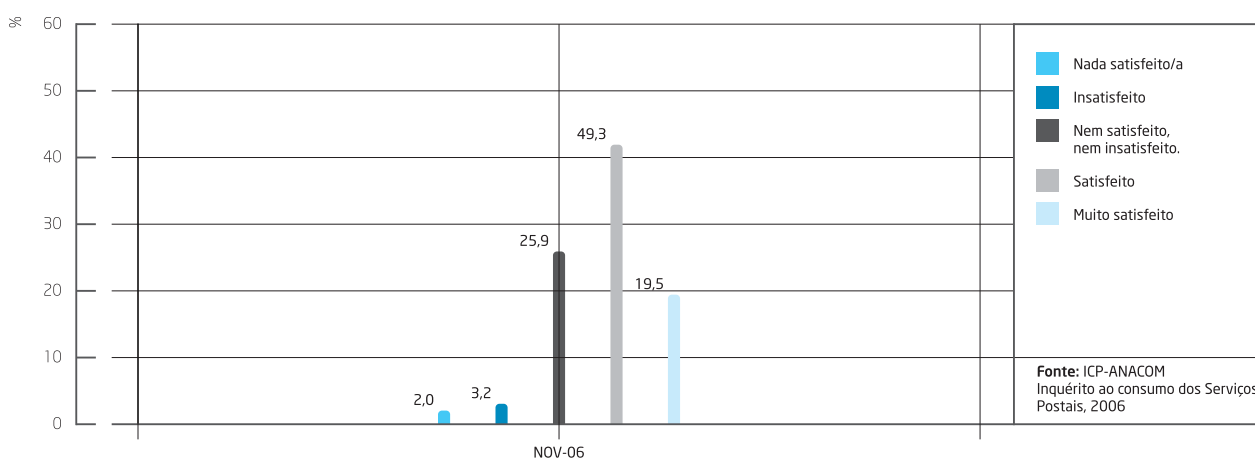


**Avaliação dos utilizadores**

De acordo com o inquérito ao consumo dos serviços postais, promovido pelo ICP-ANACOM em 2006, 68,8 por cento dos utilizadores de serviços postais estão “satisfeitos” ou “muito

satisfeitos” com a evolução da qualidade dos correios nos últimos 12 meses.



**Gráfico 7.16** Percepção da evolução da qualidade dos correios nos últimos 12 meses

Cerca de 8 por cento dos inquiridos já fizeram uma reclamação nos correios. O motivo “*demora na entrega*” continua

a ser um dos principais motivos de reclamação para 33,3 por cento dos reclamantes.

**Quadro 7.19** Motivos das reclamações

|   | Nov-06 |
|---|--------|
| Reclamaram:                                     | 8,0%   |
| <b>Motivos:</b>                                 |        |
| Entrega em morada incorrecta                    | 17,5%  |
| Demora na entrega                               | 33,3%  |
| Perda do objecto                                | 15,9%  |
| Desentendimento c/ carteiro                     | 9,5%   |
| Mau estado do objecto                           | 0,0%   |
| Carteiro não toca para entregar carta registada | 7,8%   |
| Publicidade na caixa de correio                 | 6,3%   |
| Outro   | 19,0%  |
| NS/NR   | 1,6%   |

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo dos serviços postais 2006

O tempo médio de resposta à reclamação é de 15 dias. No entanto, 50 por cento dos reclamantes viram a sua reclamação resolvida em 2 dias ou menos.

**Quadro 7.20** Tempo médio de espera pela resposta à reclamação (dias)

|               | Nov-06 |
|---------------|--------|
| Tempo (dias): | 15     |
| Percentil 50  | 2      |
| Percentil 75  | 21     |

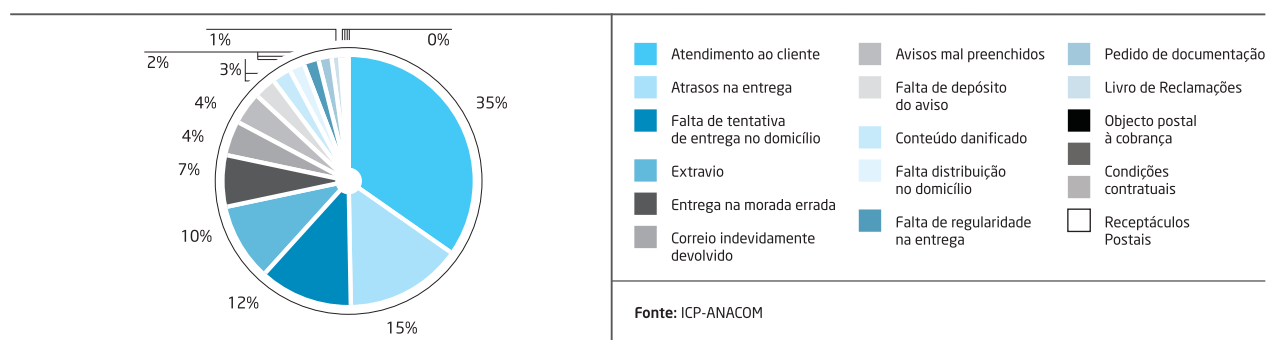
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo dos serviços postais 2006

No que diz respeito a reclamações, no decorrer de 2006, o ICP-ANACOM recebeu 4.285 denúncias e pedidos de informação, relativos aos serviços postais e respectivos prestadores.

De acordo com o gráfico seguinte, é possível verificar que 35 por cento dessas solicitações se prendem com questões referentes ao atendimento aos clientes (ao passo que, em

2005, os extravios de correspondência eram, maioritariamente, a razão pela qual os consumidores de serviços postais se dirigiam ao regulador). As questões que se prendem com a demora na entrega do correio, continuam a ocupar o segundo lugar na lista dos motivos de reclamação.

**Gráfico 7.17** Denúncias e pedidos de informação sobre os serviços postais - 2006



### Evolução da estrutura de oferta

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 nos 96 por cento, no caso do tráfego internacional.

**Quadro 7.21** Quotas de tráfego postal por destino

|               | 2002  |        | 2003  |        | 2004  |        | 2005  |        | 2006  |        |
|---------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|               | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros |
| Nacional      | 99,2% | 0,8%   | 98,9% | 1,1%   | 98,9% | 1,1%   | 99,0% | 1,0%   | 98,9% | 1,1%   |
| Internacional | 99,0% | 1,0%   | 97,9% | 2,1%   | 97,8% | 2,2%   | 96,8% | 3,2%   | 96,2% | 3,8%   |
| Int. entrada  | 99,2% | 0,8%   | 96,8% | 3,2%   | 95,8% | 4,2%   | 91,8% | 8,2%   | 92,6% | 7,4%   |

\* Inclui CTT e CTT Expresso

Fonte: ICP-ANACOM

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 (99,5 por cento). No caso do correio expresso, os novos prestadores dispõem, em conjunto, de uma quota de 57 por cento.

**Quadro 7.22** Quotas de tráfego postal por tipo de serviço

|                              | 2002  |        | 2003  |        | 2004  |        | 2005  |        | 2006  |        |
|------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                              | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros | CTT*  | Outros |
| Serv. expresso               | 60,7% | 39,3%  | 52,2% | 47,8%  | 47,5% | 52,5%  | 43,3% | 56,7%  | 43,4% | 56,6%  |
| Serv. não enq. cat. expresso | 99,5% | 0,5%   | 99,4% | 0,6%   | 99,4% | 0,6%   | 99,6% | 0,4%   | 99,5% | 0,5%   |

\* Inclui CTT e CTT Expresso

Fonte: ICP-ANACOM.