[redacted]

From: sntct <sntct@sntct.pt>
Sent: 9 de novembro de 2018 13:40
To: spd-audit-qds-ctt@anacom.pt
Cc: secretario.geral@sntct.pt
Subject: Consulta relativa às auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal (2016 e 2017)

Exmo.s Senhores,

Sobre a Consulta referida em epígrafe, a Direcção Nacional do SNTCT, Sindicato Nacional dos Trabalhadores e Telecomunicações, tem a comentar o seguinte:

Sobre o sentido da Decisão, na generalidade, o SNTCT subscreve o conjunto de preocupações enunciado e proposta de solução para as mesmas.

Ainda assim, perante a realidade que se vive nos CTT-Correios, queremos reforçar o seguinte:

SOBRE A MEDIÇÃO DOS NÍVEIS DE QUALIDADE
Tendo em atenção a necessidade da medição e da sua independência:

- A mesma deve efectuada por entidade completamente independente quer estruturalmente quer nos níveis de actuação;
- Os métodos de medição devem ser completamente indetectáveis;
- Os trabalhadores CTT devem à partida ser isentados de qualquer responsabilidade resultante de atropelo a essa medição desde que as suas acções resultem do cumprimento de ordens de superiores hierárquicos.

Sobre a incidência das medições
Atendendo à necessidade de que a medição incida sobre todos os momentos e localizações da actividade postal, somos de opinião que deve ser tida especial atenção nas seguintes actividades e métodos:

- Tempo de espera nas Estações de Correio onde opera simultaneamente o Banco CTT;
- Tempo de espera e qualidade do atendimento nos Postos de Correio criados em substituição de Estações de Correio eliminadas;
- Quantidade e qualidade de distribuição diária e domiciliária de correio nos Giros de Distribuição Agenciados a Terceiros;
- Acréscimo de tempo e na distância até aos novos pontos de acesso resultantes da retirada de Marcos do Correio da via pública e supressão de Estações de Correios e de Postos de Correio;
- Tempo de entrega dos vales de correio e facilidade de recebimento do dinheiro pelos seus destinatários;
- Alterações na qualidade da distribuição diária e domiciliária de correio nas zonas abrangidas pela anunciada centralização próxima futura de Centros de Distribuição Postal;
- Medição do número de objectos não distribuídos diariamente em cada Centro de Distribuição Postal e o porquê;
- Medição do número de objectos não distribuídos que transitam para a situação de "averiguação" e o porquê desse trânsito;
- Medição do número de objectos avisados por falta de tempo para a sua distribuição provocada pela sobrecarga de serviço e/ou falta de pessoal;
- Medição do número de objectos de correio internacional devolvidos e os porquês dessa devolução;
- Efectivo cumprimento da Legislação Nacional e Europeia relativamente ás obrigações do SPU(USO).

Sem mais de momento e ficando à vossa disposição para eventual esclarecimento adicional ou explanação de qualquer um dos pontos acima descritos, somos,
com os nossos melhores cumprimentos,
A Direcção Nacional do SNTCT

****
DIRECÇÃO NACIONAL
****

SNTCT – SINDICATO NACIONAL DOS TRABALHADORES DOS CORREIOS E TELECOMUNICAÇÕES
(NATIONAL UNION OF POSTS AND TELECOMUNICATIONS WORKERS – SNTCT)
Alameda D. Afonso Henriques, 41-r/c
1000-123 LISBOA
PORTUGAL

Phone: (+351) **21 842 89 00**
Fax: (+351) **21 947 68 28**
Email: sntct@sntct.pt
****