

Para:

ANACOM
Autoridade Nacional de Comunicações
 Av. José Malhoa, 12
 1099-017 LISBOA

iqs-ctt@anacom.pt

NÚMERO

011

DATA

27-01-22

NÚMERO

NÚMERO

ASSUNTO: Consulta sobre o critério de avaliação de cumprimento dos indicadores de qualidade do Serviço Postal Universal

Exmo.s Senhores,

Como contribuição no âmbito da Consulta Pública acima referenciada e tendo em consideração o Sentido provável de decisão de 29.12.2021, oferece-se à Direcção Nacional do SNTCT, enquanto mais representativa ORT dos Trabalhadores e Trabalhadoras dos CTT-Correios de Portugal, S.A., dizer o seguinte:

Estamos, de forma genérica, de acordo com o sentido provável de decisão mas, afirmamo-lo, parece-nos curta a sua abrangência pois, em nossa modesta opinião, o conjunto de IQS em apreço deveria ser alargado e fortemente fiscalizado. Assim, sobre os IQS em apreço:

1. No conjunto a que se refere o sentido provável da decisão parece-nos que devem ser incluídos o Correio Registado, o Correio Registado Simples e os Vales Postais;
 - a. Ao Correio Registado porque, diz-nos a nossa observação *in loco* em variados Centros de Distribuição Postal (CDP's), devido à junção/anexação de Giros de Distribuição que mais não visou/visa que a redução do número de Carteiros, levou/leva a que o Correio Registado não seja distribuído com um nível de qualidade aceitável.
 - b. Como pode considerar-se, ou mesmo imaginar-se, que sejam cumpridos quaisquer padrões de qualidade quando o Carteiro é obrigado, por orientação de gestão, para avisar um registo ainda no CDP, quando o aviso apenas deve ter lugar aquando uma tentativa gorada de entrega? Onde está a qualidade do Serviço Postal Universal (SPU) para o cidadão que está em casa e que recebe na sua caixa de correio um aviso a informá-lo que ali não se encontrava e que, para receber o envio que lhe é destinado, tem que deslocar-se a um Ponto de Entrega CTT (Estação ou Posto de Correio) por vezes a dezenas de quilómetros da sua residência? E os transtornos e custos que isso lhe acarreta? E o tempo posteriormente despendido na fila de espera do Ponto de Atendimento?
 - c. E quando o destinatário tem a infelicidade de residir numa zona em que a distribuição só ocorre uma vez por semana ou menos, quantos dias demorará a receber a sua correspondência se tal acontecer?
 - d. Quanto ao Correio Registado Simples o mesmo acaba por ser afectado pelos mesmo problemas que o restante correio e, é evidente, não cumpre os padrões de qualidade necessário e minimamente exigíveis. Os motivos para a sua criação são

FILIAÇÕES:



SINDICATO NACIONAL DOS TRABALHADORES DOS CORREIOS E TELECOMUNICAÇÕES

de todos conhecidos mas, se facilitam a entrega, não é menos verdade que, se não entregue a tempo e horas, pode resultar em problemas para o seu destinatário quando estão em causa prazos (pagamentos, jurídicos,...).

- e. Quanto à distribuição/entrega do Correio Registado e Correio Registado Simples uma dúvida se nos levanta. Como pode ser medida a qualidade da sua prestação se os aparelhos de registo de entrega (PDA's) ou estão inoperacionais ou, como acontece tantas vezes, a carga de energia (carga máxima) que permite o seu funcionamento, não é suficiente para todo o percurso do Giro/Giros a cargo do Carteiro.
 - f. Quanto aos Vales Postais, nomeadamente os referentes a Pensões/Reformas e Prestações Sociais, parece-nos que deveria ser exigido um máximo de qualidade na sua distribuição com um nível de tolerância 0 (zero) pois quem os recebe não pode, nem deve, suspender a sua vida nas diversas componentes da mesma porque a sua única fonte de sustento não lhe chega porque a Gestão dos CTT poupa no número de Carteiros para poder distribuir ainda mais dividendos aos accionistas
2. Já quanto aos tempos de espera nas Estações de Correio, para acesso à prestação dos serviços incluídos no SPU, muito haverá sempre a dizer. Que qualidade prestam os CTT a quem, por necessidade premente, se desloca a uma Estação de Correios para comprar um simples selo ou enviar Correio Registado ou receber um Vale Postal? Uma qualidade miserabilista e atentatória e desrespeitadora dos direitos e interesses do Cidadão. Em nossa opinião têm que ser irradiados os procedimentos e orientações da Gestão dos CTT nesta matéria. A saber:
- a. Um cidadão não pode passar meia hora (o mínimo e nada a ver com a pandemia em curso) numa fila para entrar numa Estação de Correios e, quando nela entra finalmente, ver os balcões dos Serviços Postais desfalcados de Técnicos de Negócio e Gestão (TNG) enquanto dentro das mesmas instalações, nos balcões do Banco CTT, não falta nunca gente para o atender se pretender tratar de assuntos bancários. Mais, exemplos temos de Estações de mais elevado nível com uma filas interminável no único Balcão de Serviços Postais a funcionar e, ao lado, dois balcões do Banco CTT “às moscas” em que o cliente do Banco não tem tempo de espera e o dos Serviços Postais não tem trabalhadores.
 - b. A falta de pessoal na generalidade dos balcões dos Serviços Postais e a sobrecarga que tal provoca nos TNG's ao serviço, bem como os tempos de espera a que os cidadãos são forçados, é vergonhosa e tem que ter um fim. O desinvestimento em pessoal nos Balcões dos Serviços Postais é, em nosso entender, atentatória de todos os princípios constantes na Lei Postal

Assim, apesar da concordância genérica com o Sentido da Decisão e do alargamento que que em nosso entender é necessário, a Direcção do SNTCT deixa aqui a sua firme convicção/opinião/exigência de que o princípio estabelecido na Lei Postal - cada cidadão tem direito a uma distribuição diária e domiciliária de correio - deve ser retomado a curto prazo até devido ao desenvolvimento recente da negociação do Contrato de Concessão para a prestação do SPU em que, até melhor e completa análise do diploma, nos parece que, infelizmente, o Governo da República cedeu à chantagem que sobre ele tem vindo a ser exercida pela Gestão e Accionistas dos CTT

Para nós é claro que a qualidade exigida não é cumprida – numa evidente gestão da distribuição e do atendimento claramente economicista e desrespeitadora dos direitos dos cidadãos - e as responsabilidades não podem ser assacadas aos Carteiros e aos TNG's que assim são obrigados a proceder.

FILIAÇÕES:



Levantamos este conjunto de questões por pertinentes e porque, é ouvi-los(as), a generalidade dos Carteiros e dos Técnico de Negócio e Gestão está a atingir os limites da estafa física e psíquica.

As dobras de Giros sistemáticas e a falta de trabalhadores quer nos CDP's e nas Estações de Correios tem que ter um fim e a Gestão e Accionistas dos CTT têm que cumprir a Lei e o Contrato de Concessão no que concerne à qualidade da prestação do SPU.

Carteiros a executarem o trabalho que era (e deve ser) efectuado por dois ou mesmo três Carteiros, ou TNG's a executarem funções de atendimento de Serviços Postais com dois, três e mais balcões encerrados ao lado por falta de pessoal são o dia-a-dia que se vive nos CTT de hoje que um dia foram criminosamente privatizados. Não fosse a "Lei da rolha" em vigor nos CTT e os seus trabalhadores muito mais diriam à ANACOM e aos cidadãos e às cidadãs que os questionam porque não chega atempadamente o "Vale da Reforma" ou porque têm que esperar em filas intermináveis na fila de espera da Estação de Correios.

Exmos. Senhores,

É esta a contribuição que a Direcção Nacional do SNTCT entende premente no que concerne às medidas em Consulta Pública sobre o critério a adoptar para avaliar o cumprimento dos objectivos de desempenho associados a indicadores de qualidade do serviço postal universal cujo apuramento é efectuado através de amostras. A bem do futuro do SPU e dos direitos e bem-estar quer dos Portugueses em geral quer dos Trabalhadores dos CTT em especial, esperamos sirva para algo.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Lisboa, 27 de Janeiro de 2022

P'la Direcção Nacional do SNTCT

FILIAÇÕES:

