ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

COMISSÃO ESPECIALIZADA PERMANENTE DE ECONOMIA

RELATÓRIO E PARECER

Projeto de Resolução n.º 114/XII

"Recomenda ao Governo Regional intervenção junto dos CTT contra encerramento de lojas CTT nos Açores"

30 DE SETEMBRO DE 2022

INTRODUÇÃO

A Comissão Permanente de Economia procedeu à apreciação, relato e emissão de parecer, na sequência do solicitado por Sua Excelência o Presidente da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, sobre o **Projeto de Resolução n.º 114/XII – "Recomenda ao Governo Regional intervenção junto dos CTT contra encerramento de lojas CTT nos Açores".**

ENQUADRAMENTO JURÍDICO

A apresentação do presente Projeto de Resolução, emanado pela Representação Parlamentar do CHEGA, decorre da faculdade legal atribuída aos Deputados, nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 31.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores (Lei n.º 39/80, de 5 de agosto, alterada pelas Leis n.os 9/87, de 26 de março, 61/98, de 27 de agosto, e 2/2009, de 12 de janeiro), em conjugação com o disposto no artigo 114.º do Regimento da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores (Resolução da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores n.º 15/2003/A, de 26 de novembro, alterada pela Resolução da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores n.º 3/2009/A, de 14 de janeiro).

O Projeto de Resolução em análise cumpre todos os requisitos exigidos pelo artigo 119.º do Regimento da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, o qual é aplicável por remissão do artigo 145.º do mesmo diploma.

Assim, nos termos do disposto na alínea a) do artigo 42.º do Regimento, compete à respetiva comissão especializada permanente apreciar e elaborar o correspondente relatório sobre a presente iniciativa.

Considerando a matéria da presente iniciativa, constata-se que a competência para emitir parecer é da Comissão de Economia, nos termos da Resolução da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores n.º 1/2021/A, de 6 de janeiro, alterada pelas Resoluções da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores n.º 49/2021/A,

de 11 de agosto, e n.º 52/2021/A, de 25 de outubro, que aprova as competências das comissões especializadas permanentes.

APRECIAÇÃO NA GENERALIDADE E ESPECIALIDADE

O proponente, em sede de exposição de motivos, refere que *"Tendo em conta que os CTT são um serviço que encerra em si a unidade de qualquer comunidade, integração e coesão social e territorial, constituindo-se como um veículo de grande importância para a Região Autónoma dos Açores;*

Considerando que desde a reestruturação da empresa, a administração dos CTT tem vindo a encerrar muitas lojas em todo o País e na Região Autónoma dos Açores, causando muitos constrangimentos à população com consequências para a vida dos residentes nos Açores, em particular de muitos idosos que necessitam dos CTT para levantar as suas reformas ou realizar outros serviços essenciais;

Depois de várias lojas que já encerraram nos Açores, recentemente foi anunciada a intenção dos CTT de encerrar a loja da Vila de Água de Pau, concelho de Lagoa, ilha de São Miguel, deixando sem este serviço cerca de três mil habitantes que afluíam consideravelmente, diariamente, àquela loja;

Uma vez que os CTT são um serviço de proximidade essencial para quem vive, de forma particular, na Região Autónoma dos Açores, e tratando-se de uma empresa privada, o que não permite a intervenção directa do Governo Regional dos Açores" e propõe que a Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores recomende ao Governo Regional que:

"- Intervenha junto da administração dos CTT para que não encerre mais postos de CTT nos Açores, revertendo as últimas decisões que só estão a prejudicar o bem-estar da população dos Açores".

PROCESSO EM ANÁLISE

A Comissão Permanente de Economia deliberou proceder às audições da ANAFRE – Açores e do Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública, que decorreram no dia 9 de junho de 2022, pelas 10h00 e 14h300, respetivamente; e da Direção dos CTT – Açores, que decorreu no dia 17 de junho de 2022, pelas 16h00.

A Comissão Permanente de Economia deliberou, também, solicitar parecer escrito à ACRA - Associação de Consumidores da Região Açores.

- **Audição da ANAFRE – Açores:**

O Coordenador da Delegação Regional da ANAFRE, Manuel António Soares, começou por afirmar que a ANAFRE, como órgão mais próximo dos cidadãos, estará sempre contra qualquer encerramento de serviços que estejam ao serviço das nossas populações. E anunciou que, quando a ANAFRE Nacional esteve reunida com a administração dos CTT, houve a garantia que nenhum posto encerrará, e a encerrar será descolado para as juntas de freguesia que assim quiserem.

O Deputado José Pacheco questionou o Coordenador da ANAFRE se seria vantajoso para as Juntas de Freguesia assumir um posto de CTT, ou se não passaria de mais um encargo.

O Coordenador da ANAFRE respondeu que dará, provavelmente, para pagar um funcionário, que, no fundo, estará sempre ao serviço da própria Junta. Acrescentou que há uma conjugação de fatores e valores em benefício, quer da Junta quer das populações.

O Deputado Paulo Silveira perguntou se isto obrigará a existência de um funcionário em permanência e se este valor é igual para todas as Juntas, independentemente da dimensão das mesmas, ou se será em função do horário que é, no fundo, o dos CTT.

O Coordenador respondeu que os valores são todos iguais, mas também é variável se for a meio tempo. Portanto, há uma fórmula para que se chegue ao respetivo valor.

O Deputado Rui Anjos mencionou o protocolo estabelecido entre os CTT e a ANAFRE Nacional, questionando se esse mesmo protocolo tem alguma interpretação regional. Ao que o Coordenador Manuel António Soares respondeu que o protocolo é transposto do nacional.

O Deputado Rui Anjos referiu a alguns constrangimentos regionais em relação ao território nacional levando a que este protocolo possa não corresponder de todo às necessidades dos custos de operação das Juntas de Freguesia.

O Coordenador respondeu que a única diferença que pode haver aqui, são os 5% pagos pela região, relativamente ao salário mínimo nacional. Não vendo outros tipos de custos, porque "todos os produtos vão ter ao posto. Não é a Junta que se desloca para ir buscar os produtos".

O Deputado Pedro Neves, relativamente a esta iniciativa, perguntou aos representantes da ANAFRE, se o encerramento de lojas CTT não beneficiaria as próprias Juntas de Freguesia.

O Coordenador respondeu que a pretensão da Junta de Freguesia não é retirar postos dos CTT existentes na própria Freguesia, mas é evidente que não existindo um posto, é "vantajoso puxarmos o posto para a nossa Freguesia, dada a proximidade que temos para com os cidadãos".

O Deputado Carlos Furtado perguntou se é confortável para as Juntas de Freguesia, para a estrutura de pessoal da Junta de Freguesia, prestar este serviço a uma grande e dispersa população.

Ao que o Vice-Coordenador da ANAFRE, José Manuel Leal, explicou que a utilidade de um posto CTT numa Freguesia é a questão do cidadão, da proximidade do cidadão, da descentralização de serviços, etc., tudo isso é uma mais-valia.

O Deputado Carlos Furtado perguntou se agora há condições para que não seja um problema para qualquer junta de freguesia dos Açores prestar este serviço.

O Vice-Coordenador respondeu que nenhuma Junta de Freguesia é obrigada a celebrar este acordo, mas acha que, perante as condições, é um acordo benéfico.

A Deputado Sandra Dias Faria questionou se já tiveram oportunidade de reunir com a Diretora Comercial dos CTT, se tem havido um acompanhamento desta situação e se têm conhecimento do funcionamento de delegações de serviços CTT em Juntas mais pequenas, se há alguma implicação nos tempos de entrega e recolha de encomendas.

O Deputado Jaime Vieira, atendendo a diferentes realidades entre o nacional e o regional, questionou se com a passagem deste serviço para as Juntas, alguma valência poderá ficar prejudicada. Perguntou, também, como é que é são realizados esses protocolos, se as Juntas entram em contato com ANAFRE, por exemplo, e se nas Freguesias maiores, existe alguma diferenciação em termos de apoio. Por fim, questionou, quem é que define as candidaturas.

O Coordenador respondeu que ainda não tiveram nenhuma reunião. Sobre ao tempo de resposta das encomendas, respondeu que é o mesmo tempo que os CTT dão. O, Vice-Coordenador da ANAFRE, José Manuel Leal, acrescentou que a loja CTT tem competências que o posto CTT não tem, e que quanto ao material informático, os CTT dão praticamente tudo e que são as Freguesias que manifestam vontade de se candidatarem à abertura do posto.

O Deputado Rui Anjos disse que presumia que a prestação do serviço dos CTT numa Junta de Freguesia apresenta uma conduta diferente dos restantes serviços da Junta onde está inserido e se conseguiam precisar, mais ou menos, quantas pessoas essa relação de peso/tempo e de serviço/tempo prestado quer por uma Freguesia sem CTT, quer por outra com CTT. Questionou, também, se na sequência da iniciativa do Deputado José Pacheco, tinham conhecimento de alguma intervenção de algum membro do Governo para o não encerramento de algum posto CTT na Região.

O Deputado José Pacheco concluiu que seriam as Juntas a dar o primeiro passo e não o prestador de serviços que vai perceber as dificuldades, isso poderá ser uma coisa boa, mas é preciso assegurar que os interesses das populações estão salvaguardados

O Coordenador, em resposta ao deputado Rui Anjos, disse que tinha conhecimento que o Governo Regional não teve nenhuma intervenção sobre esta matéria e, ao Deputado José Pacheco, respondeu que cada Junta é que sabe das necessidades da sua população.

O Vice-Coordenador, José Manuel Leal, sobre a pergunta do deputado Rui Anjos, disse que às vezes não significa ter condutas diferentes, mas sim a necessidade do serviço que apesar de diferente é essencial para as populações.

Por fim, o Deputado Rui Anjos questionou quantas freguesias são associadas da ANAFRE e quantas estão protocoladas com CTT. Ao que o Coordenador, Manuel António Soares, respondeu que são sócias da ANAFRE cerca de 70 freguesias e que não tinha informação sobre as protocoladas.

- **Audição do Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública:**

O Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública denunciou que tem vindo a existir um serviço deficitário por parte dos CTT e com menos presença nas nossas localidades. Estando o Governo solidário e disponível para fazer a pressão necessária para que os CTT possam prestar um serviço com outra qualidade, sob pena de concessão de um serviço público, porque, na opinião do Secretário, não estão a cumprir os requisitos mínimos do serviço que devem prestar.

O Deputado José Pacheco, tendo em conta a audição da ANAFRE, questionou o Secretário se acha vantajosa a passagem do serviço dos CTT para as Juntas de Freguesia, e que prejuízo ou benefício é que isso podia causar às próprias Juntas.

O Deputado Rui Anjos, lembrando a notícia que faz referência à transferência dos postos CTT da RIAC paras Juntas, questionou o Secretário se tinha conhecimento dessa situação, de quais foram os interlocutores, se houve algum ponto de rutura e de quem foi a responsabilidade ou ideia de transferir esses postos da RIAC para as Juntas.

O Secretário assumiu que esta matéria do encerramento destes tipos de serviços é algo que preocupa o Governo. No caso concreto, em relação aos CTT, RIAC e Juntas, respondeu que não teve conhecimento de reuniões que envolvessem a Secretaria das Finanças nessa matéria.

O Deputado Paulo Silveira lembrou que, segundo a ANAFRE, as Juntas de Freguesia veem esta passagem de serviços com “bons olhos”, como uma mais-valia.

Independentemente de quem presta o serviço, não esquecendo que os CTT são uma empresa privada, questionou o Secretário se há algum incómodo de serem as Juntas a prestarem este serviço.

O Secretário Regional mencionou que tenciona reunir com a ANAFRE por causa da questão das lojas RIAC e nessa reunião irá abordar a possibilidade de prestarem alguns serviços mais, inclusivamente, também na perspetiva de alguns serviços de ordem postal. Portanto, da parte do Governo, mostrou toda a abertura para isso.

O Deputado Jaime Vieira interrogou o Secretário se tem mantido algum contato, ou se já teve por parte do CTT algum pedido de contato para reunião com a tutela e se o Governo Regional tem conhecimento de que futuramente, mais algumas lojas possam fechar. Ao que o Secretário respondeu que não, não tem qualquer conhecimento.

- **Audição da Direção dos CTT – Açores:**

O Administrador Executivo dos CTT, Dr. António Pedro Silva, referiu que os CTT não têm vindo a encerrar lojas ou postos de CTT, quer no Continente quer na Região, muito pelo contrário, tem reforçado os serviços junto das populações. Disse, ainda, que nunca foi intenção dos CTT encerrar pontos de serviço, o caso que gerou esta iniciativa parte de uma relação normal entre 2 entidades que têm uma parceria que em determinado momento entram em diálogo e procuram articular-se na continuação ou não desse serviço.

O Deputado José Pacheco acrescentou que a informação que tinha é que os CCT fecharam o posto de Água de Pau sem aviso prévio. Ao que o Administrador dos CTT respondeu que os CTT não tiveram intenção de fechar nenhum posto na Região, foi sim um desfecho de um ponto negocial com a RIAC, transferir esse serviço para outra entidade que o pudesse prestar.

O Deputado Paulo Silveira questionou o Administrador dos CTT, em relação à freguesia do Topo em São Jorge, onde o serviço dos CTT está a funcionar na RIAC, se, se irá manter esse procedimento em relação àquela zona da ilha, ou seja, como termina o contrato

em setembro com a RIAC se este serviço irá encerrar e se passará para uma das Juntas da zona. A outra questão que colocou foi se apesar deste incremento com as Freguesias, se o que existe neste momento, poderá garantir que não encerrará mais nenhum dos que são mesmo CTT.

O Administrador respondeu que sim, referindo-se, inicialmente, ao tema do posto que funciona na RIAC do Topo, os CTT têm, neste momento, o assunto em análise, precisamente, com as duas Juntas de Freguesia. Em relação às lojas próprias dos CTT, reforçou que a ideia é não procederem a qualquer encerramento de lojas próprias dos CTT no arquipélago dos Açores.

O Deputado Rui Anjos, sobre uma nota feita à comunicação social onde se destaca que a administração pública regional não quis mais ter CTT nos postos RIAC, questionou sobre quem foram os interlocutores nesta decisão, quais os motivos de tal decisão e se foi tomada de mútuo acordo.

Ao que o Administrador dos CTT respondeu que numa relação que comercial entre duas entidades, é preciso encontrar um ponto onde haja convergência em relação áquilo que é a prestação do serviço. Isso não foi possível, de facto, com a RIAC, por razões que, naturalmente, são perfeitamente atendíveis por parte da RIAC, e portanto, os CTT deveriam balizar-se e respeitar esse acordo que tinham atingido para, enfim, não o exceder e, portanto, é nesse quadro que as duas entidades, CTT e RIAC, se consertaram naquilo que entenderam não poder ser a manutenção de condições para a continuidade da RIAC como prestador de serviços dos CTT. Os motivos de tal decisão assentam em duas ordens diferentes, uma delas financeiras e outra das próprias condições físicas de prestação do serviço.

O Deputado Rui Martins questionou se têm recebido muitas queixas relativas à falta de proximidade ou encerramento de serviços próximos das populações e qual o volume de queixas relativamente ao serviço prestado pelos CTT aqui nos Açores. O Deputado deixou uma nota sobre o serviço domiciliário Continente – Região, dizendo que "pagamos por um serviço rápido, mas depois vem por barco" questionou por que razão isso acontece e sobre o transporte de correspondência de publicações periódicas que se

recebe pelos correios que chegam atrasadas aos Açores, perguntou qual a razão de isso acontecer.

O Administrador respondeu que os CTT não têm recebido reclamações, por via de encerramento de postos, porque o processo que têm em prática não visa claramente suprimir serviços. A dimensão de reclamações que existem nos Açores *versus* a dimensão que existe no âmbito global da empresa, não divergem daquilo que é a dimensão em termos globais. Acrescentou que, fruto da pandemia e ciente daquilo que é a necessidade de prestar e procurar prestar um serviço de qualidade às populações, os CTT vem-se confrontando com uma enorme dificuldade naquilo que é a capacidade de carga entre o Continente e os Açores. Os CTT fizeram um investimento num cargueiro e, hoje em dia, estão num quadro mais normalizado e, portanto, estão a retomar as linhas anteriores com a SATA e com a TAP. No serviço inter-ilhas há maior dificuldade porque não têm aviões CTT.

O Deputado Rui Martins acrescentou que sendo, então, situações periódicas, não se trata de nenhum problema sistémico. Ao que o administrador dos CTT concordou que sim, confirmando que não é um problema estrutural, são casos episódicos.

O Deputado Carlos Furtado, sobre o fato de não fazer parte das intenções da Administração dos CTT encerrar nenhum tipo de ligação com os cidadãos, questionou se não faz parte de forma alguma, eventualmente, haver alguma transformação de uma loja atual para posto CTT e vice-versa.

O Administrador dos CTT respondeu que os postos dos CTT prestam todos os serviços do serviço público universal e isso tem que ficar claro, e portanto, prestam um conjunto de serviços inclusos no serviço público universal ou serviço reservado que são aqueles que são mais procurados pelas populações. Não está no quadro desta empresa, qualquer *downgrade* ou transferência de uma loja própria dos CTT para um posto dos CTT. O quadro de um upgrade é um quadro que é estudado naquilo que é uma perspetiva de procura de serviços e daquilo que é um mapeamento do posicionamento desta rede de retalho dos CTT, neste caso, nos Açores. Os CTT entendem que, hoje, conseguem responder com o mapeamento que têm.

O Deputado Rui Anjos questionou o Administrador dos CTT se a empresa exigia um nível maior de aquisição de bens ou produtos a contrastar com os meses atrás que gerou esta tomada de decisão. E se a Administração dos CTT pretendia pagar menos ou manter, ou então se a RIAC queria receber mais. Questionou ainda sobre as transferências das RIAC para as Juntas com postos CTT, se esses postos já estão calendarizados e protocolados com as respetivas Juntas afetas a essa zona da loja RIAC.

O Deputado José Pacheco questionou o Administrador se teve alguma reunião ou alguma conversa com o Governo Regional no sentido de se tentar encontrar soluções para melhorar o serviço.

O Administrador dos CTT respondeu que o tema logístico, é um tema que tem toda a legitimidade porque o que se veio a verificar é alguma transformação naquilo que é o modelo de negócio dos CTT com um incremento de encomendas. O tema financeiro é de maior relevo, mas em alguns dos casos, registaram-se algumas dificuldades de gestão de espaço. Relativamente às negociações, afirmou que estas não foram realizadas para reduzir o valor, nem para manter o valor. Sobre os novos postos de CTT nas Juntas, informou que estão calendarizados para julho e depois teriam mais 4 processos em negociação, mas que estão todos calendarizados.

Em relação à questão do Deputado José Pacheco, o Administrador dos CTT retorquiu que "de fato em termos de reclamações daquilo que são os processos de encerramento, eu não lhe chamaria reclamações, chamaria alertas, porque o processo não estava encerrado. Noutro aspeto, devo dizer que eu não terei mencionado, e permita-me o esclarecimento se por acaso me confundi, que nos Açores não havia reclamações, há reclamações, na dimensão em que não é diferente na dimensão que temos no Continente. Nós mantemos, naquilo que é normal, nas conversações institucionais com as instituições representativas e, portanto, está num quadro naquilo que é um programa normal de dinâmica da comissão executiva dos CTT, inclusivamente, visitar as regiões autónomas, e as entidades locais para termos as conversações".

O Deputado Carlos Furtado, sobre a qualidade do serviço prestado ao cidadão, perguntou se há uma diminuição quer física, quer em número de efetivos de pessoas

que vão prestar o serviço ao cidadão nesses postos CTT agora incluídos nas instalações de Juntas de Freguesia.

O Administrador dos CTT respondeu que a convicção da empresa é que haverá uma melhoria de qualidade de serviço às populações e que a experiência com a capacidade de acompanhamento com as Juntas de Freguesia é extremamente positiva.

SÍNTESE DA POSIÇÃO DOS DEPUTADOS

PS: emite parecer de **abstenção** com reserva de posição para plenário relativamente à presente iniciativa.

PSD: emite parecer **favorável** relativamente à presente iniciativa.

CDS-PP: emite parecer de **abstenção** com reserva de posição para plenário relativamente à presente iniciativa.

CH: Não emitiu posição.

PPM: Não emitiu posição.

IL: Não emitiu posição.

PAN: Não emitiu posição.

O DEPUTADO INDEPENDENTE: emite parecer de **abstenção** com reserva de posição para plenário relativamente à presente iniciativa.

BE, não fazendo parte da Comissão, foi consultado e emitiu a seguinte posição: emite parecer de **abstenção** com reserva de posição para plenário relativamente à presente iniciativa.

VOTAÇÃO DOS DEPUTADOS

O **Grupo Parlamentar do PS** emite **parecer** de **abstenção** com reserva de posição para plenário relativamente à presente iniciativa.

O **Grupo Parlamentar do PSD** emite **parecer favorável** relativamente à presente iniciativa.

O **Grupo Parlamentar do CDS-PP** emite **parecer** de **abstenção** com reserva de posição para plenário relativamente à presente iniciativa.

O **Deputado Independente** emite **parecer** de **abstenção** com reserva de posição para plenário relativamente à presente iniciativa.

CONCLUSÕES E PARECER

Com base na apreciação efetuada, a Comissão Permanente de Economia deliberou, por maioria, com os votos a favor do PSD e a abstenção do PS, CDS-PP e do Deputado Independente com reserva de posição para Plenário, emitir **parecer favorável,** relativamente ao presente Projeto de Resolução.

Ponta Delgada, 30 de setembro de 2022.

A Relatora

(Patrícia Miranda)

O presente relatório foi aprovado por unanimidade.

O Presidente

(José Ávila)