



郵政局
Direcção dos Serviços de Correios

**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo
deputado à Assembleia Legislativa, Chan Meng Kam**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Chan Meng Kam, de 27 de Janeiro de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 80/E68/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa de 12 de Fevereiro de 2014 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 13 de Fevereiro de 2014:

O Governo tem vindo a envidar esforços para aperfeiçoar a qualidade do serviço de distribuição postal. Face ao rápido desenvolvimento económico de Macau nos anos mais recentes, o volume de distribuição postal aumentou, mas o mercado de recrutamento de recursos humanos encontra-se sob forte tensão. Atendendo ao tradicional período de intenso volume de trabalho entre Novembro e Dezembro, a Direcção dos Serviços de Correios (DSC) tomou várias medidas para corresponder à situação e empenhou-se em manter a normal prestação de serviços de distribuição, nomeadamente suspendendo a participação de férias de pessoal, trabalhando em dias de tolerância de ponto ou recorrendo a horas extraordinárias. No ano passado, apesar de Dezembro ter apenas 16 dias úteis, nesse mês o normal trabalho de distribuição foi assegurado durante 23 dias.

Além do aumento do volume de objectos postais a tratar, a DSC enfrenta a questão de pedidos de reforma de distribuidores postais, pelo que houve necessidade de aumentar o número de distribuidores. Em 2011 e 2013, foram abertos concursos de ingresso para preencher novas vagas e substituir os distribuidores postais que se desligaram do serviço. Entre os



澳門郵政
CORREIOS DE MACAU

郵政局 Direcção dos Serviços de Correios

18 distribuidores recrutados, 15 ingressaram gradualmente nos serviços, a partir de Fevereiro do corrente ano.

Os Correios têm vindo a procurar outras soluções para fazer face à falta de recursos humanos, designadamente através da abertura antecipada de concursos de ingresso, com vista a substituir os distribuidores postais em processo de reforma, bem como através da simplificação dos procedimentos de recrutamento, do recrutamento de distribuidores postais para o quadro dos Serviços, da adopção de serviços de subcontratação para separação postal para alívio da pressão de falta de pessoal na mesma área, e estudando a viabilidade de aperfeiçoamento de regalias dos distribuidores postais.

Segundo a Convenção Postal da União Postal Universal (UPU), os operadores postais só se responsabilizam pela perda, furto e danos de correio registado, encomendas ordinárias e correio com seguro, não estando incluído a perda ou atraso de correspondência ordinária. A referida disposição corresponde plenamente à operação geral comercial, sendo prestados diversos serviços a clientes com diferentes necessidades, além de fixar taxas e definir termos e condições (incluindo indemnizações) correspondentes às características de variados serviços. No caso de o cliente ter necessidades especiais, necessita negociar com os Correios a celebração de um contrato com termos e condições especiais. Para a expedição de objectos postais em qualquer quantidade, a qualquer hora e sem comunicação prévia, os Correios só os podem tratar com base na ordem de recepção.

Os destinatários da Carta de Qualidade são os principais utilizadores dos serviços, ou seja, os remetentes que, no caso do serviço de correspondência, pagam uma taxa postal e se tornam, assim, contraentes. Considerando que o número de remetentes de correio em quantidade não chega a um por cento do total da população local, não foi criada uma Carta

2/3



澳門郵政
CORREIOS DE MACAU

郵政局
Direcção dos Serviços de Correios

de Qualidade para este tipo de remetente. Contudo, estes podem negociar com os Correios tratamento especial para a sua correspondência, através da celebração de acordos comerciais.

Em relação à exploração de serviços, e com vista a fazer com que a rede de serviços postais cubra todo o território de Macau, acompanhando a evolução socio-económica da Região, os Correios planeiam instalar novas estações postais no Novo Campus da Universidade de Macau, sito na Ilha de Hengqin, e na Zona de Seac Pai Van, em Coloane. Para satisfazer as necessidades da população da Taipa, está a ser renovada uma estação postal na Vila da Taipa. Além destes projectos, os Correios de Macau introduziram, no ano passado, a Caixa Postal Electrónica Segura, desenvolvida conforme especificações da UPU. As empresas, além do envio de correio físico em quantidade, podem também considerar o seu envio via electrónica, sendo este serviço rápido, seguro e fidedigno, reduzindo a excessiva sobrecarga em termos de recursos humanos e atingindo objectivos ecológicos.

Directora dos Serviços,

Lau Wai Meng

14 de Abril de 2014