

INQUÉRITO AO CONSUMO DE SERVIÇOS POSTAIS

População residencial – dezembro de 2014

ÍNDICE

Introdução	4
I. Sumário	4
II. A utilização das estações e postos de correios	6
Serviços utilizados nas estações e postos dos correios	7
Tempo médio de espera.....	8
Satisfação dos utilizadores com os serviços prestados	8
III. A utilização de serviços postais – envio de objetos	9
Destinatário da correspondência e encomendas enviadas	10
Satisfação dos utilizadores com os serviços prestados	10
IV. A utilização dos serviços postais – receção de objetos	12
Local da receção do correio	12
Frequência da entrega	13
A receção do correio, o comércio eletrónico e as faturas eletrónicas	13
V. Evolução dos correios em 2014.....	15
Anexo - Notas metodológicas.....	16

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Conhecimento e utilização de alguns serviços prestados em estações/postos de correio.....	7
Tabela 2 – Taxa de utilização de alguns serviços postais	9
Tabela 3 – Nível médio de satisfação com os serviços postais.....	11

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Percentagem de utilizadores da rede de atendimento ao público.....	6
Gráfico 2 – Evolução do tempo de espera nas estações e postos de correio	8
Gráfico 3 – Avaliação dos aspetos mais importantes e satisfação nas estações e postos de correio.....	9
Gráfico 4 – Destino da maioria do correio enviado.....	10
Gráfico 5 – Nível médio de satisfação com os serviços postais segundo alguns pontos de avaliação	11
Gráfico 6 – Local efetivo e desejado para receção das encomendas.....	12
Gráfico 7 – Número de compras <i>on-line</i> efetuadas nos últimos 12 meses	13
Gráfico 8 – Meio de entrega das compras <i>on-line</i>	14
Gráfico 9 – Avaliação da evolução dos correios.....	15

Introdução

A ANACOM tem vindo a realizar bienalmente inquéritos sobre a utilização dos serviços postais pela população residencial com o objetivo aferir o nível de utilização e a perceção sobre a qualidade dos utilizadores residenciais dos serviços postais.

O presente **inquérito ao consumo dos serviços postais** foi realizado em novembro e dezembro de 2014. Em anexo é descrita, de forma sintética, a metodologia utilizada.

Apresentam-se, de seguida, alguns dos resultados deste inquérito¹. Juntamente com esta breve síntese, disponibilizam-se as tabulações de todas as questões do inquérito.

I. Sumário

- No ano de 2014, as estações de correio fixas foram utilizadas por 52 por cento dos indivíduos. Todos os pontos de acesso à rede registaram uma diminuição relativa do número de utilizadores, face a 2012

Os utilizadores de estações e postos de correios recorreram maioritariamente às agências localizadas na sua zona de residência (89,6 por cento).

O “envio / recebimento de correio registado” foi o serviço mais utilizado (41,6 por cento) pelos utilizadores das estações e postos de correio em 2014, seguindo-se o “envio / recebimento de encomendas” e o “envio de correspondência (normal, azul, verde ou expresso)”.

O tempo médio de espera percecionado pelos utilizadores de estações de correio e de postos de correio foi de cerca de 14 e 13 minutos, respetivamente, valores superiores em cerca de 1 minuto aos verificados em 2012.

- Os principais serviços de envio de objetos utilizados pelos inquiridos foram o envio de correspondências (27 por cento), o envio de encomendas (13 por cento) e o correio expresso (2 por cento). A maioria da correspondência e encomendas

¹ Todas as afirmações sobre o comportamento dos utilizadores dos serviços postais constantes do presente relatório resultam das respostas dos participantes no inquérito, existindo assim a possibilidade destes resultados serem também influenciados por erros de resposta não amostrais.

enviadas pelos particulares em 2014 destinou-se a outros particulares. Só o correio registado apresenta uma percentagem significativa de destinatários empresariais.

Continua a registar-se uma diminuição generalizada e muito significativa da utilização dos serviços postais.

Numa escala de 1 a 10, a satisfação média dos inquiridos encontra-se entre 7,8 e 8,2, consoante o serviço considerado. A satisfação dos indivíduos reduziu-se para todos os serviços entre 2012 e 2014.

O fator “sigilo/inviolabilidade da correspondência” continua a ser o que maior satisfação proporciona aos clientes dos diversos serviços postais, seguindo-se o “cumprimento dos prazos publicitados de entrega” e, por último, com menor satisfação, o “preço”. Quanto às encomendas, o “correio entregue sem danos” e o “sigilo/inviolabilidade da correspondência” são os fatores em que a satisfação é maior.

- A satisfação média com a regularidade de entrega do correio é de 8,4, numa escala de 1 (nada satisfeito) a 10 (muito satisfeito), valor inferior ao registado em 2012 (8,6).
- Mais de metade dos indivíduos que efetuaram compras *on-line* indicou que pelo menos uma entrega física foi feita no domicílio ou no local de trabalho pelos CTT (50,5 por cento) ou por outro prestador de serviços postais (17,3 por cento). Cerca de 20,4 por cento fizeram compras *on-line* que não implicaram entrega física (bilhetes para espetáculos, e-books, etc.) e 24,2 por cento dos indivíduos levantaram as encomendas nos estabelecimentos postais.

Uma tendência que se tem vindo a registar nos últimos anos tem sido a substituição das faturas tradicionais por faturas eletrónicas, facto que tem influenciado o volume de tráfego postal. Entre os respondentes que utilizam a Internet, cerca de 19 por cento referiram ter utilizado serviços de fatura eletrónica em 2014.

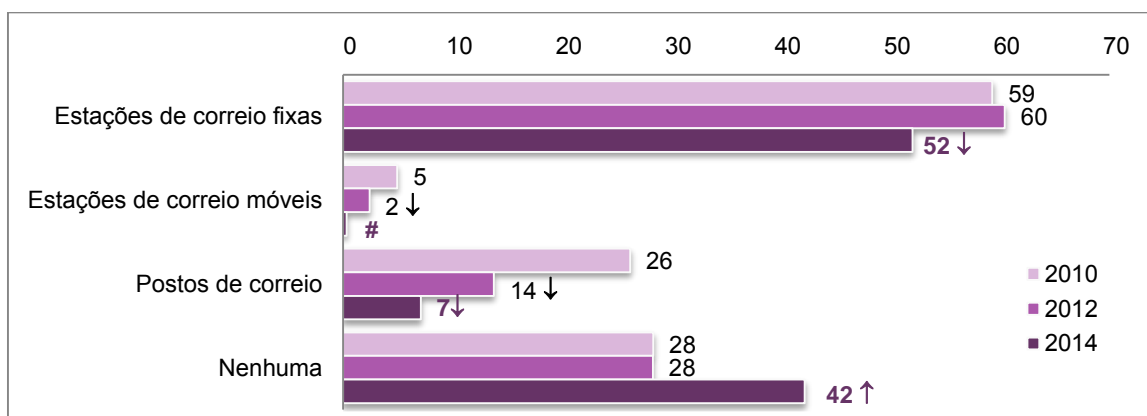
- Os inquiridos manifestaram-se satisfeitos com a evolução geral dos correios ocorrida em 2014, tendo-se registado uma redução das avaliações mais extremas (sejam negativas, sejam positivas).

II. A utilização das estações e postos de correios

No ano de 2014, as **estações de correio fixas foram utilizadas por 52 por cento dos indivíduos**. Os restantes utilizaram postos de correio e estações de correios móveis. Cerca de 42 por cento dos inquiridos não recorreu a estas infraestruturas.

Todos os pontos de acesso à rede registaram uma diminuição relativa do número de utilizadores.

Gráfico 1 - Percentagem de utilizadores da rede de atendimento ao público



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2010, 2012 e 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.²

Nota 2: Questão de escolha múltipla

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.³

Os utilizadores de estações e postos de correios recorrem maioritariamente às agências **localizadas na sua zona de residência** (89,6 por cento), seguindo-se os estabelecimentos junto do local de trabalho (5,5 por cento) e na localidade mais próxima da residência (4,7 por cento).

² Recorre-se ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador "proporção" ou "média" (consoante o caso) de uma amostragem aleatória simples. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10 por cento; estimativa aceitável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 10 por cento e inferior a 25 por cento; estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 25 por cento.

³ Recorreu-se ao teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Serviços utilizados nas estações e postos dos correios

O “**envio / recebimento de correio registado**” foi o serviço mais utilizado (41,6 por cento) pelos frequentadores das estações e postos de correio em 2014, seguindo-se o “envio / recebimento de encomendas”, o “envio de correspondência (normal, azul, verde ou expresso)”. Para além dos serviços postais tradicionais, uma parcela significativa dos inquiridos inclui entre os serviços mais utilizados os pagamentos e as transferências de dinheiro (pagamento de serviços, impostos e portagens; vales e transferências, carregamentos de telemóveis).

Tabela 1 – Utilização de alguns serviços prestados em estações/postos de correio

	Utilização
Envio\Recebimento de correio registado	41,6
Envio\Recebimento de encomendas	32,1
Envio de correspondência (normal, azul, verde ou expresso)	31,2
Pagamento de serviços / impostos	26,8
Vale postal e transferências de dinheiro (inclui recebimento de pensões)	14,7
Carregamento de telemóveis	8,2 *
Venda de selos	7,2 *
Portagens	3,7 *
Venda de livros, postais, CD, DVD, jogos, ou outros objetos	2,5 *
Venda de embalagens postais / saquetas almofadadas	2,4 *
Produtos Financeiros (inclui certificados de aforro, PPR, fundos de investimento, seguros de capitalização,...)	2,2 *
Envio de telegramas	#

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores de estações ou postos de correio

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

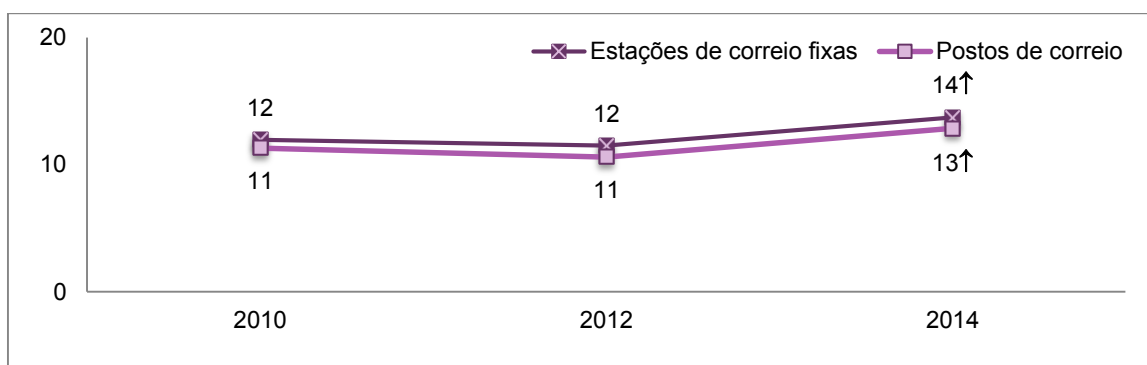
Nota 2: Questão de escolha múltipla com hipóteses de resposta não sugeridas.

Atualmente é possível adquirir um conjunto alargado de bens e serviços nas estações de correios. No entanto, os inquiridos demonstram um elevado grau de desconhecimento sobre a disponibilidade destes bens e serviços menos tradicionais nas referidas estações. Por exemplo, cerca de 88 por cento dos utilizadores de estações e postos de correio inquiridos desconhece que é possível adquirir nestes estabelecimentos "lotarias" ou "seguros" e cerca de 95 por cento desconhece a possibilidade de comprar "títulos de transporte". Outros serviços que são praticamente desconhecidos dos utilizadores são o "SIGA", a "certificação de fotocópias", o "acesso à Internet" e o "pedido de isenção de taxas moderadoras no acesso ao SNS".

Tempo médio de espera

O tempo médio de espera percecionado pelos utilizadores de estações de correio e de postos de correio foi de cerca de 14 e 13 minutos, respetivamente, valores superiores em cerca de 2 minutos aos verificados em 2012.

Gráfico 2 – Evolução do tempo de espera nas estações e postos de correio



Unidade: minutos

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2010, 2012 e 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos de acordo com a agência postal mais utilizada (não inclui as não respostas)

Nota 1: Erro amostral máximo inferior a 1 minuto nas estações de correio e a 2 minutos nos postos de correio

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

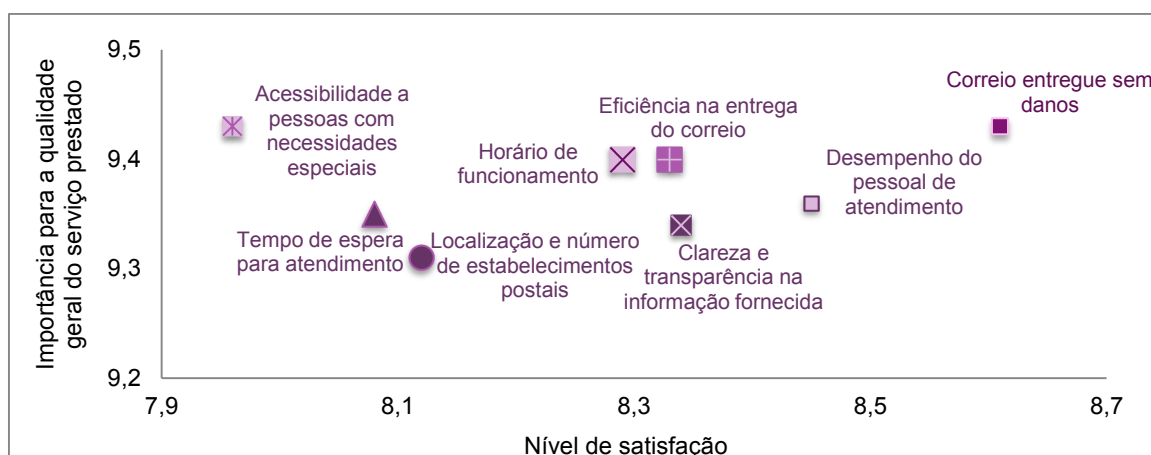
Pela primeira vez desde 2010, registaram-se aumentos estatisticamente significativos no tempo de espera.

Satisfação dos utilizadores com os serviços prestados

O “correio entregue sem danos” e o “desempenho do pessoal de atendimento” foram os fatores que maiores níveis de satisfação proporcionaram aos utilizadores de estações e postos de correio durante 2014 (média de 8,6 e 8,5, respetivamente). Por outro lado, a “acessibilidade a pessoas com necessidades especiais” e o “tempo de espera para atendimento” geraram os menores níveis de satisfação (média de 8 e 8,1, respetivamente).

O “correio entregue sem danos” e a “acessibilidade a pessoas com necessidades especiais” são os aspetos que mais afetam a qualidade apercebida (média de 9,4 para ambos), seguindo-se a “eficiência na entrega do correio” (9,39) e o horário de funcionamento (9,38).

Gráfico 3 – Avaliação dos aspetos mais importantes e satisfação nas estações e postos de correio



Unidade: Escala 1 (nada importante / satisfeito) a 10 (muito importante / satisfeito)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores de estações ou postos de correio (não inclui as não respostas)

Nota: As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 são inferiores a 0,1 na avaliação da importância e da satisfação dos parâmetros.

III. A utilização de serviços postais – envio de objetos

Quanto ao envio de objetos, os principais serviços utilizados pelos inquiridos foram o envio de correspondências (27 por cento), o envio de encomendas (13 por cento) e o correio expresso (2 por cento). Continua a registar-se uma diminuição generalizada e estatisticamente significativa da utilização dos vários serviços postais.

Tabela 2 – Taxa de utilização de alguns serviços postais

	2010	2012	2014
Correspondência	70	50 ↓	27 ↓
Correio não prioritário (normal)	45	36 ↓	18 ↓
Correio prioritário (azul)	51	29 ↓	14 ↓
Correio verde	15	8 ↓	2 * ↓
Correio registado	42	29 ↓	13 ↓
Encomendas	26	18 ↓	13 ↓
Serviço expresso	23	6 * ↓	2 * ↓
Nenhum destes serviços postais	25	45 ↑	70 ↑

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2010, 2012 e 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos

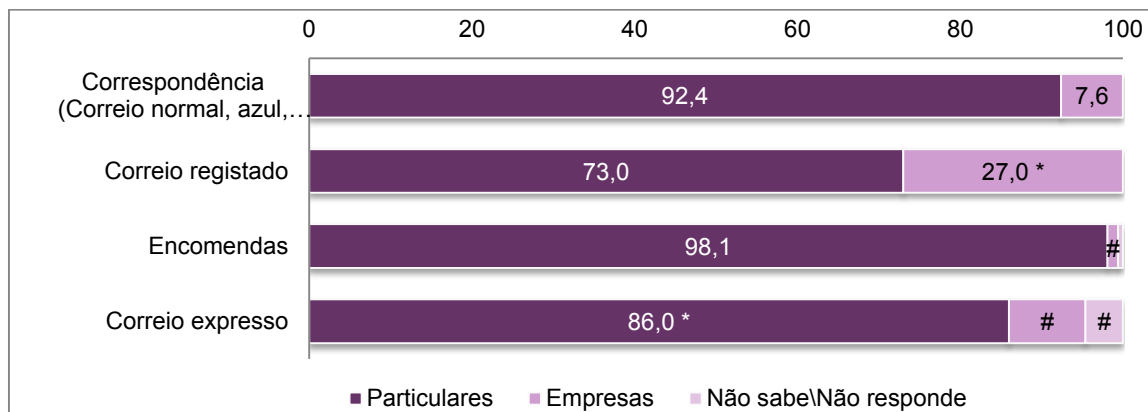
Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Destinatário da correspondência e encomendas enviadas

A maioria da correspondência e encomendas enviadas pelos particulares em 2014 destinou-se a outros particulares. Só o correio registado apresenta uma percentagem significativa de destinatários empresariais (27 por cento).

Gráfico 4 – Destino da maioria do correio enviado



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores dos respetivos serviços postais

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos 2012 e 2014 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Satisfação dos utilizadores com os serviços prestados

Numa escala de 1 a 10, a satisfação média dos inquiridos encontra-se entre 7,8, no caso do correio verde, e 8,2, no caso do correio não prioritário (normal). A satisfação dos indivíduos reduziu-se para todos os serviços entre 2012 e 2014. Em 2012, apenas o correio prioritário tinha registado uma redução estatisticamente significativa do nível satisfação.

Tabela 3 – Nível médio de satisfação com os serviços postais

	2010	2012	2014	
Corres-pondência	Correio não prioritário (normal)	8,2	8,3	8,2
	Correio prioritário (azul)	8,8 ↑	8,5 ↓	8,1 ↓
	Correio verde	8,5	8,5	7,8 ↓
	Correio registado	8,7	8,4	8,1 ↓
Encomendas (em 2012 refere-se até 10 kg)		8,3	8,4	8,0 ↓
Serviço expresso		8,6	8,4	8,1

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2010, 2012 e 2014

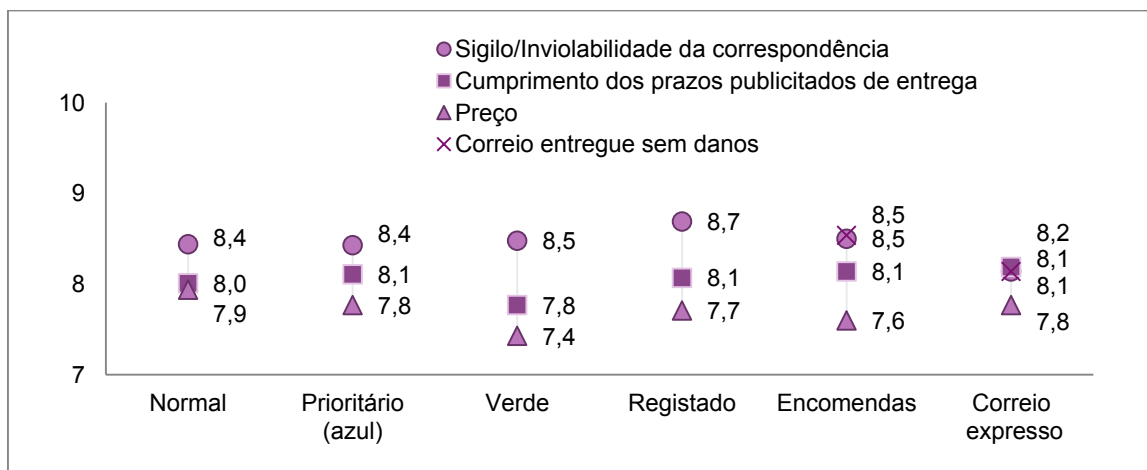
Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores dos respetivos serviços postais (não inclui as não respostas)

Nota 1: As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 não ultrapassam os 0,38 pontos absolutos.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

O fator “sigilo/inviolabilidade da correspondência” continua a ser o que maior satisfação proporciona aos clientes dos diversos serviços postais, seguindo-se o “cumprimento dos prazos publicitados de entrega” e, por último, com menor satisfação, o “preço”. Nas encomendas, o “correio entregue sem danos” e o “sigilo/inviolabilidade da correspondência” são os fatores em que a satisfação é maior (com igual nível médio).

Gráfico 5 – Nível médio de satisfação com os serviços postais segundo alguns pontos de avaliação



Unidade: Escala 1 (muito insatisfeito) a 10 (muito satisfeito)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores dos respetivos serviços postais (não inclui as não respostas)

Nota: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

IV. A utilização dos serviços postais – receção de objetos

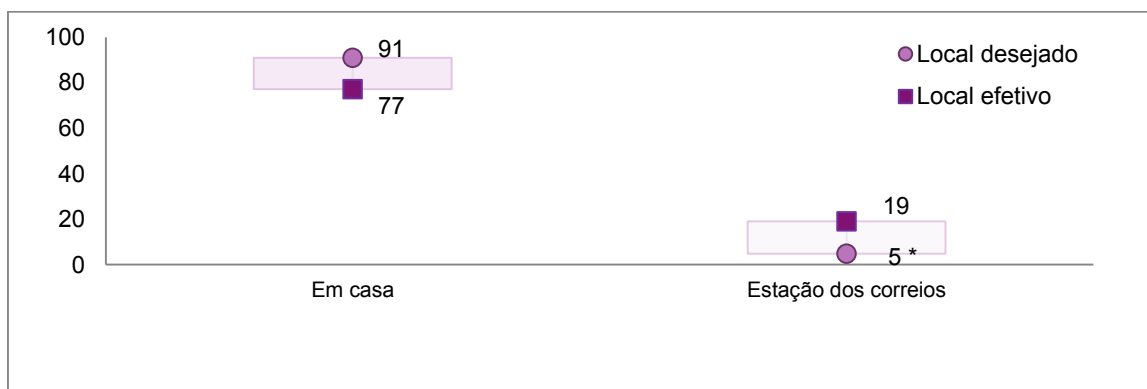
Os indivíduos inquiridos estimaram ter recebido cerca de 5 correspondências e 2 encomendas⁴ durante o mês de outubro de 2014.

Local da receção do correio

A maioria das correspondências e das encomendas foi recebida no domicílio (99 e 77 por cento, respetivamente).

No que diz respeito às encomendas observam-se diferenças quanto ao local de receção efetivo Vs desejado. Os clientes que recebem encomendas gostariam que estas fossem entregues mais em casa e menos nas estações de correio.

Gráfico 6 – Local efetivo e desejado para receção das encomendas



Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos que receberam correspondência ou encomendas expressamente em seu nome durante 2014

Nota: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

⁴ Trata-se do número médio de correspondências / encomendas que os entrevistados estimam ter recebido.

Frequência da entrega

Entre os inquiridos recetores de correspondências ou encomendas cerca de 87 por cento tem a percepção de que as entregas de correio na sua zona residencial são efetuadas diariamente.

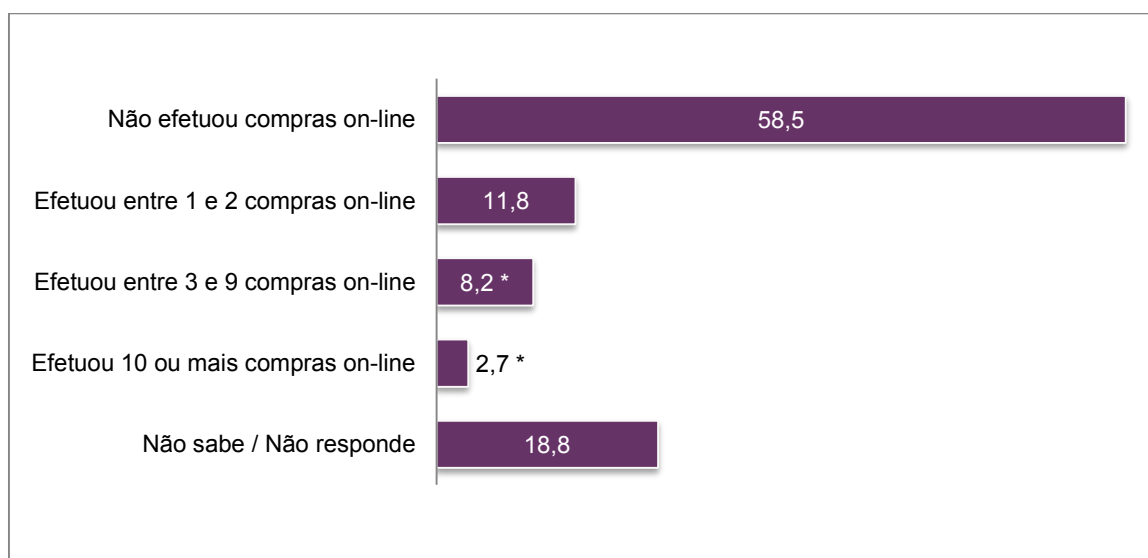
Cerca de 3 por cento dos inquiridos preferiam que a distribuição fosse efetuada mais do que uma vez por dia e cerca de 13 por cento considera que, de acordo com as suas necessidades, a frequência de distribuição do correio na sua zona de residência poderia ser menor (de 2 em 2 dias ou mais espaçada).

A satisfação média com a regularidade de entrega do correio é de 8,4, numa escala de 1 (nada satisfeito) a 10 (muito satisfeito), valor abaixo ao registado em 2012 (8,6).

A receção do correio, o comércio eletrónico e as faturas eletrónicas

O inquérito revela ainda que 58,5 por cento dos indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores de Internet não efetuaram qualquer compra ou encomenda *on-line* durante 2014. Apenas 22,7 por cento referem ter realizado compras *on-line*.

Gráfico 7 – Número de compras *on-line* efetuadas nos últimos 12 meses



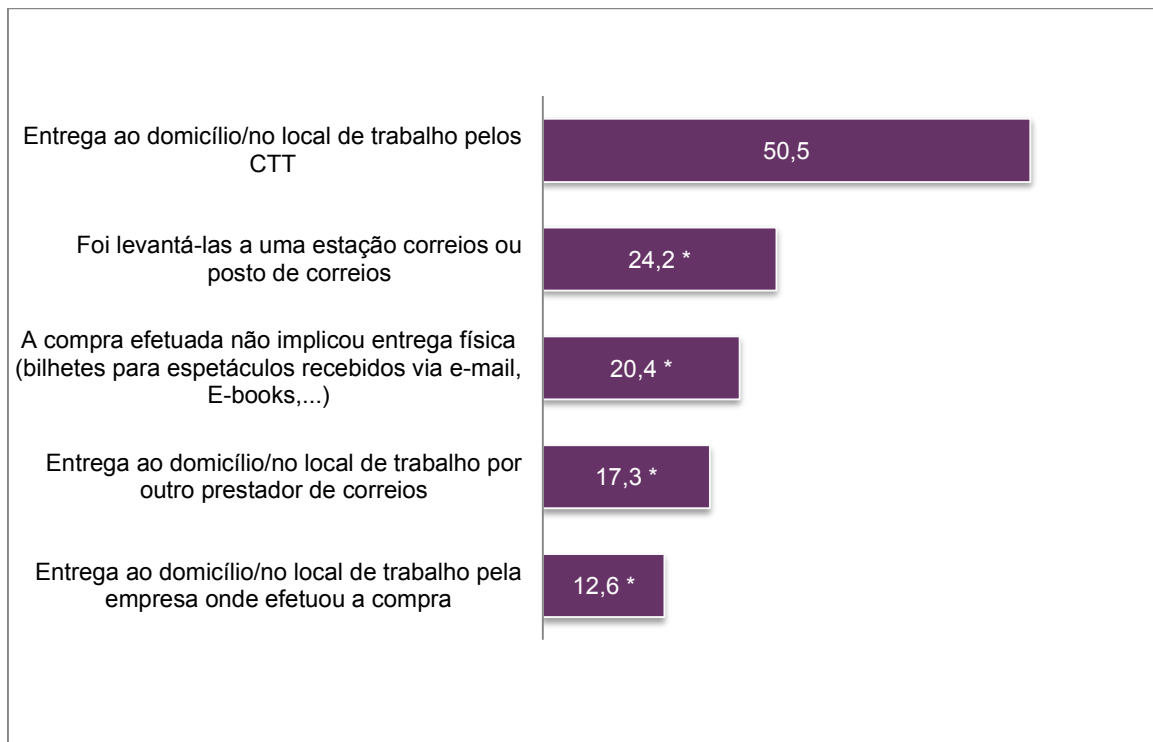
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2014

Base: Indivíduos que utilizaram Internet nos últimos 12 meses.

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Mais de metade dos indivíduos que efetuaram compras *on-line* indicou que, pelo menos uma entrega física foi feita no domicílio ou no local de trabalho pelos CTT (50,5 por cento) ou por outro prestador de serviços postais (17,3 por cento). Cerca de 20,4 por cento fizeram compras *on-line* que não implicaram entrega física (bilhetes para espetáculos, e-books, etc.) e 24,2 por cento dos indivíduos levantaram encomendas nos estabelecimentos postais.

Gráfico 8 – Meio de entrega das compras on-line



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2014

Base: Indivíduos que efetuaram compras *on-line* (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: Questão de escolha múltipla

Uma tendência que se tem vindo a registar nos últimos anos tem sido a substituição das faturas tradicionais por faturas eletrónicas, facto que tem tido um impacto negativo no volume de tráfego postal. Entre os respondentes que utilizam a Internet, cerca de 19 por cento referiram ter utilizado serviços de fatura eletrónica em 2014.

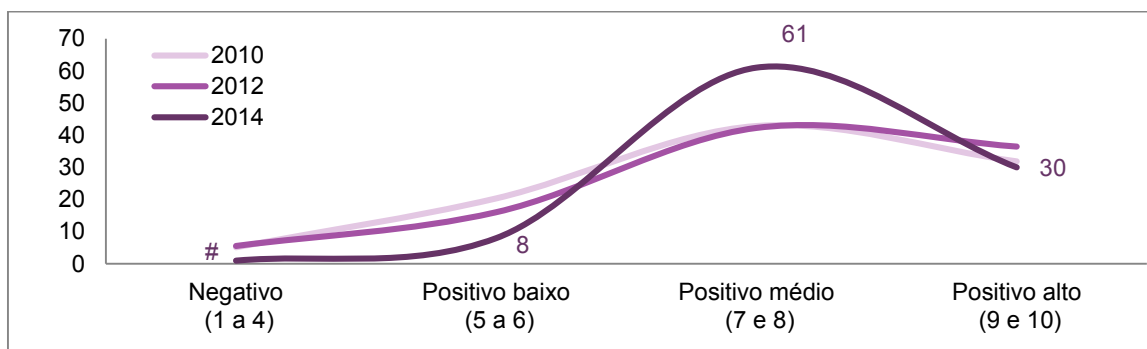
A **caixa postal eletrónica** dos CTT (ViaCTT) é conhecida por 34 por cento dos utilizadores de Internet. Destes, cerca de 16 por cento aderiram a esta forma de receção do correio em formato digital.

V. Evolução dos correios em 2014

Os inquiridos manifestaram-se satisfeitos com a evolução geral dos correios ocorrida em 2014, tendo-se registado uma redução das avaliações mais extremas (sejam negativas, sejam positivas).

Comparativamente com os últimos anos, registou-se uma diminuição dos inquiridos com uma avaliação negativa ou positiva baixa (até 6 pontos) e com uma avaliação positiva alta (9 e 10 pontos) e um aumento dos inquiridos com uma avaliação positiva média (entre 7 e 8 pontos).

Gráfico 9 – Avaliação da evolução dos correios



Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2010, 2012 e 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos 2012 e 2014 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Anexo - Notas metodológicas

O universo definido para o Inquérito ao consumo dos serviços postais foi o dos indivíduos com 15 ou mais anos, residentes em Portugal continental, Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores. Os entrevistados foram selecionados através do método de quotas, tendo em conta o sexo, a idade, o nível de escolaridade e a condição perante o trabalho. Os alojamentos foram previamente selecionados tendo em conta a região/habitat.

No quadro seguinte caracterizam-se os inquéritos mencionados no corpo deste relatório:

	Empresa associada	Método de recolha	Trabalho de campo	Dimensão amostral	Margem de erro máxima ⁽¹⁾
Dez. 2014	Nielsen	Telefónico (CATI)	3 de nov. a 3 de dez. de 2014	1.340 entrevistas	2,68
Dez. 2012	GFK-Metris	Telefónico (CATI)	8 de nov. a 15 de dez. de 2012	1.374 entrevistas	2,64
Dez. 2010	TNS-Euroteste	Telefónico (CATI)	22 de nov. a 22 de dez. de 2010	1.342 entrevistas	2,68

⁽¹⁾ Margem de erro absoluta ou precisão absoluta (semi-amplitude de um intervalo de confiança a 95 por cento para uma proporção) para as questões dirigidas ao total da amostra.

Os resultados foram reequilibrados para o universo de indivíduos mediante a utilização de ponderadores. O ponderador foi construído de forma a garantir a estrutura sociodemográfica da população portuguesa com 15 ou mais anos residente em alojamentos privados em Portugal. Este processo baseou-se nos Censos do INE mais recentes à data da realização do trabalho de campo.