

Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais - Janeiro de 2006

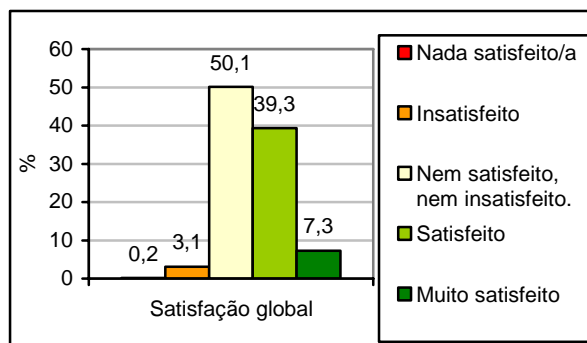
- Principais resultados -

Serviços postais: nível de utilização e percepção da qualidade do serviço

1. Quase metade dos utilizadores de serviços postais (46,6 por cento), estão '*satisfeitos*' ou '*muito satisfeitos*' com a evolução da qualidade dos correios nos últimos 12 meses.

Apenas 3,1 por cento revelam-se '*insatisfeitos*' com a evolução da qualidade dos correios.

Gráfico 1 - Percepção da evolução da qualidade dos correios nos últimos 12 meses



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

2. O **correio normal** é o serviço postal mais utilizado. Cerca de 68 por cento dos inquiridos utilizam este serviço. Segue-se o **correio azul** que é utilizado por 57,4 por cento dos inquiridos.

A percentagem dos utilizadores do **correio registado** e das **encomendas** é relativamente baixa.

Quadro 1 - Utilização dos serviços postais

Correio Normal	67,9%
Correio Azul	57,4%
Correio Registado	28,0%
Encomendas	20,4%
Cobranças postais e vales de correio	14,7%
Correio Expresso	7,2%
Correio Verde	7,6%
Correio Económico	0,7%
Centros de troca de documentos	0,3%
Nenhum	6,8%
Ns/Nr	-

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

3. De acordo com o estudo, cada inquirido recebe, por mês, 14,7 'cartas, publicidade endereçada', e 1 encomenda postal.

Quadro 2 - Recebimentos postais, por mês, no lar do inquirido

Cartas, publicidade endereçada, etc.	14,7
Encomendas recebidas	1

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

4. A grande maioria dos inquiridos responde que **as entregas se fazem diariamente na sua zona**, independentemente da região.

Quadro 3 - Regularidade das entregas de correio na sua zona por Nuts

	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
Todos os dias	97,5%	100,0%	99,2%	98,5%	97,0%	100,0%	94,7%	98,6%
De 2 em 2 dias	2,5%	0,0%	0,4%	1,5%	3,0%	0,0%	5,3%	1,3%
Mais espaçado	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais Jan. 2006

5. O autocolante '*Publicidade não endereçada, aqui não, por favor*' existe em 15,9 por cento das caixas de correio, mais 3,6 pontos percentuais que em Junho de 2005. O autocolante é respeitado em 53,9 por cento dos casos.

Quadro 4 - Autocolante "Publicidade não endereçada"

	Tem Autocolante		Autocolante respeitado	
	2006	2005	2006	2005
Sim	15,9%	12,3%	53,9%	49,3%
Não	81,6%	85,8%	38,6%	44,0%
Ns/Nr	2,5%	1,9%	7,5%	6,7%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006 e Jun 2005

Estações e postos de correio

6. Nas **estações de correio**, o serviço mais utilizado é o '*envio de correspondência normal*' (86,4 por cento). O serviço '*envio de encomendas*' é utilizado por 17,6 por cento dos inquiridos.

Quadro 5 - Conhecimento e utilização de serviços nas estações de correio

Envio de correspondência (normal, azul, ...)	86,4%
Envio de encomendas	17,6%
Pagamento de serviços	23,1%
Recebimento de cartas registadas	21,3%
Compra de selos	20,6%
Utilização do telefone	9,8%
Recebimento de encomendas	14,9%
Vales de correio	10,4%
Cobranças postais	6,2%
Apartados	1,3%
Pagamento de impostos	3,8%

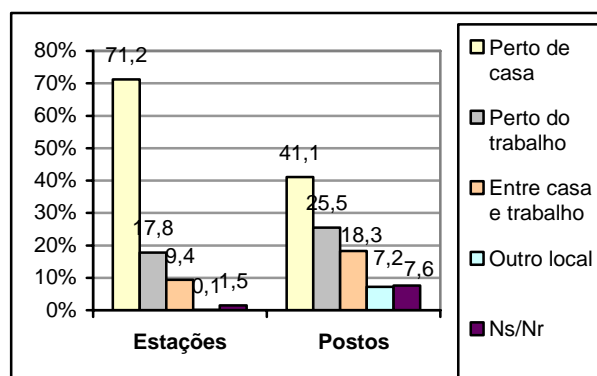
Carregamento de telemóveis	4,5%
Compra de títulos de transporte	2,5%
Corfax	0,9%
Acesso à Internet	0,5%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

7. As estações de correio são utilizadas principalmente 'perto de casa' (71,2 por cento).

Os postos de correio têm uma utilização mais dispersa, com 41,1 por cento a utilizarem-nos perto de casa e 25,5 por cento 'perto do trabalho'.

Gráfico 2 - Localização das estações e dos postos de correio



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

8. Os três aspectos mais importantes nas estações de correios são a 'eficiência dos funcionários' (23,6 por cento), seguido do 'tempo de espera até ser atendido' (21,4 por cento) e do 'horário de funcionamento' (19,5 por cento).

Nos postos de correios, a eficiência é também, tal como nas estações o aspecto mais importante (21,1 por cento), mas a 'localização' e o 'horário de funcionamento' surgem à frente do 'tempo de espera até ser atendido', que nas estações é um dos principais aspectos.

Quadro 6 - Aspectos mais importantes nas estações de correios

Eficiência dos funcionários	23,6%
Tempo de espera até ser atendido	21,4%
Horário de funcionamento	19,5%
Localização	12,8%
Organização das filas de espera	12%
Acessibilidade a pessoas com necessidades especiais	8,9%
Informação afixada	1,8%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

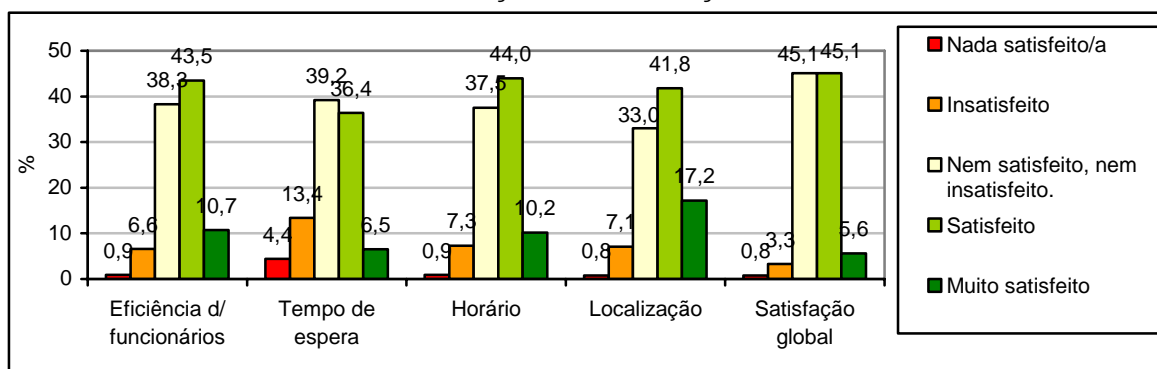
Quadro 7 - Aspectos mais importantes nos postos de correios.

A eficiência dos funcionários	21,1%
A localização	20,5%
O horário de funcionamento	19,7%
O tempo de espera até ser atendido	18,4%
A organização das filas de espera	11,0%
A acessibilidade a pessoas com necessidades especiais	7,0%
A informação afixada	2,4%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

9. O tempo de espera é o aspecto que provoca mais insatisfação aos utilizadores das estações de correio. Cerca de 17,8 por cento dos inquiridos revelam-se 'nada satisfeitos' ou 'insatisfeitos' com o tempo de espera nas estações.

Gráfico 3 - Satisfação com as estações de correios



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

De referir que, de acordo com a informação recolhida, 54,6 por cento dos inquiridos **esperam 10 minutos ou menos, nas estações de correio.** Nos postos de correio essa percentagem sobe para 61 por cento.

O tempo médio de espera é de 15 minutos nas estações e de 12 minutos nos postos de correio.

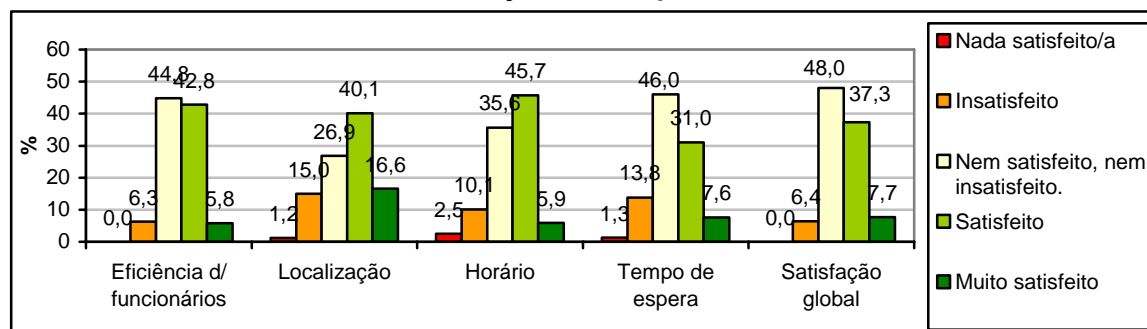
Quadro 8 - Tempo de espera médio nas estações e nos postos de correio

	Estações	Postos
<10 minutos	21,6%	31,9%
10 minutos	33,0%	29,1%
>10 minutos	44,4%	30,3%
Tempo médio	15 minutos	12 minutos

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

10. Nos postos de correios, o motivo que causa maior insatisfação é a 'localização', com 16,2 por cento de utilizadores 'nada satisfeitos' ou 'insatisfeitos'.

Gráfico 4 - Satisfação com os postos de correios



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

11. A substituição de algumas estações de correio por postos de correio é uma situação conhecida por 36,2 por cento dos inquiridos, mais 17,1 pontos percentuais que em Junho de 2005.

Dos que afirmam ter conhecimento da substituição, 47,3 por cento consideram que o nível da qualidade do serviço público baixou.

Quadro 9 - Substituição de algumas estações de correio por postos geridos por juntas de freguesia

	Jan 2006	Jun 2005
Tem conhecimento	36,2%	19,1%
Não tem conhecimento	61,8%	71,7%
NS/NR	2,0%	9,2%
A qualidade manteve-se	32,4%	28,7%
Não se manteve	47,3%	41,1%
NS/NR	20,3%	30,1%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais Jan 2006 e Jun 2005

Reclamações

12. 9,7 por cento dos inquiridos já fez uma reclamação nos correios.

Os motivos mais importantes foram a *'entrega em morada incorrecta'* e *'demora na entrega'*. 11 por cento reclamaram por *'perda do objecto'*.

O tempo médio de resposta à reclamação, de Junho de 2005 para Janeiro de 2006, desceu de 11 dias para seis dias.

Quadro 10 - Reclamações, motivos e tempo de espera.

	Jan 2006	Jun 2005
Reclamaram:	9,7%	6,7%
Motivos:		
Entrega em morada incorrecta	33,4%	41,7%
Demora na entrega	31,6%	22,2%
Perda do objecto	11,0%	16,7%
Desentendimento c/ carteiro	8,6%	8,3%
Mau estado do objecto	1,2%	5,6%
Outro	9,4%	6,9%
Ns/Nr	4,9%	-
Tempo de espera resposta:	6 dias	11 dias

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006 e Jun 2005

Comparações entre operadores

13. A empresa CTT Expresso/Post Log surge na **primeira posição de notoriedade**. 55,4 por cento dos inquiridos reconheceram-na da lista de operadores fornecida pelo inquiridor.

Segue-se a DHL com 48,3 por cento de notoriedade.

A CTT Expresso/Postlog também surge destacada na utilização, com 11,2 por cento.

Quadro 11 - Notoriedade e utilização de operadores de correio expresso.

	Notoriedade	Utilização
CTT Expresso/Post Log	55,4%	11,2%
DHL	48,3%	6,5%
TNT	30,3%	1,8%
Chronopost	24,6%	3,8%
UPS	20,6%	1,3%
FED EX/Rangel Expresso	11,8%	1,0%
Ibercourier/MRW	7,3%	0,2%
GL Transportes/Guipuzcoana	7,2%	0,7%
Logistas Transportes e Transitários	5,9%	0,9%
Nenhum	24,4%	79,6%
Ns/Nr	1,3%	2,3%

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais Jan 2006

Serviços postais e novas tecnologias de informação e comunicação

14. Verifica-se que **quem utiliza Internet recebe em média mais uma encomenda por mês** que os não utilizadores. A diferença para as cartas (correio, normal, expresso e azul) é de apenas 1 objecto.

Quadro 12 - Média mensal de cartas e encomendas recebidas e utilização de Internet

	Cartas	Encomendas
Não utiliza Internet	14,4	0,7
Utiliza Internet	15,4	1,8

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Jan 2006

Metodologia:

O Universo definido para este estudo foi o dos utilizadores de pelo menos um serviço postal em Portugal Continental e regiões autónomas da Madeira e Açores.

A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 3,5% para os principais resultados (assumindo um nível de confiança de 95%).

A amostra foi estratificada por NUIS II com base no último Recenseamento Geral da População: Censos 2001.

Efectuaram-se 920 entrevistas pessoais e directas. Posteriormente foi efectuada uma recolha telefónica (CATI) de 320 observações para aferição do grau de utilização dos serviços postais.

O trabalho de campo decorreu entre os dias 9 e 26 de Janeiro de 2006 e foi realizado pela Consulmark.