

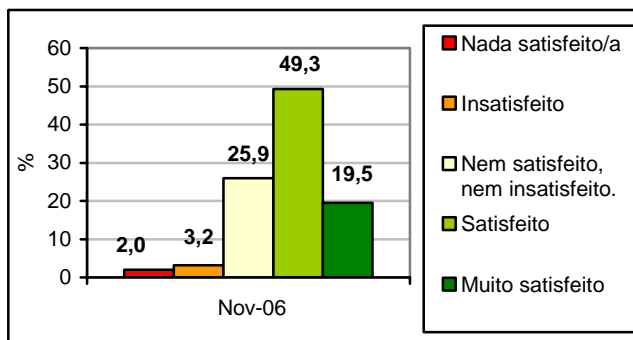
Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais - Novembro 2006

- Principais resultados -

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

1. **68,8 por cento dos utilizadores de serviços postais estão "satisfeitos" ou "muito satisfeitos"** com a evolução da qualidade dos correios nos últimos 12 meses.

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



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

2. **O correio azul é o serviço mais utilizado** - 47,5 por cento dos inquiridos utilizaram este serviço nos últimos 12 meses.

O correio normal surge como 2.º serviço mais utilizado pelos utilizadores residenciais, com 44,1 por cento de respostas.

Quadro 1 - Utilização dos serviços postais no último ano (%)

Correio Normal	44,1
Correio Azul	47,5
Correio Registado	23,8
Encomendas	14,3
Cobranças postais e vales de correio	9,6
Correio Expresso	4,4
Correio Verde	10,2

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

3. Verifica-se que a não utilização de serviços postais ocorre mais frequentemente nas classes sociais mais desfavorecidas (D e E).

Quadro 2 - Utilização de pelo menos um serviço de envio postal por ano, por status social (%)

	Utilizou	Não Utilizou
Status A	85,1	14,9
Status B	87,1	12,9
Status B	87,5	12,5
Status D	70,0	30,0
Status E	67,1	32,9

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

4. De acordo com a informação recolhida, cada inquirido recebe, por mês 14,9 "cartas e publicidade endereçada" e 0,9 encomendas.

Quadro 3 - Recebimentos postais, por mês, no lar do inquirido

	Jan-06	Nov-06
Cartas, publicidade endereçada, etc.	14,7	14,9
Encomendas recebidas	1,0	0,9

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Janeiro e Novembro 2006

5. A grande maioria dos inquiridos tem a percepção de que **as entregas se fazem diariamente na sua zona**, independentemente da região.

Quadro 4 - Regularidade das entregas de correio na sua zona por NUTS (%)

	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Portugal
Todos os dias	94,8	99,0	88,4	96,5	93,8	93,3	93,8	94,0
De 2 em 2 dias	2,4	0,5	4,9	1,8	3,1	0,0	6,3	2,7
De 3 em 3 dias	2,4	0,0	2,2	0,0	3,1	0,0	0,0	1,5
Mais 3 dias	0,4	0,5	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

6. O autocolante "**Publicidade não endereçada, aqui não, por favor**" encontra-se presente em 14,8 por cento das caixas de correio. O autocolante é respeitado em 51,7 por cento dos casos.

Quadro 5 - Autocolante "Publicidade não endereçada" (%)

	Jan-06	Nov-06
Tem autocolante	15,9	14,8
Autocolante respeitado	53,9	51,7

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Janeiro e Novembro 2006

Ambos os valores estão ligeiramente abaixo dos verificados no Inquérito de Janeiro de 2006.

Estações e postos de correio

7. O "envio de correspondência" é o serviço habitualmente mais utilizado nas estações de correio, referem 59,9 por cento dos inquiridos.

O "pagamento de serviços" é o 2.º serviço habitualmente mais utilizado nas estações de correio (28,6 por cento de respostas).

Quadro 6 - Utilização habitual dos serviços nas estações de correio (%)

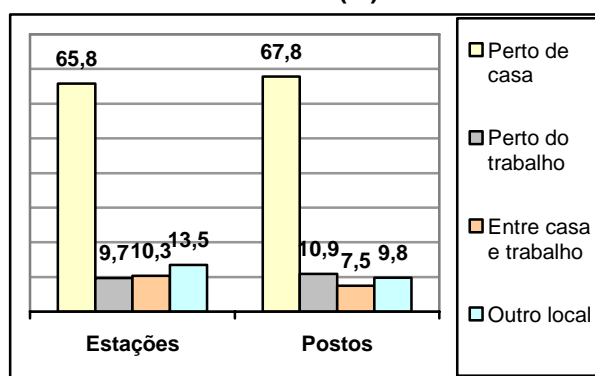
Envio de correspondência (normal, azul, ...)	59,9
Pagamento de serviços	28,6
Envio de encomendas	21,0
Recebimento de encomendas	14,9
Compra de selos	11,4
Recebimento de cartas registadas	9,5
Vales de correio	6,2
Compra e venda de certificados de aforro	3,9
Recebimento de reformas e pensões	3,3
Carregamento de telemóveis	2,9
Pagamento de impostos	2,5
Utilização do telefone	2,1
Cobranças postais	2,1
Corfax	1,3
Compra de livros	1,0
Compra de títulos de transporte	0,7
Apartados	0,2
Acesso à Internet	0,0

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

8. As estações de correio são utilizadas principalmente "perto de casa" (65,8 por cento).

O mesmo se verifica no caso dos postos de correio.

Gráfico 2 - Localização das estações e dos postos de correio (%)



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

9. O aspecto considerado mais importante nas estações de correio é a "acessibilidade a pessoas com necessidades especiais", com 3,7 pontos. É também este factor que obtém a classificação de satisfação mais baixa, com 2,2 pontos.

O "tempo de espera", um factor considerado importante, obtém também uma classificação relativamente baixa, com 2,5 pontos.

A "eficiência dos funcionários" e a "localização das estações", têm as melhores avaliações, com 3 e 3,1 pontos, respectivamente.

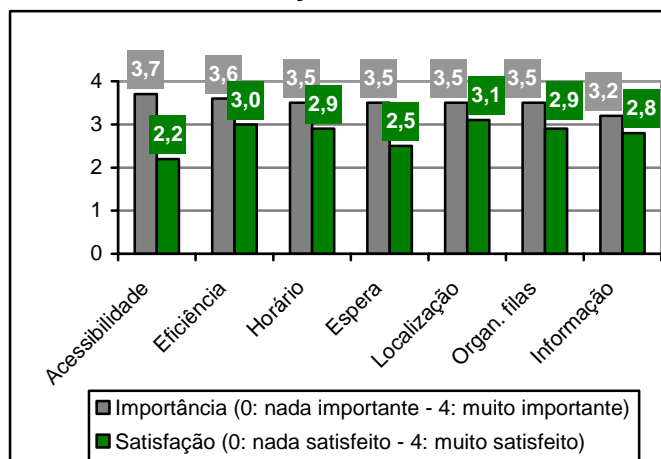
10. A satisfação com os vários aspectos dos postos de correio é, em geral, superior à das estações de correio.

Destaca-se a satisfação com o "tempo de espera", que é 0,6 pontos superior à das estações de correio.

A "informação afixada" é o único aspecto em que os postos de correio obtêm uma pontuação ligeiramente inferior às estações.

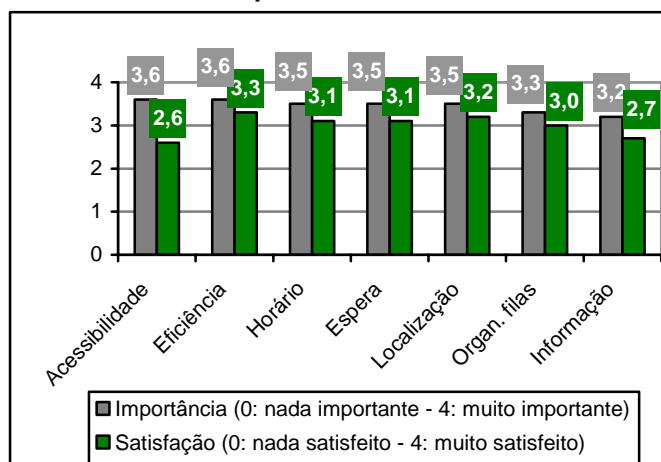
11. O "tempo de espera médio" percebido pelos utilizadores nas estações e postos de correio atingiu 13 e 9 minutos, respectivamente.

Gráfico 3 - Aspectos mais importantes e satisfação nas estações de correio



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

Gráfico 4 - Aspectos mais importantes e satisfação nos postos de correio



Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

Quadro 7 - Tempo de espera médio nas estações e nos postos de correio (minutos)

	Nov-06
Estação de correio	13
Posto	9

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

12. A substituição de algumas estações de correio por postos de correio é uma situação conhecida por 38,4 por cento dos inquiridos.

40,1 por cento dos que utilizaram postos de correio, consideram que o nível da qualidade do serviço se manteve.

Quadro 8 - Substituição de algumas estações de correio por postos geridos por juntas de freguesia (%)

	Nov-06
Tem conhecimento	38,4
Não tem conhecimento	60,7
NS/NR	0,9
A qualidade manteve-se	40,1
Não se manteve	29,1
NS/NR	30,8

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

Reclamações

13. Cerca de 8 por cento dos inquiridos já fizeram uma reclamação nos correios.

O motivo "*demora na entrega*" continua a ser um dos principais, motivos de reclamações para 33,3 por cento dos reclamantes.

O tempo médio de resposta à reclamação é de 15 dias.

No entanto, 50 por cento dos reclamantes viram a sua reclamação resolvida em 2 dias ou menos.

Quadro 9 – Motivos das Reclamações (%)

	Nov-06
Reclamaram:	8,0
Motivos:	
Entrega em morada incorrecta	17,5
Demora na entrega	33,3
Perda do objecto	15,9
Desentendimento c/ carteiro	9,5
Mau estado do objecto	0,0
Carteiro não toca para entregar carta registada	7,8
Publicidade na caixa de correio	6,3
Outro	19,0
Ns/Nr	1,6

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Janeiro 2006 e Novembro 2006

Quadro 10 - Tempo médio de espera resposta (dias)

	Nov-06
Tempo (dias):	15
Percentil 50	2
Percentil 75	21

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

Comparações entre operadores

14. Em geral, registou-se um **aumento de utilização dos operadores de correio expresso.**

Os CTT Expresso / PostLog são o operador com a maior taxa de utilização, com 13,5 por cento, seguidos pela DHL, que obtém 9,4 por cento.

Quadro 11 - Utilização de operadores de correio expresso (%)

	Jan-06	Nov-06
CTT Expresso /PostLog	11,2	13,5
DHL	6,5	9,4
Chronopost	3,8	5,2
UPS	1,3	2,7
TNT	1,8	1,9
FED EX/Rangel Expresso	1,0	1,2
Logistas Transp. e Transitários	0,9	0,8
GL Transportes/ Guipuzcoana	0,7	0,1
Ibercourier/MRW	0,2	0,5
Nenhum	79,6	73,5
Ns/Nr	2,3	0,8

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Janeiro 2006 e Novembro 2006

Serviços postais e novas tecnologias de informação e comunicação

15. Os utilizadores de Internet recebem, em média, maiores quantidades de cartas.

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

	Cartas	Encomendas
Não utiliza Internet	10,3	0,6
Utiliza Internet	18,7	1,1

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

16. Também se verifica que **os utilizadores de e-mail, fazem mais envios por ano** do que os que não utilizam e-mail.

Quadro 13 - Envios nos últimos 12 meses, por utilização de e-mail

	Não utiliza e-mail	Utiliza e-mail	Média
Correio normal	9,2	15,9	14,3
Correio Azul	6,9	9,5	8,8
Correio Expresso	3,3	1,9	2,1
Correio Verde	9,2	7,9	8,1
Encomendas	4,0	5,0	4,7

Fonte: Inquérito ao consumo dos serviços postais - Novembro 2006

Metodologia:

Inquérito de Janeiro de 2006

O Universo foi constituído pelos consumidores de serviços postais, residentes em Portugal (Continental e Regiões Autónomas).

A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro não seja superior a +/- 3,5% para os principais resultados (assumindo um intervalo de confiança de 95%).

A amostra foi estratificada por NUTS 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 pela população. O trabalho de campo decorreu entre os dias 9 e 26 de Janeiro de 2006 e foi realizado pela Consulmark.

Inquérito de Novembro de 2006

O Universo foi constituído pelos indivíduos com mais de 15 anos de idade, residentes em Portugal (Continental e Regiões Autónomas).

A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro não seja superior a +/- 3,5% para os principais resultados (assumindo um intervalo de confiança de 95%).

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

O trabalho de campo decorreu entre os dias 2 e 15 de Novembro de 2006 e foi realizado pela Metris GFK. Efectuaram-se 1000 entrevistas telefónicas (CATI).