

Agradado com o serviço postal dos CTT? A maioria dos inquiridos responde que sim. Mas a satisfação é mais baixa agora, quando o futuro dos Correios é indefinido, do que em 2013, pouco antes de a privatização ter avançado

Texto Deonilde Lourenco

EM DESTAQUE

Estudo de satisfação a mais de mil inquiridos, realizado entre outubro e novembro Entrevista a

Agostinho Franco. coordenador dos servicos postais da Anacom

orria o ano de 2013 quando a privatização, prevista desde 2011 no memorando da troika, avançou, em plena governação do então primeiro-ministro Pedro Passos Coelho. No final de 2013, iniciar-se-ia o processo, numa primeira fase, com a alienação em bolsa de 70% do capital dos CTT - Correios de Portugal, S.A. Em setembro de 2014, a empresa tornar-se-ia totalmente privada. O mercado postal, liberalizado desde abril de 2012, encontrava-se aberto à concorrência. E estava escrito que a concessão do serviço postal universal pertenceria aos CTT até ao último dia de 2020.

Quase em simultâneo à primeira fase da privatização, entre novembro e dezembro de 2013, realizámos um inquérito a 1102 inquiridos, para aferir a utilização e a perceção dos consumidores sobre a qualidade do serviço dos Correios. Recuperamos agora esses números e comparamo-los com os resultantes do estudo levado a cabo entre 7 de outubro e 1 de novembro deste ano, a 1119 inquiridos, com 18 anos ou mais, residentes em Portugal Continental, Açores e Madeira. Nas páginas 37 e 38, encontra as principais conclusões. Os resultados apresentados revelam a opinião dos inquiridos.

Ambos os inquéritos desvendam uma maioria satisfeita, que considera não haver alterações no serviço prestado. Porém, entre o momento imediatamente anterior à privatização dos CTT e aquele em que vivemos, de incerteza, a franja descontente de inquiridos cresceu. E as razões centram-se no óbvio: falta de organização do serviço de distribuição, atrasos na entrega do correio e demora para ser atendido nas estações. Um ano invulgar, marcado pela pandemia, pode ter acentuado alguma insatisfação face aos constrangimentos de certos serviços.

Esclarecimentos... para quando?

Até ao final de 2020, o futuro dos CTT terá de ser decidido, ou mantendo o atual prestador, ou encontrando nova, ou novas, alternativas. No momento em que fechávamos esta edição, nada estava ainda oficialmente decidido.

Aquando do nosso último artigo sobre esta matéria, "Carta aberta ao futuro", na PROTESTE n.º 428, os CTT reagiram através de carta para, entre outros pontos, alegarem que não lhes tinha sido dada a oportunidade de exporem a sua versão dos factos. Para esta edição, contactámo-los nesse sentido, nomeadamente em relação



aos indicadores de qualidade, os quais não têm cumprido, e que têm vindo a contestar, bem como sobre o futuro da prestação do serviço postal universal. Porém, e após várias insistências, não se mostraram disponíveis para a entrevista que tinham sugerido e para a qual tinham mostrado abertura.

Por sua vez, a Anacom, o regulador do setor das comunicações, respondeu a algumas questões sobre a situação do serviço público de correios. Na página 39, Agostinho Franco, coordenador dos serviços postais deste organismo, reafirma a necessidade de manter em vigor os indicadores de qualidade dos últimos dois anos, mas também sublinha a importância de assegurar que as populações, sobretudo as mais vulneráveis, tenham acesso ao serviço postal.

Sete anos de diferença confirmam decréscimo de envio de correio

A digitalização da sociedade instalou um novo paradigma comunicacional, já é por demais sabido. Uma das consequências tem sido a redução do tráfego postal. O envio de cartas físicas, substituídas por e-mails e mensagens nas mais diversas plataformas online, encontra-se em declínio persistente, o que se confirma nos nossos

inquéritos. Se, em 2013, a percentagem dos consumidores que referiam ter enviado correio através dos CTT era pouco inferior a metade, em 2020, os 39% que responderam afirmativamente acentuam o recuo. De modo inevitável, as deslocações a estações ou a postos também vão escasseando. Já a volta do correio não mudou: a esmagadora maioria dos inquiridos respondeu que continua a receber correspondência (94 por cento).

As conclusões harmonizam-se com a questão "No último ano, foi a estações ou a postos de correio?". Às estações, mais de metade dos inquiridos continua a deslocar--se, contra 65%, em 2013. Porém, só uma minoria o faz mais de uma vez por mês. Aos postos de correio, porém, ocorreu a tendência inversa: se, em 2013, apenas 12% diziam utilizar os serviços destes estabelecimentos, a funcionar em juntas de freguesia, papelarias ou até mercearias, em 2020, 22% frequentaram-nos. É provável que a subida também se deva ao encerramento de dezenas de estações de correio, em várias zonas do País, precisamente a partir de 2013.

Envio e receção de correio registado e de encomendas, assim como envio de correio normal e azul, são os serviços mais solicitados, tanto em estações, como em postos de correio. Quanto à frequência de utilização, globalmente, todos os serviços sofreram uma queda em comparação com 2013. Já as deslocações para receber reformas e pensões continuam estáveis.

Precos? Quais precos?

A relação parece inevitável. Uma vez que há menos pessoas a enviar correio, a avaliação dos preços dos diferentes serviços, mesmo dos mais comuns, torna-se mais complicada, dado o desconhecimento decorrente da não utilização. Portanto, não surpreende que uma grande percentagem dos inquiridos (entre 47% e 60%) não saiba indicar o grau de satisfação quanto ao custo de envio do correio normal, registado ou azul, bem como das encomendas.

Em geral, e considerando os que se exprimiram, o preço dos serviços foi o parâmetro que gerou, em média, mais descontentamento. Uma tendência sempre crescente, comparativamente a 2013. Por exemplo, o nível médio de satisfação com o preço das encomendas, o mais baixo em 2013, situou-se nos 6,3, numa escala de zero a dez pontos. Mas, em 2020, a média desceu para seis. Se a questão se cingir ao correio normal, o serviço ao qual o consumidor mais recorre, o grau médio de satisfação, embora mais elevado, também diminuiu, de 7,2 em 2013, para 6,9 em 2020.



TOP3

Serviços mais utilizados nos estabelecimentos postais (2020)

Envio e receção de correio registado

Envio de correio normal e azul

Envio e receção de encomendas

Serviço de correio últimos cinco anos

Melhorou 15%

Manteve-se 66%

Piorou 19%

Envios em queda

2020 2013

Enviou 39% ▼ 46%

Recebeu **94**% = **94**%

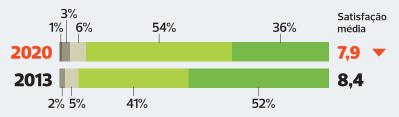
Foi a estações de correio 53% ▼ 65%

Foi a postos de correio 22% 🔺 12%

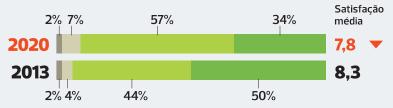
SATISFAÇÃO GLOBAL COM...

Aumentaram as razões para o descontentamento desde há sete anos. Realizado entre outubro e novembro de 2020, o estudo revela que, em regra, o grau de satisfação baixou nos serviços avaliados, exceto nos postos de correio.

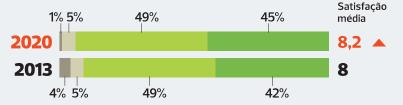
Serviço de distribuição na zona de residência



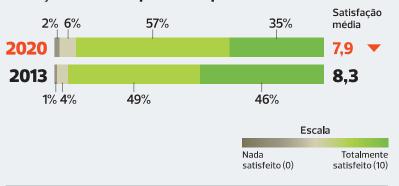
Serviço das estações de correio



Serviço dos postos de correio



Serviço de correios prestados pelos CTT



Principais razões de desagrado

Serviço de distribuição na zona de residência

- > Falta de organização
- Atrasos na entrega da correspondência
- Correspondência na caixa errada

Serviço das estações de correio

- > Demora no atendimento
- > Horários pouco alargados

Serviço de correios prestado pelos CTT

- » Má qualidade do serviço
- Atrasos na entrega de correspondência
- > Demora no atendimento

► O antes e o agora, ou o crescimento da insatisfação

Muitas transformações podem acontecer em sete anos, mas, de acordo com a perceção de 66% dos inquiridos, o serviço prestado pelos CTT manteve-se no mesmo nível de qualidade nesse período. Porém, uma percentagem não negligenciável –19% – considera que piorou, e está em vantagem relativamente à dos que identificam uma melhoria: 15 por cento. Em 2013, eram mais de um quarto a sublinhar melhorias e apenas 10% a apontar no sentido contrário.

Mas, uma vez examinados os diversos parâmetros analisados no nosso estudo, a conclusão que se retira é de que, globalmente, o grau de satisfação baixou. Tanto o serviço de distribuição postal na zona de residência, como o prestado nas estações de correio, apresentavam, há sete anos, níveis médios de satisfação superiores a oito em dez. Agora, ficam aquém desse patamar. O mesmo raciocínio se aplica à satisfação global com o serviço cumprido pelos CTT. Em contraciclo, surge a satisfação com a prestação dos postos de correio. Em 2020, registou um nível médio superior ao do estudo anterior.

Falta de organização, atrasos na entrega da correspondência e a colocação de correspondência nas caixas de correio erradas foram as razões mais invocadas pela quota de insatisfeitos com a distribuição.

Nas estações de correio, a demora no atendimento destaca-se como o maior motivo de insatisfação invocado.

De acordo com as respostas dos inquiridos menos satisfeitos, o serviço dos CTT enferma principalmente de três pecados: má qualidade, atrasos na entrega da correspondência e demora no atendimento.

Muito tempo de espera

Algumas diferenças distinguem o que os utentes exigem de uma estação ou de um posto de correio. Foquemo-nos nos aspetos que geram maior e menor satisfação. Nas estações, destacam-se, pela positiva, a diversidade do serviço, as condições das instalações e o comportamento dos funcionários que atendem o público. O último parâmetro ficou em primeiro lugar nos postos de correio, seguido da localização e do desempenho do pessoal. A menor satisfação, em ambos os casos, centra-se no tempo de espera até ser atendido. Nos postos de correio, as condições das instalações merecem a segunda apreciação mais baixa, enquanto nas estações foi a organização das filas de espera. Melhorias à atenção dos responsáveis pelos Correios.

Dossiê técnico **Fátima Martins**

"É essencial que todos os concelhos tenham, pelo menos, uma estação de correios"

Agostinho Franco Coordenador do Núcleo dos Servicos Postais da Anacom

O enquadramento legal e regulatório permite assegurar a disponibilidade de um serviço postal universal de qualidade, que responda às necessidades, após o fim do contrato de concessão, a 31 de dezembro?

A partir do termo da atual concessão, segundo a lei, a prestação do serviço postal universal pode ser assegurada pelo funcionamento eficiente do mercado ou através da designação de um ou mais prestadores de serviços postais para a prestação de diferentes elementos do serviço postal universal, ou para a cobertura de diferentes partes do território nacional. A designação do prestador ou prestadores do serviço reveste a forma de contrato de concessão, aplicando-se o regime do Código dos Contratos Públicos. Cabendo ao Governo decidir sobre a aplicação dos mecanismos estabelecidos na lei postal, para assegurar a prestação do serviço universal postal, a Anacom tem vindo a desenvolver ações com vista à prestação daquele serviço após o fim da atual concessão, em que se incluem as consultas públicas sobre a referida prestação e sobre as obrigações de qualidade de serviço e os critérios de formação de preços.

Que obrigações de qualidade serão impostas ao futuro, ou futuros, prestador do serviço universal? Haverá diferenças face aos indicadores de qualidade e aos objetivos de desempenho em vigor?

O processo de definição das condições de prestação do serviço postal universal está em curso. A decisão sobre a contratação de uma ou mais entidades para assegurar a concessão, bem como a formalização deste contrato, é da competência e da responsabilidade do Governo. A intervenção da Anacom verifica-se no âmbito das competências que a lei lhe confere, e da coadjuvação ao Governo. A Anacom considera que se deve manter os indicadores de qualidade de serviço de 2019 e 2020, e objetivos de desempenho semelhantes aos que vigoram. A única diferença é a eliminação dos dois indicadores relativos à demora de encaminhamento do correio transfronteirico intracomunitário, porque os

"A Anacom considera que se deve manter os indicadores de qualidade de serviço de 2019 e de 2020"

valores não dependem apenas do prestador de serviço universal em Portugal. A Anacom projeta subir o valor da compensação a aplicar aos utilizadores pelo incumprimento dos objetivos de desempenho fixados, até 3%, mais dissuasor do que 1%, sem prejuízo da aplicação de outros mecanismos sancionatórios.

A Anacom pretende alterar a regra que tem vigorado, baseada numa variação máxima de preços. Porquê a alteração e que consequências há a esperar? Como poderão controlar o previsível impacto na acessibilidade dos preços?

É de esperar que os critérios de formação de preços colocados em consulta pública contribuam para o equilíbrio financeiro e para a sustentabilidade da prestação do serviço universal, ao mesmo tempo que se continua a assegurar a acessibilidade aos serviços. A Anacom continuará a dar especial atenção a propostas de variações médias anuais de preços significativas (variações num ano superiores a 10% ou que apresentem, em dois anos consecutivos, variações acumuladas acima de 15%), tendo em conta o possível impacto na acessibilidade.

O pacote de medidas apresentado pela Anacom não inclui os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços. Porquê?

A lei postal não atribui à Anacom competências nessa matéria. Embora seja competência do Governo, considero essencial que todos os concelhos tenham, pelo menos, uma estação de correios. A intervenção da Anacom resultará do que vier a ser fixado no contrato de concessão e adotará as ações necessárias e relevantes, para assegurar a adequada densidade dos pontos de acesso aos serviços.

Celebram-se 500 anos dos Correios. O que se pode esperar deste serviço em 2021? Quais as mudanças mais urgentes?

O setor postal tem sido influenciado em particular pela digitalização da economia, que tem levado a uma redução acentuada da comunicação física, designadamente do envio de correspondências e de jornais e revistas. A pandemia veio impactar ainda mais o setor e a economia em geral, acentuando a queda do tráfego daquele tipo de envios e evidenciando a importância dos serviços postais na crescente procura de serviços de distribuição de encomendas adquiridas online. Os operadores postais souberam adaptar-se. Neste quadro de mudanças, é de extrema relevância assegurar a proteção dos interesses e direitos dos consumidores, bem como garantir a prestação de um serviço postal universal de qualidade, acessível e em todos os pontos do território, em especial visando a satisfação das necessidades dos mais vulneráveis, como as populações de zonas rurais ou grupos de utilizadores específicos, com menor literacia digital ou com maiores dificuldades de mobilidade.

www.deco.proteste.pt janeiro 2021• 430 Proteste 39