

# **INQUÉRITO AO CONSUMO DE SERVIÇOS POSTAIS**

População residencial – dezembro de 2012

**Abril de 2013**

## ÍNDICE

### Índice

<b>I.</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>A utilização das estações e postos de correios .....</b>	<b>3</b>
	Serviços utilizados nas estações e postos dos correios .....	4
	Tempo médio de espera.....	5
	Satisfação dos utilizadores com os serviços prestados .....	5
	Reclamações.....	6
<b>III.</b>	<b>A utilização de serviços postais – envio de objetos.....</b>	<b>7</b>
	Destinatário da correspondência e encomendas enviadas .....	7
	Satisfação dos utilizadores com os serviços prestados .....	8
<b>IV.</b>	<b>A utilização dos serviços postais – receção de objetos .....</b>	<b>9</b>
	Correspondência recebida por tipo de objeto .....	9
	Local da receção do correio .....	10
	Frequência da entrega .....	11
	A receção do correio e o comércio eletrónico.....	12
<b>V.</b>	<b>Motivações para a não utilização dos serviços postais.....</b>	<b>12</b>
<b>VI.</b>	<b>Evolução dos correios em 2012 .....</b>	<b>13</b>
	Notas metodológicas .....	14

## I. Introdução

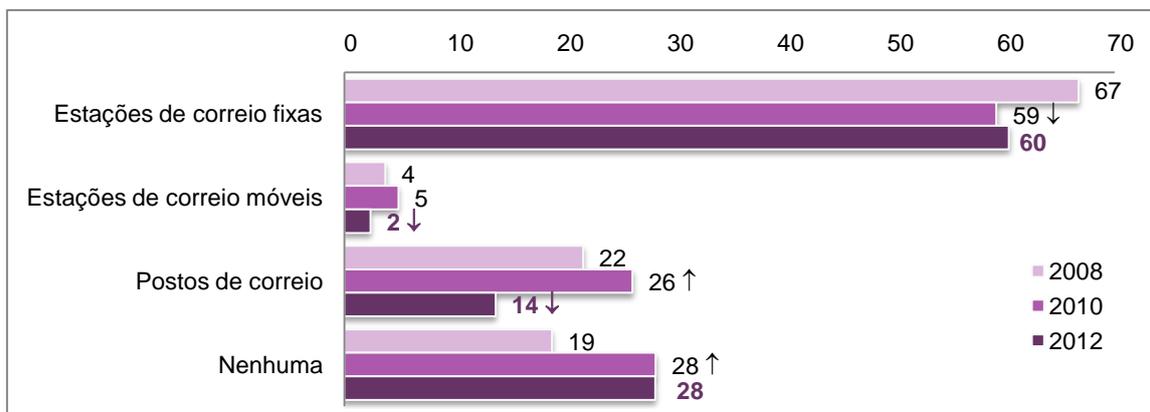
Este **inquérito ao consumo dos serviços postais** foi realizado em novembro e dezembro de 2012 e teve com o objetivo aferir o nível de utilização e a perceção dos utilizadores residenciais sobre a qualidade dos serviços postais. Apresentam-se, de seguida, alguns dos resultados deste inquérito<sup>1</sup>.

## II. A utilização das estações e postos de correios

No ano de 2012, as **estações de correio fixas foram utilizadas por 60 por cento dos indivíduos**. Cerca de 28 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 2008, 2010 e 2012

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.<sup>2</sup>

**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.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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

Os utilizadores de estações e postos de correios recorreram maioritariamente às agências **localizadas na sua zona de residência** (75,1 por cento).

### Serviços utilizados nas estações e postos dos correios

O “**envio de correspondência**” foi o serviço mais utilizado (59,4 por cento) pelos utilizadores das estações e postos de correio em 2012, seguindo-se o “envio / recebimento de encomendas” e o “correio registado”.

**Tabela 1 – Conhecimento e utilização de alguns serviços prestados em estações/postos de correio**

	Conhecimento	Utilização
Envio de correspondência (normal, azul, verde ou expresso)	83,3	59,4
Envio\Recebimento de encomendas	55,3	25,8
Envio\Recebimento de correio registado	54,1	27,3
Pagamento de serviços / impostos	42,2	20,1
Vale postal e transferências de dinheiro (inclui recebimento de pensões)	21,6	5,7 *
Livros, postais, CD, DVD, jogos, ou outros objetos	20,7	#
Venda de selos	20,6	4,3 *
Venda de embalagens postais / saquetas almofadadas	15,0	1,8 *
Envio de fax	10,7	#
Produtos Financeiros (inclui certificados de aforro, PPR, fundos de investimento, seguros de capitalização,...)	10,6	#
Envio de telegramas	10,2	#
Portagens	5,9 *	3,3 *

Unidade: %

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

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.

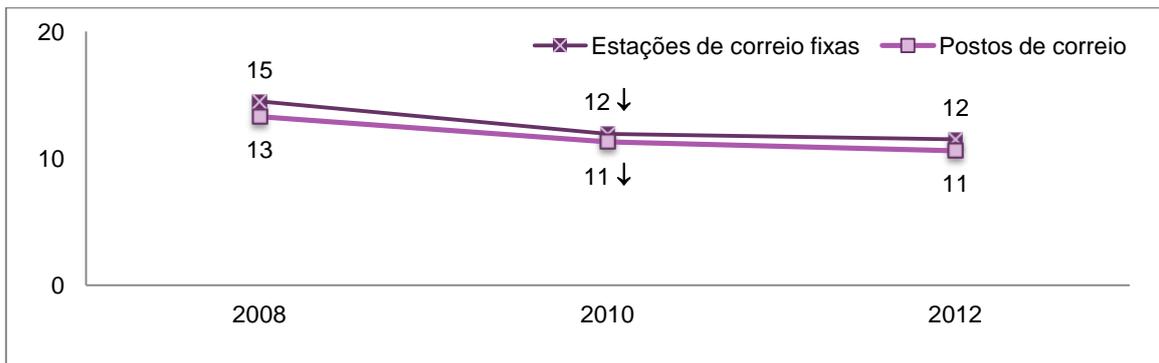
**Nota 2:** Questão de escolha múltipla com hipóteses de resposta não sugeridas.

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 95 por cento dos utilizadores de estações e postos de correio inquiridos desconhecem que é possível adquirir nestes estabelecimentos "lotarias", "bilhetes de espetáculos", "seguros" e "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 apercebido pelos utilizadores de estações de correio e de postos de correio foi de cerca de 12 e 11 minutos, respetivamente, valores semelhantes aos verificados em 2010.

**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 2008, 2010 e 2012

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

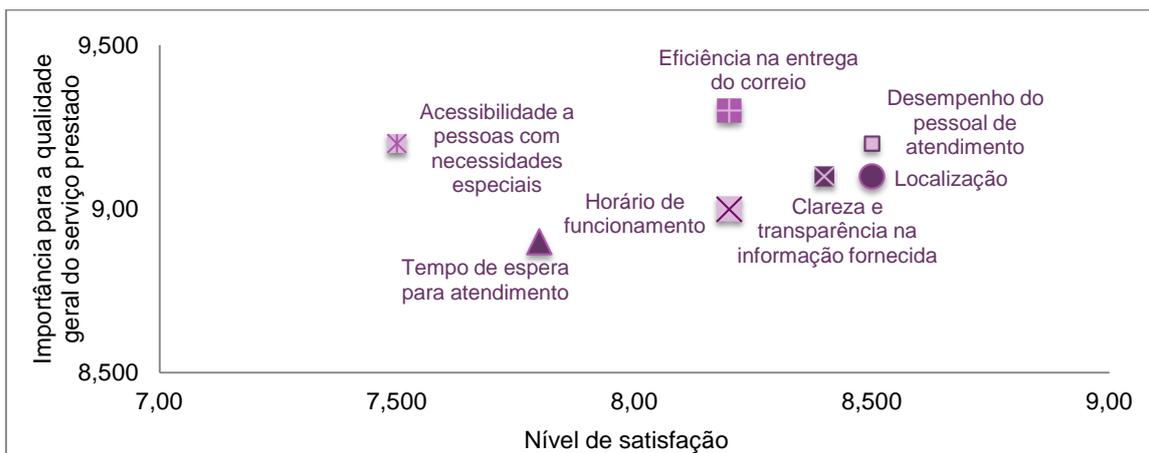
**Nota 2:** A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

## Satisfação dos utilizadores com os serviços prestados

O “desempenho do pessoal de atendimento” e a “localização” foram os fatores que maiores níveis de satisfação proporcionaram aos utilizadores de estações e postos de correio durante 2012 (média de 8,5 em ambos os casos). Por outro lado, a “acessibilidade a pessoas com deficiência” e o “tempo de espera para atendimento” geraram os menores níveis de satisfação (média de 7,5 e 7,8, respetivamente).

A “eficiência na entrega do correio” e o “desempenho do pessoal de atendimento” continuam a ser os aspetos que mais afetam a qualidade apercebida (média de 9,3 e 9,2, respetivamente).

**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 2012

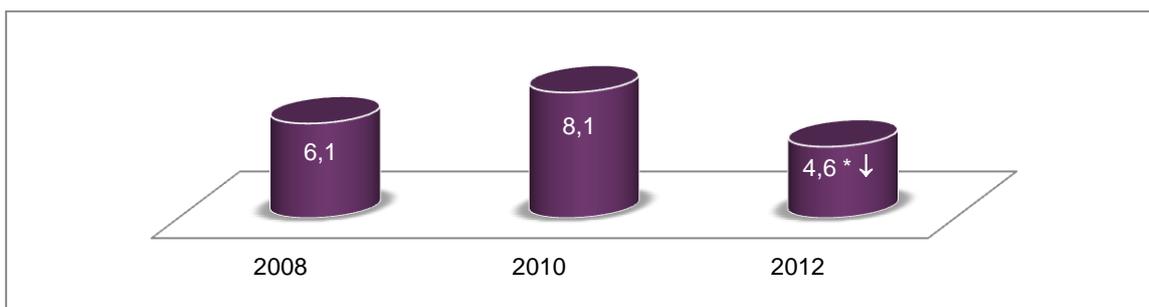
Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores de estações ou postos de correio (não inclui as não respostas)

**Nota:** As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 são inferiores a 0,1 na avaliação da importância dos parâmetros e a 0,2 na avaliação da satisfação.

## Reclamações

Os elevados níveis de satisfação resultaram numa significativa descida da percentagem de utilizadores de estações e postos de correio que efetuaram reclamações: cerca de 4,6 por cento durante 2012 (-3,5 pontos percentuais que em 2010).

**Gráfico 4 – Taxa de reclamações dos utilizadores de estações e postos de correio**



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2008, 2010 e 2012

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores de estações ou postos de correio (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 t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

O “extravio/perda do objeto” e a “entrega em morada incorreta” continuam a ser as duas principais razões que motivaram as reclamações.

Entre os utilizadores que reclamaram, 3 em cada 4 consideraram fácil ou muito fácil obter informação sobre a forma de reclamar e manifestaram-se satisfeitos quanto à resolução dada às reclamações.

### III. A utilização de serviços postais – envio de objetos

Em 2012 registou-se uma diminuição generalizada da utilização dos serviços postais.

Tabela 2 – Taxa de utilização de alguns serviços postais

	2008	2010	2012
<b>Correspondência</b>	<b>71</b>	<b>70</b>	<b>50 ↓</b>
Correio não prioritário (normal)	42	45	36 ↓
Correio prioritário (azul)	53	51	29 ↓
Correio verde	15	15	8 ↓
Correio registado	37	42 ↑	29 ↓
<b>Encomendas</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>18 ↓</b>
<b>Serviço expresso</b>	<b>15</b>	<b>23 ↑</b>	<b>6 * ↓</b>
<b>Nenhum destes serviços postais</b>	<b>21</b>	<b>25 ↑</b>	<b>45 ↑</b>

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2008, 2010 e 2012

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos

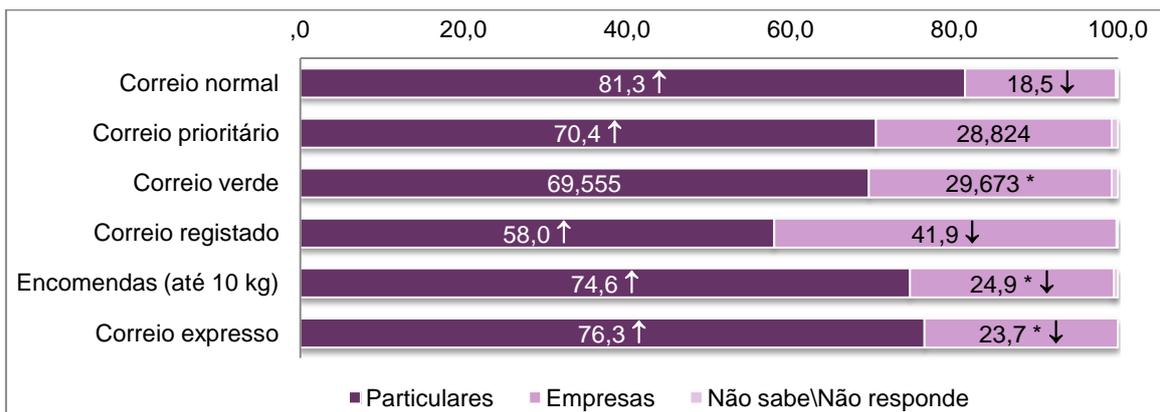
**Nota 1:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

**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 2012 destinou-se a outros particulares.

**Gráfico 5 – Destino da maioria do correio enviado**



Unidade: %

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

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 2010 e 2012 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 8,3 e 8,5, consoante o serviço considerado.

**Tabela 3 – Nível médio de satisfação com os serviços postais**

		2008	2010	2012
Corres-pondência	Correio não prioritário (normal)	8,2	8,2	8,3
	Correio prioritário (azul)	8,5	8,8 ↑	8,5 ↓
	Correio verde	8,5	8,5	8,5
	Correio registado	8,5	8,7	8,4
<b>Encomendas (em 2012 refere-se até 10 kg)</b>		8,0	8,3	8,4
<b>Serviço expresso</b>		8,4	8,6	8,4

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo dos Serviços Postais, dezembro 2008, 2010 e 2012

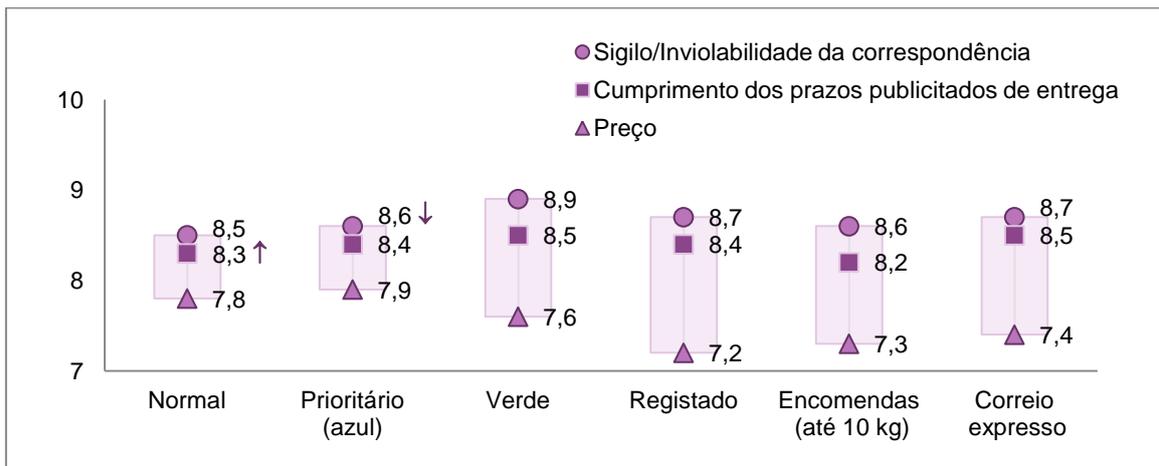
Base: Indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores dos respetivos serviços postais (não inclui as não respostas)

**Nota 1:** As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 não ultrapassam os 0,29 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”.

**Gráfico 6 – 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 2012

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

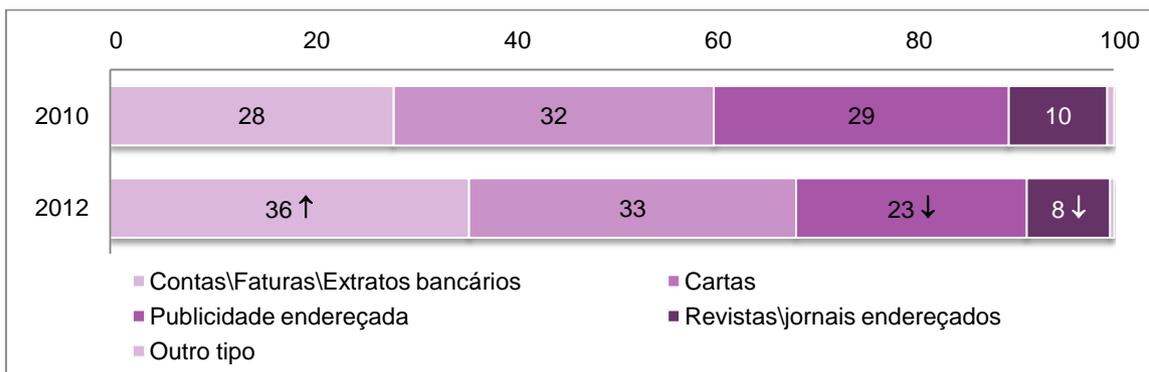
Os indivíduos inquiridos estimaram ter recebido 11 correspondências e cerca de 3 encomendas<sup>4</sup> durante o mês de outubro de 2012. Estes valores são cerca de metade dos registados no inquérito de 2010.

##### Correspondência recebida por tipo de objeto

No que respeita às correspondências recebidas, observou-se que a maioria se refere a contas/faturas/extratos bancários (36 por cento, com um crescimento significativo face ao registado em 2010), seguindo-se as cartas (33 por cento) e a publicidade endereçada (23 por cento).

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

**Gráfico 7 – Distribuição da correspondência recebida em outubro de 2012 por tipo**



Unidade: %.

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

Base: Total de correspondência recebida em nome próprio no mês de outubro 2012 pelos 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.

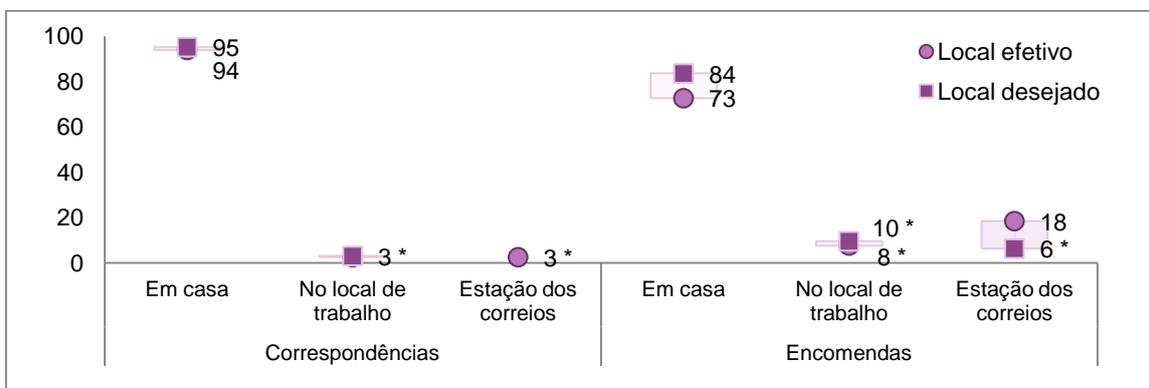
**Nota 2:** A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

### Local da receção do correio

A maioria das correspondências e das encomendas foi recebida no domicílio (94 e 73 por cento, respetivamente).

É sobretudo nas encomendas que se regista uma maior diferença no local de receção efetivo/desejado. Os clientes que recebem encomendas gostariam que estas fossem entregues em casa e menos nas estações de correio.

**Gráfico 8 – Local efetivo e desejado para receção da correspondência e das encomendas**



Unidade: %.

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

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos que receberam correspondência ou encomendas expressamente em seu nome durante 2012

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

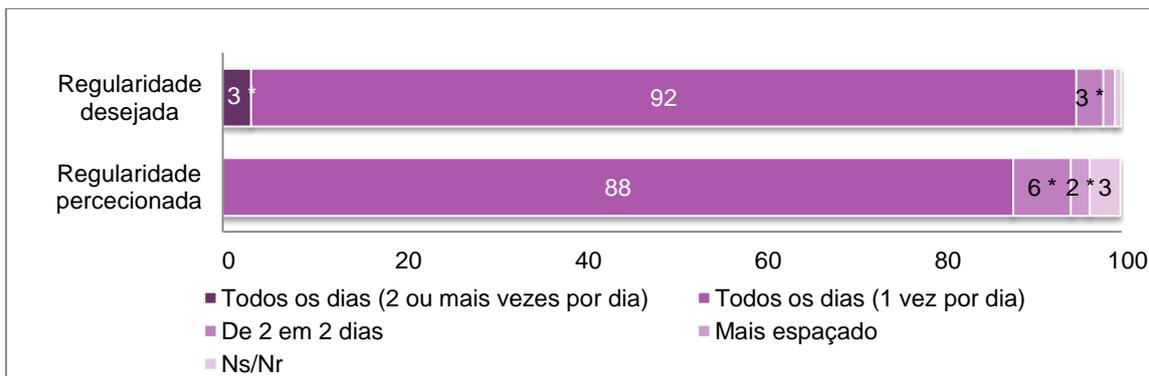
A **caixa postal eletrónica** dos CTT (ViaCTT) é conhecida por 38 por cento dos utilizadores de Internet. Destes, 1 em cada 4 aderiu a esta forma de receção do correio em formato digital.

### Frequência da entrega

Entre os inquiridos recetores de correspondências ou encomendas cerca de 88 por cento tem a perceção de que as entregas de correio na sua zona residencial são efetuadas diariamente e 95 por cento gostaria que assim o fosse.

Cerca de 3 por cento dos inquiridos preferiam que a distribuição fosse efetuada mais do que uma vez por dia.

**Gráfico 9 – Regularidade das entregas de correio na zona residencial**



Unidade: %.

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

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos que receberam correspondência ou encomendas em nome próprio em 2012

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

A satisfação média com a regularidade de entrega do correio é de 8,6, numa escala de 1 (nada satisfeito) a 10 (muito satisfeito), valor semelhante ao registado em 2008 (8,6) e 2010 (8,7).

## A receção do correio e o comércio eletrónico

O inquérito revela ainda que 25,6 por cento dos indivíduos com 15 ou mais anos utilizadores de Internet efetuaram compras ou encomendas *on-line* durante 2012.

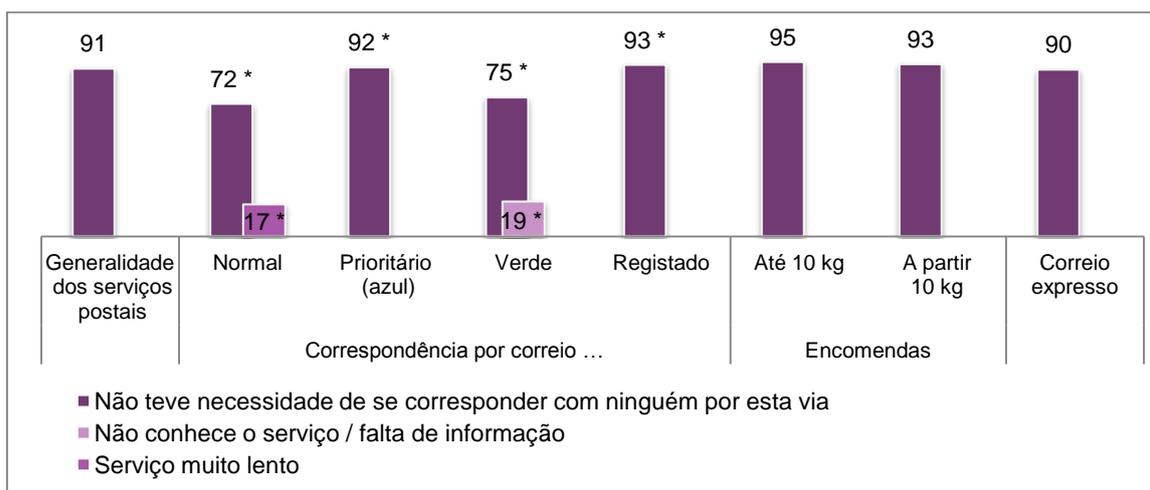
Estas compras ou encomendas foram na sua maioria entregues ao domicílio ou no local de trabalho pelos CTT (56,3 por cento) ou por outro prestador de serviços postais (29,2 por cento). Cerca de 13,9 por cento dos indivíduos levantaram essas encomendas nos estabelecimentos postais.

Cerca de 44 por cento dos indivíduos que efetuaram compras *on-line* referiram que estas provieram do estrangeiro (+8,5 pontos percentuais que em 2010).

## V. Motivações para a não utilização dos serviços postais

A grande maioria dos indivíduos com 15 ou mais anos que não utilizou em 2012 os serviços postais analisados refere “não ter necessidade em se corresponder por essa via”.

Gráfico 10 – Principais barreiras à adesão a alguns serviços postais



Unidade: %.

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

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos que não utilizaram os respetivos serviços postais

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

Esta justificação é menos pronunciada no caso dos correios normal e verde onde também passa a ter alguma expressão as justificações “serviço lento” (17 por cento no correio normal) e “não conhece o serviço / falta de informação” (19 por cento no correio verde).

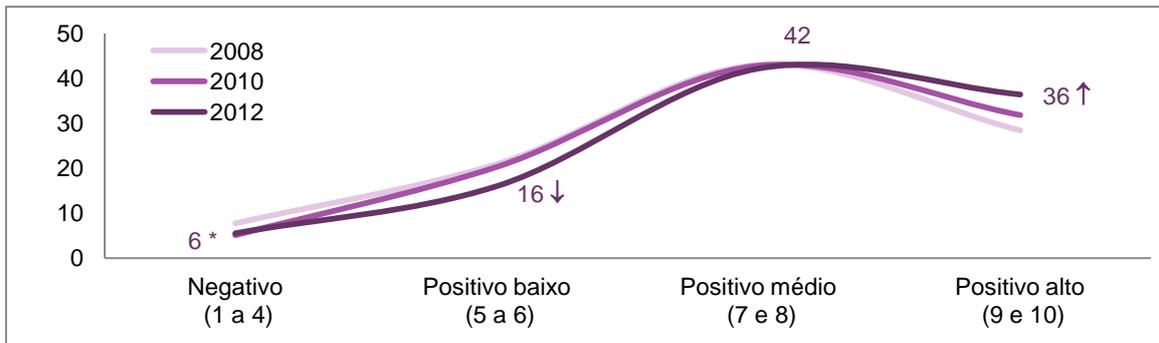
A substituição dos serviços postais por meios de comunicações eletrónicas não parece ser muito expressiva. São sobretudo os indivíduos que não têm o serviço de acesso à Internet que menos utilizam os serviços postais.

## VI. Evolução dos correios em 2012

Os inquiridos manifestaram-se satisfeitos com a evolução geral dos correios ocorrida em 2012.

Comparativamente com os últimos anos, registou-se uma diminuição dos inquiridos com uma avaliação entre 5 e 6 pontos e um aumento dos inquiridos mais satisfeitos (com uma avaliação entre 9 e 10).

Gráfico 11 – Avaliação da evolução dos correios



Unidade: %.

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

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 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

## 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 <sup>(1)</sup>
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
Dez. 2008	TNS-Euroteste	Telefónico (CATI)	19 de nov. a 29 de dez. de 2008	1.610 entrevistas	2,44

<sup>(1)</sup> Margem de erro absoluta ou precisão absoluta (semiamplitude 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.