

rubricas

- 04** www.deco.proteste.pt
Abrimos-lhe as portas da nossa página na Internet.
- 06** **Em linha**
› Passos simples para criar um blogue
› Poupe nas chamadas nacionais
- 45** **Breves**
› Guia *Sabor e Equilíbrio*: de fazer crescer água na boca
› Preços nos supermercados das Ilhas
- 48** **Passar a Palavra**
› Dia dos Consumidores dedicado à alimentação
› DECO de Viana do Castelo convoca Assembleia
› Perigos escondidos em máscaras e perucas
› Seminário sobre consumo sustentável em Coimbra
- 50** **PRO TESTE Sempre**
As boas e más experiências de alguns consumidores podem ser úteis para os restantes.

Balcões dos CTT a milhas da qualidade



Registos por verificar, faxes mais caros, funcionários que escolhem serviços em vez do cliente e informações erradas reprovam 300 estações

8

2300 seniores exigem mais apoios



Mais úteis e integrados na sociedade, com apoio em casa e vários serviços perto de si são algumas das necessidades dos nossos inquiridos

25

EDITORIAL


CARTA ABERTA AOS CTT

Excelentíssimo Senhor Presidente do Conselho de Administração dos CTT, Luís Nazaré, 4 anos depois da carta que enviámos ao seu antecessor, no artigo da pág. 8, chamamos-lhe a atenção para o mau atendimento em 300 estações dos CTT do País. O nosso estudo mostra falhas inadmissíveis: funcionários que não verificam correspondência registada aceite com “tratamento especial e controlo individual”, que escolhem tipos de serviços e opções de envio sem consultar o cliente e que não sabem informar sobre meios para reclamar são sinais de degradação do serviço.

Longos tempos de espera ao balcão e horários de atendimento pouco convenientes também não ajudam.

Em 11 anos, depois do nosso primeiro estudo, as estações pioraram em tudo, excepto na informação sobre como reclamar. Também escrevemos à Autoridade Nacional das Comunicações (Anacom), ao Ministério da Economia e da Inovação e à Secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, a dar conta destes resultados. Os dados públicos que revelam o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço pelos Correios em 2006 mostram que muitos dos alertas lançados no passado sobre a demora do correio normal e azul continuam a ser-nos devolvidos.

Todos os meses, milhares de consumidores têm algo de negativo para dizer sobre o serviço. E como é que esta instituição foi penalizada e compensou os portugueses? Ofertas pontuais de envelopes pré-franquiados de correio azul, do porte em selos personalizados, entre outras medidas avulso, e os milhões de euros de perdas que a empresa calculou podem ter convencido a Anacom, mas não impressionam os consumidores. Só as penalizações com incidência nos preços dos serviços exclusivos dos CTT têm reflexos justos nas carteiras de todos os clientes. Os consumidores estão indignados com o desempenho da empresa, mas também com a actuação do órgão que os regula, a Anacom. Aceitar compensações “em géneros” não ajuda a fomentar a qualidade nos correios.

Os CTT devem estar conscientes do grande desafio que está à porta. Até ao final de 2010, novas empresas podem surgir com a liberalização total do sector. O Governo deve garantir que o serviço postal universal se mantém com preços acessíveis, com qualidade e cobertura de todo o País. O nosso estudo prova que é preciso adaptar e melhorar o serviço, a começar pelos balcões. Cumprimentos da DECO PROTESTE. 



Profissionais fora de serviço

Falta de verificação de registos, faxes mais caros, funcionários que escolhem sem ouvir clientes e informações erradas num balcão dos CTT perto de si

atendimento nos correios

300 estações chumbadas



O fax podia custar menos 40 cêntimos. A carta com moradas diferentes no envelope e no talão de registo arrisca falhar o seu destino porque não foi verificada num serviço que promete “tratamento especial e controlo individual”. O cliente, sem oportunidade para escolher, paga um registo de carta mais caro porque se esqueceu de assinalar a opção desejada. Mais de 40 minutos à espera na fila.

Retratos do atendimento nas estações de correio como estes no nosso estudo são uma pincelada de negro no vermelho histórico dos CTT, Correios de Portugal.

A falta de profissionalismo em 300 balcões custou-nos envios em mão indesejados, 106 euros a mais em faxes e muitas doses de paciência. Se a cena se repetir todos os dias pelas cerca de 900 estações do País, os prejuízos dos consumidores podem triplicar. Junte-se a informação insuficiente e errada prestada aos clientes e os danos

dos clientes não cabem em números.

O serviço postal é uma das marcas nacionais em que os portugueses mais confiam, segundo vários estudos. Mas a fama também se perde e a entrada de novos concorrentes está à porta, com a liberalização total do sector até ao final de 2010. Pode ser a deixa para melhorar e merecer a confiança dos consumidores.

Aceitam-se registos à pressão

› Não pedimos uma verificação dos dados à lupa quando nos dirigimos ao balcão para enviar uma carta registada. Mas o mínimo que se espera de um serviço com “tratamento especial e controlo individual” é um funcionário atento. E o serviço começa logo ao aceitar a correspondência do cliente.

› Ao balcão, entregámos um talão com nome e morada diferentes do destinatário no envelope. O talão da carta registada tinha uma segunda falha: assinalámos a opção

››

6 CENÁRIOS, 300 BALCÕES, 76 CONCELHOS

- › Para saber se a qualidade do atendimento dos correios portugueses melhorou em 11 anos, desde o nosso primeiro estudo nesta área, escolhemos 6 cenas do dia-a-dia de qualquer balcão. Em Outubro de 2007, pusemos à prova 300 estações distribuídas por 76 concelhos de norte a sul do País, Açores e Madeira.
- › Na primeira visita anónima, apresentámos três cenários: envio de um fax, de uma carta registada e pedido de informação sobre a possibilidade de fazer um seguro para uma carta registada. Noutro dia, fizemos uma segunda visita às mesmas estações para saber que informação prestavam sobre a subscrição de certificados de aforro e como apresentar uma reclamação de uma carta extraviada aos CTT e ao Provedor do Cliente.
- › Estas visitas serviram também para verificar a afixação e conveniência do horário e os tempos de espera para ser atendido. Observámos ainda a acessibilidade do edifício a pessoas com mobilidade reduzida, o equipamento como máquinas de selos e caixas de correio, os assentos no local e a informação afixada sobre preços e livro de reclamações.



300 cartas para avaliar o “controlo especial” de registos

>>

de correio “nacional”, mas deixámos em branco a modalidade de registo.

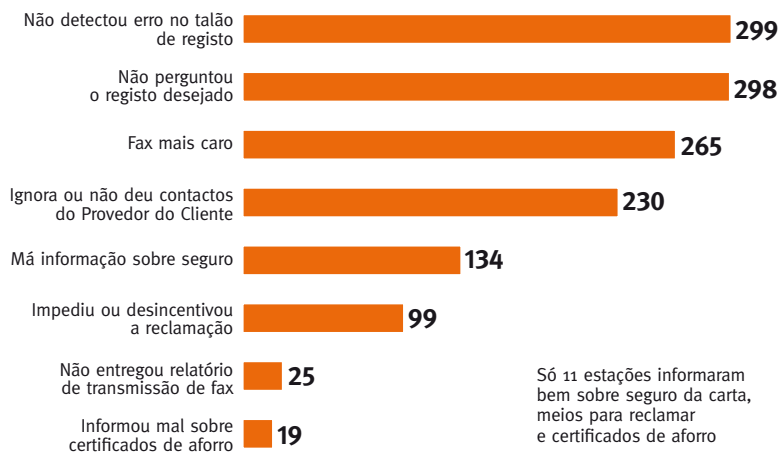
> Optámos por escrever no talão a morada inexistente. Mas, se a morada errada estivesse no envelope, o destinatário não receberia a carta e esta deveria ser devolvida a quem a tinha enviado. Entretanto, o tempo

passa e o que era urgente pode já estar fora de prazo.

> Entre 300 estações, só o funcionário da estação da Lapa, em Lisboa, detectou as diferenças entre o envelope e o talão de registo, e pudemos entregar um impresso bem preenchido.

> Já a perguntar ao cliente sobre o tipo de registo pretendido, esse funcionário não foi tão eficiente e escolheu sozinho a modalidade “em mão”. Assim, atribuímos-lhe “mau” nesta prova, tal como às restantes estações do estudo. Como este cenário pesou mais na nota final, 299 estações visitadas obtiveram nota “mediocre”. O balcão da Avenida João XXI, em Lisboa, não passou em nenhum dos 6 cenários e ficou com Avaliação Global de “mau”.

ERROS EM 300 BALCÕES



Cliente sem licença para escolher

> Simples, em mão ou pessoal, as três opções de envio com registo têm características e preços diferentes, consoante o peso: € 1,54, € 1,66 e € 2,85, respectivamente, até 20 gramas.

> Apenas em duas estações, a de Ribeira Grande, na ilha de São Miguel, Açores, e a de Rossio ao Sul do Tejo, em Abrantes, nos questionaram sobre o registo pretendido.

Nos restantes casos, os funcionários decidiram sem nada perguntar ao cliente. Dois escolheram o registo simples, em Bairro Novo, Amadora, e Entroncamento.

Falta de profissionalismo custou-nos mais de 140 euros e 296 registos em mão em vez de simples

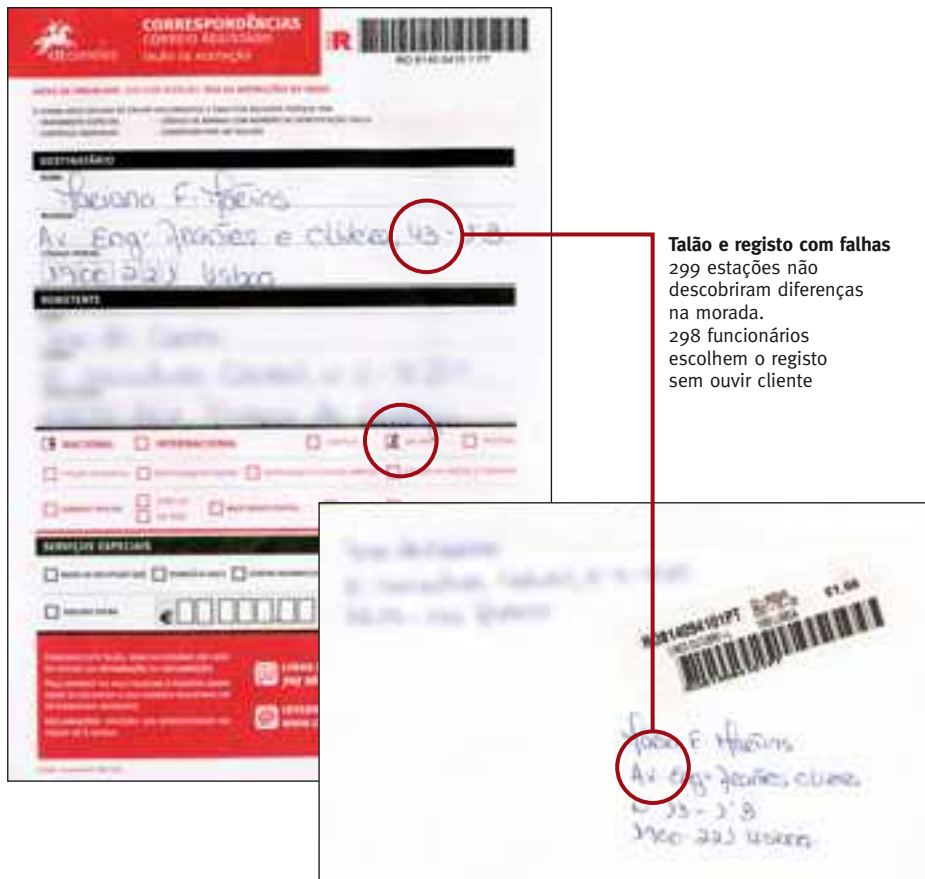
> Nas outras 296 estações, cobraram o registo em mão, em que é recolhida a assinatura de quem recebe no domicílio e fica 12 cêntimos mais caro do que o simples.

> Perguntámos ao funcionário se podíamos fazer um seguro para uma carta registada com documentos de valor. Em caso de perda, avaria ou roubo do objecto, esta opção do correio registado pessoal permite ao cliente reaver o valor da perda, até 5 mil euros. O preço do seguro varia consoante o valor declarado do que é enviado, ao que se junta o preço do registo pessoal em função do escalão de peso.

> Para 27 funcionários, esse serviço era desconhecido e, em 107 estações, não indicaram preços. Uma pesquisa rápida no tarifário dos CTT na Internet podia resolver o problema. Mas nem isso fizeram.

> Nesta primeira visita, apresentámos ainda uma folha A4 com uma mensagem curta

>>



FALHAS À VISTA DE TODOS

Obstáculos na acessibilidade e horários pouco convenientes foram os principais problemas que observámos. Na nossa rota, encontrámos caixas para pôr cartas. Mas se visitássemos as estações fora do horário, poderíamos ter encontrado barreiras como as que relata o leitor V.J., do Montijo.

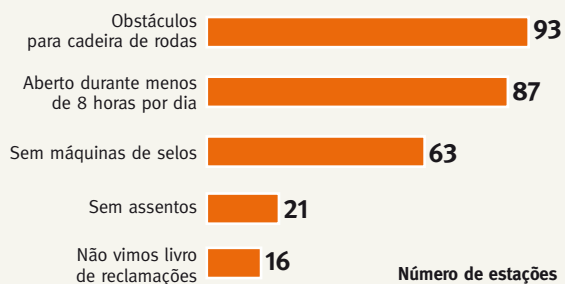


Soleiras altas e portas estreitas e pesadas em 93 estações. Só 11 correios tinham plataformas elevatórias para cadeiras de rodas



Sem caixa onde deixar o correio azul, quando a estação do Montijo está fechada. O marco mais perto só aceita correio normal e para lhe aceder é preciso contornar alguns obstáculos. O quiosque de selos com caixas, na Praça da República, seria uma opção, não estivessem as ranhuras seladas.

FECHADOS PARA DEFICIENTES



87 balcões não chegam às 40 horas semanais e, desses, 45 funcionam durante 35 horas ou menos por semana





A nossa mensagem podia ser enviada por fax numa só folha, à esquerda, 40 cêntimos mais barato. Mas só 35 funcionários nos alertaram

>> para enviar por fax. O impresso dos correios para esse serviço permite escrever os dados de quem envia e do destinatário e ainda sobra meia página. Se a mensagem for pequena, como era o nosso caso, o cliente pode transcrevê-la e enviar só essa folha, pagando € 2,15, em vez de 2,55 euros.

> Em 265 estações, os funcionários não informaram sobre essa possibilidade que permite poupar 40 cêntimos.

29 402 reclamações na caixa dos CTT, só em Dezembro de 2007. A responder demoraram mais de 25 dias

> Garantia do sucesso do envio, o relatório de transmissão não foi entregue em 25 serviços. Com nota positiva, apenas 32 funcionários deram a opção de transcrever a mensagem para a folha de transmissão e deram o comprovativo de recepção do fax.

Provedor fantasma para 230 CTT

> Reclamar de uma carta de correio normal extraviada não é possível ou não vale a pena em 99 estações reprovadas. “Escreva

uma carta à Anacom (Autoridade Nacional de Comunicações)” foi o conselho na estação da Malveira, em Mafra. No caso do correio normal, não há qualquer registo e a busca é difícil, mas é possível tentar localizar as cartas. Os correios têm até um impresso próprio para fazer uma queixa ou um pedido de informação.

> Um cliente menos motivado para fazer valer os seus direitos pode desistir logo, quando quem dá a cara é o primeiro a apontar a ineficácia do tratamento de reclamações. Mais ainda quando, do outro lado de 230 balcões, ouve dizer que nada se sabe sobre a existência ou contactos do Provedor do Cliente dos CTT. “O provedor já não existe, o livro de reclamações veio substituí-lo”, na estação de Gondomar, ou “É lá da DECO”, nos correios da Trofa, foram as respostas mais caricatas. Em seis estações até deram contactos errados: Oeiras, Rebelva, em Carcavelos, e Asprela, Boavista, Galiza e Garcia de Orta, no Porto. O funcionário do Bombarral aconselhou-nos a pedir os contactos à DECO.

> Menos mal estiveram as estações de Alferrarede, em Abrantes, Marrazes, em Leiria, e Santa Marta, em Lisboa, avaliadas com “aceitável”, onde nos recomendaram deixar uma carta na estação que a encaminharia para o Provedor.

TOP 11 A INFORMAR

Antas, Porto
Boavista, Porto
Bobadela, Loures
Casal de São Brás, Amadora
Eça de Queirós, Porto
Heróis de Chaimite, Odivelas
Nazaré, Funchal
Odivelas
Palácio da Justiça, Porto
Praia da Rocha, Portimão
Teixeira Gomes, Portimão

Balcões que esclareceram bem sobre seguro, meios para reclamar e certificados de aforro

Investir em Outubro com simulação de Agosto

> Na segunda visita, vestimos a pele de quem procura os correios para investir em certificados de aforro. Características, explicações sobre rendimento de uma aplicação de 5 mil euros, tabela de simulação desses ganhos actualizada e dados correctos para reaver o investimento e transmiti-lo a filhos: da lista de itens, as falhas na informação sobre o rendimento e o resgate do dinheiro foram decisivas nas apreciações. Só 19 estações não cumpriram as nossas exigências nestes esclarecimentos.

> Em 30 serviços, não obtivemos informação completa sobre as características dos certificados de aforro, como o facto de a taxa de juro ser anunciada mensalmente e de haver um prémio de permanência.
 > Mas mais grave foi o caso de 190 funcionários que não nos fizeram uma simulação do lucro com uma aplicação de 5 mil euros.



www.ctt.pt

Insira valor e data do investimento e simule quanto ganha nos certificados de aforro

Ao balcão, ouvimos que não podiam calcular o rendimento porque a taxa de juro era variável. Mas esta é apresentada todos os meses numa tabela própria de simulação da rendibilidade, que deve estar acessível ao público, impressa ou em folhetos na estação. A informação actualizada está ainda disponível, junto com o simulador, no sítio dos CTT na Internet. Mas, nas nossas visitas já na segunda semana de Outubro de 2007, recebemos 99 tabelas de Setembro e duas de Agosto, estas nas estações do Aeroporto de Lisboa e de Vila Real. De 71 correios saímos sem dados para a simulação.

› À pergunta “Posso levantar o dinheiro dois meses depois de subscrever?”, todos os funcionários deram a resposta certa: o resgate só é possível no fim do primeiro trimestre, altura em que vencem os juros. Mas 20 estações indicaram que, em caso de resgate antes de completar o segundo trimestre, os juros eram contados até ao dia do reembolso. Os juros vencem de três em três meses, pelo que tal não era possível.

› Para 47 funcionários, os certificados de aforro podiam ser transmitidos aos filhos em qualquer altura, quando só por morte os títulos passam para os herdeiros.




CONSUMIDORES EXIGEM

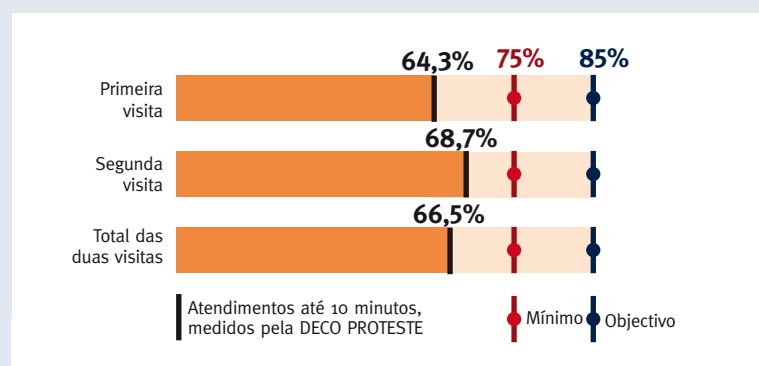
› Serviço “com tratamento especial e controlo individual” sem verificação do talão de registo e funcionários que escolhem pelo cliente registos com preços e condições distintas: os CTT têm de agendar formação para os seus colaboradores. A maioria não está preparada para informar sobre situações básicas, como reclamar. Uma boa dose de profissionalismo também ajudaria os clientes a poupar no envio de fax.

› Em 11 anos, depois do nosso estudo, o atendimento só melhorou na informação sobre os meios para reclamar. Hoje, as 300 estações reprovaram, sobretudo, à custa do envio de uma simples carta registada. Já enviámos estes resultados à Autoridade Nacional de comunicações (Anacom), ao Ministério da Economia e da Inovação e à Secretaria de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor. Na pág. 2, remetemos mais exigências dos utentes.

› A Anacom não pode permitir que o incumprimento dos níveis de qualidade seja corrigido pelos CTT com medidas como a oferta de envelopes pré-franquiados. Só a penalização pelos preços pode beneficiar todos os consumidores.

› Com a liberalização total do sector até ao final de 2010, novos operadores de nada servirão se o Governo não garantir a manutenção do serviço postal universal, a preços acessíveis e em todos os pontos do País. A começar por horários mais convenientes e estações acessíveis a todos, os CTT não podem ficar parados no tempo. A porta está aberta para reconquistar os portugueses. 

MEIA HORA À ESPERA NOS CTT



› Os CTT são obrigados a assegurar que, pelo menos, 75% dos consumidores atendidos não espere mais do que 10 minutos. O objectivo é 85% desses atendimentos. Mas 10 minutos à espera é o sonho de muitos consumidores que desesperam nas filas para receber as suas reformas ou registar uma simples carta. Na altura do nosso estudo ao atendimento em 1996, o tempo de espera não podia ultrapassar os 6 minutos, em média. Em 11 anos, os CTT dobraram a média de espera de 5 minutos e 28 segundos em 1996: desta vez, esperaríamos 10 minutos e 18 segundos. Em 113 visitas esperaríamos mais de 15 minutos, excedendo a meia hora em 32 desses casos. Nas nossas medições de 1996, 88% dos atendimentos eram feitos até 10 minutos após irmos para a fila.

› O tempo até ser atendido nas estações é um dos indicadores de qualidade de serviço que os CTT têm de cumprir para respeitar o convénio de qualidade celebrado com a Anacom. O acordo prevê ainda outros indicadores relacionados com o tempo de encaminhamento de correspondência. O incumprimento dos níveis em 2006 deveria ter sido penalizado no aumento dos preços nos serviços exclusivos dos CTT permitido para 2007. Mas a Anacom aceitou as medidas propostas pelos CTT para compensar os consumidores pela degradação da qualidade. Uma “happy hour” ou a oferta de envelopes pré-franquiados de correio azul em certos dias e a oferta do porte em selos personalizados, entre outras, foram as soluções encontradas. Mas estas não beneficiam todos os consumidores. Só a penalização por via dos preços pode chegar a todos.