

rubricas

04 www.deco.proteste.pt
Abrimos-lhe as portas da nossa página na Internet.

06 **Em linha**
› Microsoft Office 2003: não compensa comprar
› Proteja a ligação à Net de invasores
› Telefone fixo: chamadas nacionais

46 **Breves**
› Cuidados a ter na reparação de electrodomésticos
› Viajar de carro sem enjoar
› Dicas para escolher uma bicicleta
› Verdades e mitos sobre as dietas

49 **ProTeste Sempre**
As boas e más experiências de alguns consumidores podem ser úteis para os restantes.

52 **Passar a Palavra**
› Encontros Com Sumo
› Serviço de Informações: as dúvidas dos associados
› Eleições Europeias a 13 de Junho
› Consumidores de todo o mundo

55 **Índice**



Os prazos mínimos obrigatórios para a entrega de cartas não são cumpridos. Bragança, Seixal, Elvas e Portimão são as regiões com mais problemas.

8

Comida nas auto-estradas

Nas estações de serviço paga-se um pouco mais pelos alimentos do que fora das auto-estradas. Além disso, encontramos alguns problemas de higiene e conservação em rissóis, pastéis de bacalhau e croquetes.



20

EDITORIAL

CARTA ABERTA AOS CTT

Excelentíssimo Presidente do Conselho de Administração dos CTT, Carlos Horta e Costa, como pode ver no artigo da página 8, em Fevereiro último, enviámos mais de seis mil cartas pelo correio e os resultados são preocupantes. O serviço prestado pela empresa a que preside está cada vez mais lento. O correio azul anda mesmo pelas ruas da amargura.

Para inverter esta tendência, terá de dar um tratamento prioritário às exigências dos consumidores. A sua empresa deve corrigir os problemas detectados e apostar a sério nos meios humanos e técnicos para melhorar o serviço. Sabemos que os CTT realizam estudos para avaliar o seu desempenho, mas, se estiver bem recordado, uma auditoria recente mostrou que os resultados oficiais não são credíveis.

Estando confirmado o desrespeito dos níveis de qualidade para 2003, os CTT terão de sofrer as penalizações previstas. Não lhe parece que deveria ser proibido de aumentar os tarifários no próximo ano? Os consumidores pensam que sim. Por isso, já demos conta do nosso estudo ao Governo e à Autoridade Nacional de Comunicações, a entidade reguladora do sector. O Governo e a Anacom devem, pois, assegurar que os CTT cumprem a convenção no país inteiro. Na verdade, os indicadores são globais e escondem enormes diferenças regionais. Ora se os resultados são tão maus nas cidades estudadas, não é difícil imaginar um cenário pior no Interior. Para colmatar o encerramento de estações, sabemos que algumas juntas de freguesia passaram a prestar o serviço. Mas que medidas prevê para controlar este trabalho e garantir a qualidade do serviço?

A plena liberalização do sector ocorre em 2009 e já alertámos o Ministério da Economia: os consumidores exigem uma liberalização bem feita, um bom serviço, melhores preços e sem prejudicar as pequenas povoações. Como tem dito o Sr. Carlos Horta e Costa, os CTT estão a mudar. Mas para pior, acrescentam os consumidores. Para fazer jus aos cinco séculos de história dos correios, que tal pôr os CTT no bom caminho? Como dirá aos seus colaboradores, os clientes são a razão de ser dos correios. Ouça, então, a voz dos consumidores. Esperamos que esta carta não se extravie ou chegue fora do prazo.

Cumprimentos da DECO/PRO TESTE. 

enviámos 6 mil cartas pelos CTT
meio caminho andado... para trás

Dez anos depois, o serviço piorou!

Correio normal e azul: os resultados são decepcionantes. Os CTT nem sequer cumprem os valores mínimos obrigatórios. O correio azul está mesmo cada vez mais lento. Bragança, Seixal, Elvas e Portimão destacam-se entre as localidades com mais problemas.



Já lá vai o tempo em que o carteiro era uma esperança ambulante. Na sua sacola, transportava alegrias, tristezas, amores e ódios. Quantas mães não lhe arrancaram das mãos as últimas do seu filho ou marido?

Foi em 1520 que o rei D. Manuel I criou o correio público em Portugal. Só três séculos depois (1853) aparece o primeiro selo postal português, com o retrato de D. Maria II.

Na longínqua PRO TESTE n.º 140, de Setembro de 1994, publicámos o nosso primeiro estudo sobre o tempo de encaminhamento da correspondência. Na altura, concluímos que os correios estavam a funcionar bem, com algumas excepções. Passados 10 anos, decidimos fazer o ponto da situação. Os CTT estão ou não a cumprir o contrato assinado com a Autoridade Nacional de Comunicações quanto ao tempo de entrega das cartas de correio normal e azul no país?

Correio normal abaixo dos mínimos

› As cartas de correio normal devem chegar ao destino no prazo máximo de três dias úteis após o dia de envio, aquilo a que os CTT chamam de D+3. Como mostra o gráfico da página 10, a empresa não está a cumprir a convenção de qualidade assinada com a Anacom. Foram menos de 90% as cartas que chegaram ao destino dentro do tempo previsto, ficando os CTT quase 6% abaixo do valor mínimo a que estão obrigados.

› O encaminhamento das cartas é um processo que se inicia no local onde são depositadas e acaba quando são entregues ao destinatário. Por isso, quisemos saber se existem diferenças em função da localidade de envio e recepção.

As cartas enviadas do Funchal e de Castelo Branco foram as que mais chegaram dentro do prazo. Os piores resultados foram alcançados pela correspondência enviada de Leiria, Maia, Bragança e Portimão.

› Enquanto destinatários, no fundo da tabela, ficaram o Funchal e o Seixal que receberam mais de um terço das cartas fora do prazo. Os resultados também foram desastrosos para as cidades de Chaves, Ponta Delgada e Bragança.

»

SEIS MIL CARTAS ANÓNIMAS

› Para saber se todas as cartas chegam ao destino e quanto tempo demoram, enviámos 6288 cartas durante duas semanas consecutivas (entre os dias 2 e 13 de Fevereiro último). Em termos de trabalho para os CTT, seleccionámos um mês de tráfego normal. Este estudo é, assim, uma fotografia do desempenho dos CTT nesse momento.



› No total, enviámos 3000 cartas de correio normal, 3000 de correio azul e 288 registadas com aviso de recepção. Todas as cartas apresentavam a direcção completa do remetente e do destinatário e permitiam o tratamento automático.

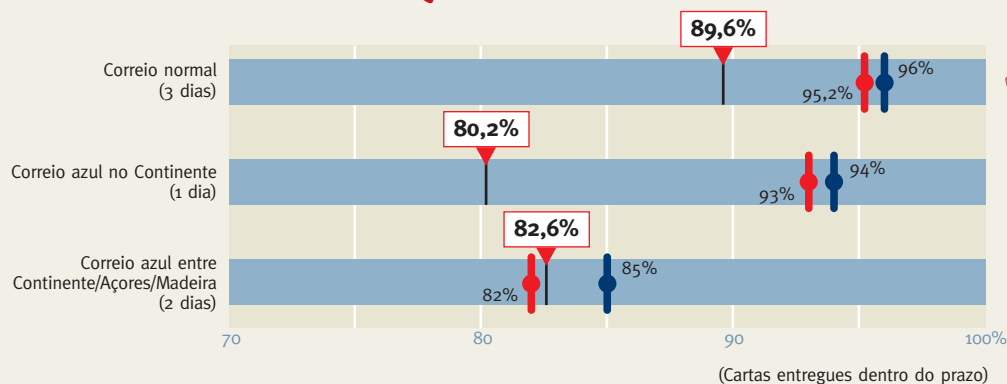
› Dado que se enquadram nos serviços prestados em exclusivo pelos CTT, quisemos testar o correio normal e azul nacional no escalão de peso até 20 gramas. Na prática, estes são os serviços mais usados pelos consumidores, para os quais está estabelecido um prazo de entrega. Também testámos o correio registado com aviso de recepção, um serviço com tratamento prioritário e mais seguro, em que, além do preço do envio, o utente paga uma taxa pelo registo e aviso. Quisemos saber se a entrega é feita no prazo anunciado e o aviso devolvido ao remetente.

› Para realizar este teste anónimo, contámos com uma equipa de 150 colaboradores, que trocaram correspondência entre si. As cartas foram trocadas entre 25 localidades de Norte a Sul do país, passando pelo Funchal (Madeira) e Ponta Delgada (Açores). Objectivo: permitir uma boa cobertura geográfica, incluindo os maiores aglomerados populacionais. No Continente, o nosso estudo abrangeu: Almada, Aveiro, Barcelos, Braga, Bragança, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Covilhã, Elvas, Évora, Faro, Leiria, Linda-a-Velha, Lisboa, Maia, Portimão, Porto, Queluz, Santarém, Seixal, Vila Nova de Gaia e Viseu.

› As cartas foram colocadas em 89 estações e marcos de correio, no mínimo, 20 minutos antes da hora indicada pelos CTT para a última tiragem.

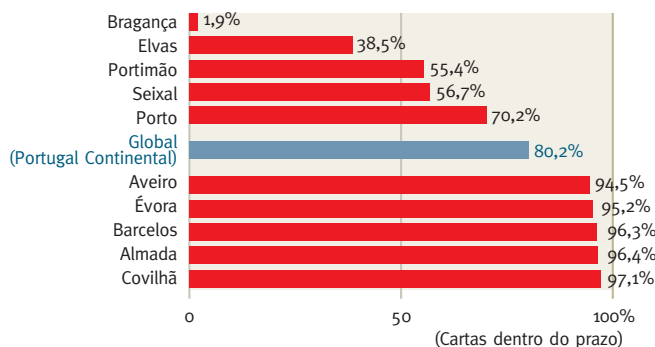


CTT LONGE DAS METAS DE QUALIDADE

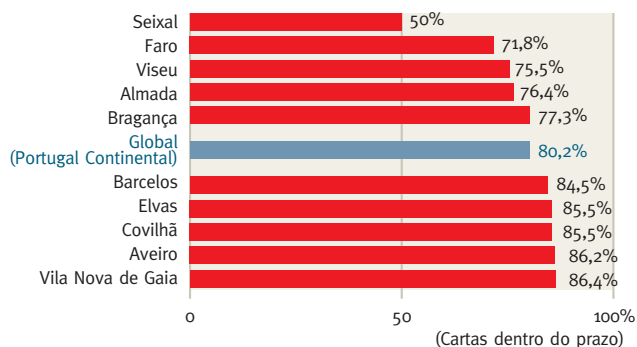


CORREIO AZUL AS CINCO CIDADES MAIS LENTAS E RÁPIDAS...

A ENVIAR



A RECEBER



EM DEFESA DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

A lei consagra o princípio da liberalização gradual do sector postal, mas mantém ainda um conjunto de serviços reservados apenas a uma empresa (neste caso, os CTT, Correios de Portugal S.A.).

Cabe ao Estado assegurar a existência do serviço universal, ou seja, a oferta permanente de serviços postais com qualidade definida, prestados no país inteiro a preços acessíveis a todos.

Por sua vez, o Estado transferiu esse papel por concessão ao operador CTT, que deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade quanto aos prazos de entrega, à regularidade e à fiabilidade do serviço.

Em Janeiro último, foi celebrado entre os CTT e a Autoridade Nacional de Comunicações o convénio de qualidade para o período 2004/2005. Este é renovável por períodos de dois anos.

Entre este convénio e o anterior, assinado em Janeiro de 2001, encontramos diferenças bastante significativas, como, por exemplo, a

introdução de um novo indicador de qualidade para avaliar o desempenho da empresa: a demora de encaminhamento de correio azul que envolve os Açores e Madeira. A alteração é positiva, mas as metas acordadas para este indicador poderiam, sem dúvida, ter sido mais exigentes.

Outra alteração flagrante refere-se ao tempo médio em fila de espera nas estações de correios. Se, em 2003, o tempo médio não deveria ultrapassar os 5 minutos, actualmente, apenas se exige que 70% dos consumidores não esperem mais do que 10 minutos! Ora nada pode justificar esta alteração.

Pior ainda: para avaliar o serviço dos CTT, o peso de alguns indicadores (onde o desempenho da empresa está a ser pior) foi reduzido e algumas metas estagnaram no tempo. Em suma, o novo acordo assinado traduz-se num abrandamento inaceitável das exigências, em favor dos CTT.

>>

Correio azul mais caro e lento!

> No correio azul, faz-se uma distinção entre o serviço com origem e destino no Continente e aquele que envolve as ilhas. No primeiro caso, o prazo de entrega é de um dia. No segundo caso, a entrega deve ser feita até dois dias úteis após o envio. Mais uma vez, os CTT estão muito longe das metas fixadas. Mas, neste caso, a situação ainda é mais grave (ver gráfico à esquerda).

> Também aqui descobrimos um país com velocidades muito diferentes. No topo das rotas mais rápidas no envio, temos cinco localidades: Covilhã, Almada, Barcelos, Évora e Aveiro. Pelo contrário, as cartas que mais demoraram a chegar ao destino foram enviadas do Porto, Seixal, Portimão, Elvas e, sobretudo, Bragança. Como pode ver no gráfico à esquerda, no último caso, foram menos de 2% as cartas que chegaram no dia certo.

> Tendo em conta o tempo que demoraram a receber as cartas, os piores resultados pertencem a Bragança, Almada, Viseu, Faro e Seixal. Se, no geral, os resultados são fracos, há claramente pontos muito negros, com destaque para Bragança e Seixal. Ou seja, o utente paga um preço mais elevado pelo correio azul, mas parece que este é tudo menos prioritário, ao contrário do que é anunciado. Inadmissível!

> No correio azul que envolve as regiões autónomas, globalmente, o valor mínimo convencionalizado está a ser cumprido (dois dias úteis). Mas os CTT estão longe de atingir o objectivo traçado. Registámos também grandes diferenças com o Funchal a ficar muito aquém do mínimo.

Registadas sem problemas

Entre as cartas registadas com aviso de recepção que enviámos, não detectámos problemas. Apesar de haver uma margem para melhorar o serviço, a situação é satisfatória: quase 93% das cartas foram entregues dentro do prazo (um dia). Todas as cartas foram entregues e todos os avisos de recepção foram devolvidos ao remetente.

Desaparecidas em combate

> Das 6288 cartas que enviámos, 22 (14 de correio normal e 8, de correio azul) não chegaram ao destinatário, nem foram devolvidas ao remetente até ao momento em que escrevemos estas linhas (três meses depois).

>>

RESULTADOS OFICIAIS POUCO FIÁVEIS

A qualidade do serviço prestado pelos CTT continua em rota descendente. Entre 1998 e 2003, o desempenho dos CTT piorou, com destaque para o correio azul que anda pelas ruas da amargura.

Segundo os dados oficiais e como mostra o gráfico em baixo, em 1998, os CTT entregaram 96,6% do correio azul dentro do prazo proposto. Mas, em 2003, esse valor desceu bastante, não atingindo o valor mínimo estabelecido (92,2%).

Curiosamente, ao mesmo tempo que os resultados oficiais de 2003 foram divulgados, a empresa fez publicidade na imprensa com os resultados de um mês favorável (Março) em 2004, mas não sobre o trabalho do último ano. E não é difícil perceber porquê. Os números mostram claramente que a qualidade está a baixar e os CTT não cumpriram o nível mínimo para o correio azul. O mesmo aconteceu para o tempo em fila de espera. Os resultados oficiais também demonstram que os consumidores perdem cada vez mais tempo à espera na fila da estação dos correios.

Para agravar este cenário, uma auditoria aos indicadores de qualidade dos CTT não assegura a conformidade e a fiabilidade de alguns números para 2002! Ou seja, os resultados oficiais não são credíveis, podendo o desempenho real dos CTT ser bem pior do que o anunciado.

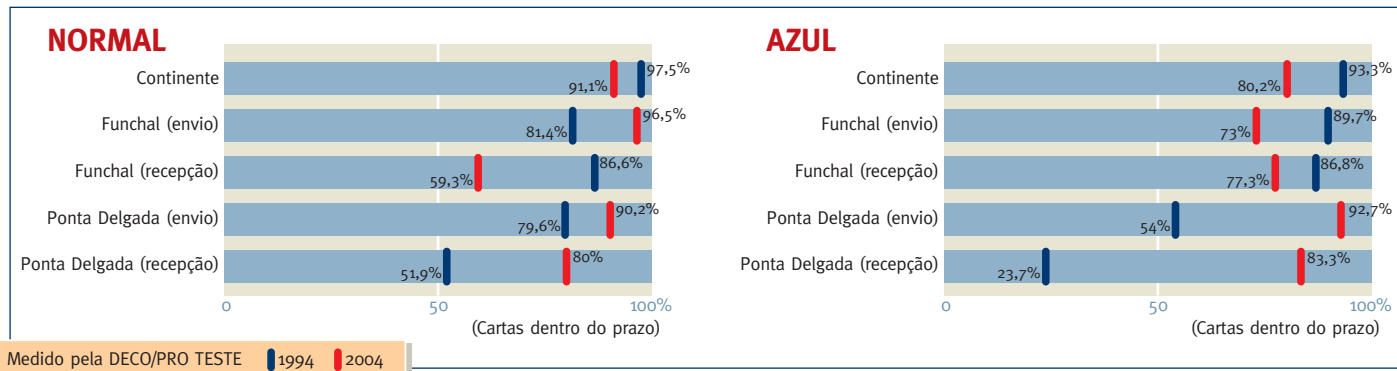


Mais informação, menos publicidade!
Em vez de se preocupar em publicitar os resultados de um mês que dá mais jeito, os CTT deveriam investir nos recursos e melhorar a qualidade do serviço.



Fraca credibilidade
Em Abril último, uma auditoria revelou que os resultados oficiais não são fiáveis. O documento pode ser consultado no sítio na Net da Anacom (www.anacom.pt).

CORREIO CADA VEZ MAIS LENTO



>>

Este número de extravios também ultrapassa os valores apontados pelo convénio. Estamos, pois, bastante apreensivos quanto à fiabilidade destes serviços.

> A esmagadora maioria das cartas chegou em boas condições, mostrando que os CTT têm o cuidado necessário com a correspondência. Por exemplo, as cartas não estavam sujas, nem amarrotadas.

Dez anos depois, tudo piorou

> Em matéria de correio normal, enquanto no estudo publicado em 1994, os resultados para o Continente eram bastante bons, em 2004, o desempenho dos CTT foi muito pior (ver gráfico em cima). Mas também registámos melhorias pontuais. Foi o caso de Ponta Delgada. Já no Funchal, os resultados estão piores para a recepção do correio normal.

> Quanto ao correio azul, em 2004, os resultados globais são bastante piores. Apenas para Ponta Delgada encontramos uma melhoria considerável a contrastar com um claro agravamento da demora de encaminhamento para o Continente e Funchal.

Suspeita confirmada

Vários jornais alertavam há meses para a degradação dos correios. Fomos investigar e não há dúvidas.



CONSUMIDORES EXIGEM

> Dez anos depois de termos realizado o último estudo, o serviço dos CTT piorou bastante. Os nossos resultados revelam que a empresa não está a cumprir o acordo assinado com a Autoridade Nacional de Comunicações. Para alterar este cenário, é preciso actuar a três níveis: Governo, Anacom e CTT. É inadmissível que a qualidade de um serviço público concessionado pelo Estado tenha piorado tão drasticamente. Para inverter esta tendência, o Ministério da Economia tem de verificar se os meios existentes são bem aplicados. Já a empresa deve corrigir de imediato os problemas e apostar seriamente na formação do pessoal.

> Estando confirmado o desrespeito dos níveis de qualidade para 2003, os CTT terão de sofrer as penalizações previstas já no próximo ano. Por exemplo, não deve ser permitido à empresa o aumento dos seus tarifários. A Anacom deve assegurar a fiabilidade do controlo dos níveis de qualidade. Os CTT realizam estudos para avaliar o seu desempenho, mas, em Abril último, uma auditoria mostrou que os resultados para alguns indicadores não são credíveis. Porque espera a Anacom para agir?

> Se detectámos tão maus resultados nas principais cidades, não será difícil imaginar um cenário pior no Interior do país. O Governo tem de garantir que o serviço é prestado de forma homogénea no país inteiro. Os actuais indicadores de qualidade são uma medida global que oculta enormes diferenças regionais. Devido a um acordo com a Associação Nacional de Freguesias, o serviço passou a ser prestado pelas juntas de freguesia nas localidades onde foram encerradas estações. Mas como pretendem os CTT assegurar a qualidade e a continuidade do serviço nestas localidades? A empresa não se pode desresponsabilizar.

> A plena liberalização está marcada para 2009. Exigimos uma liberalização bem feita. Esta só interessa se defender todos os consumidores, evitando erros como deixar pequenas localidades sem serviço. Sr. Ministro da Economia, Carlos Tavares, trata-se só do futuro do serviço postal universal. Há uma boa herança do passado que tem de recuperar urgentemente: os correios portugueses entre os melhores do mundo, lembra-se?