

# Estações de correios<sup>©</sup>

Um serviço postal de qualidade depende da rapidez com que as cartas são entregues, mas também implica um atendimento rápido e eficiente nas estações de correios. O nosso estudo demonstra que os CTT precisam de melhorar esta última vertente do seu serviço.

Todos os dias milhares de pessoas têm necessidade de se servir das estações de correios para enviar uma carta, pagar uma conta, levantar uma encomenda, etc.

Em Setembro de 1994 (*Pro Teste* n.º 140) analisámos a rapidez e o preço do envio de cartas por correio normal, azul, registado e acelerado. Os resultados obtidos na altura foram bastante satisfatórios, pois, com excepção de alguns problemas pontuais, as cartas chegaram ao respectivo destino rapidamente e em condições.

Desta vez, resolvemos analisar a qualidade do serviço prestado numa estação de correios. Será que os empregados fornecem informações claras e correctas quando os consumidores lhes colocam uma dúvida? É preciso esperar muito tempo para se ser atendido? Estes são apenas alguns dos aspectos analisados num estudo a 336 estações de correios de todo o país (ver caixa *O nosso estudo*).

## Antes de ser atendido

Antes de analisar a eficácia dos funcionários dos correios, os nossos colaboradores verificaram se todas as estações se esforçam por prestar, nas melhores condições, um serviço competente. Vejamos, então, coluna a coluna (ver quadro), os resultados das nossas investigações.

### I. Acesso para deficientes?

Quem necessita de utilizar uma cadeira de rodas, conhece bem todos os obstáculos que poderá encontrar nas suas deslocações diárias. Assim, para poderem entrar numa estação de correios, é necessário que estas respeitem algumas condições, tanto no exterior como no interior.

#### As nossas exigências

Para que uma cadeira de rodas passe sem dificuldade através de uma porta, esta deve ser suficientemente larga (pelo menos, 90 cm). Por outro lado, a estação deve ter rampas de acesso ou soleiras baixas. As escadas são, de todo, desaconselhadas.

#### Em números

- 32% das estações de correios são acessíveis a deficientes físicos.
- 68% das estações são impossíveis ou difíceis de aceder por quem utilize uma cadeira de rodas.

#### Comentário

Qualquer instituição, pública ou privada, deve esforçar-se por proporcionar aos deficientes físicos uma vida sem barreiras. Aliás, este ano foi finalmente aprovada uma lei (a discussão da mesma já remonta a 1982) que obriga todos os edifícios públicos, construídos a partir deste ano, a terem acessos para deficientes físicos. Nos edifícios já construídos, as obras necessárias devem ser realizadas durante os próximos sete anos.

Quanto aos CTT, precisam de realizar, tal como diz a lei, as obras necessárias para que nenhuma estação fique inacessível a quem é



Fig. 1. Entradas como as da fotografia, com vários degraus, dificultam bastante o acesso aos deficientes físicos. Mesmo nas estações novas ou que foram sujeitas a obras recentemente, mais de metade (perto de 65%) continua sem acessos adequados para quem tem de se deslocar numa cadeira de rodas.

obrigado a deslocar-se numa cadeira de rodas (ver fig. 1).

### II. Horário de funcionamento

Uma pessoa que comece a trabalhar às nove horas da manhã e termine às seis da tarde, com uma hora para almoço, fica com pouco tempo para se deslocar a uma estação de correios caso precise, por exemplo, levantar uma encomenda. Por esta razão, as estações devem funcionar em horários que sejam, o mais possível, favoráveis aos consumidores (ver fig. 2).

#### As nossas exigências

Para servir melhor os seus clientes, as estações deveriam funcionar durante determinados períodos: antes das nove horas, na hora do almoço, depois das 18 horas e/ou ao sábado.

#### Em números

- Em 19% das estações, o horário é alargado e favorável à maioria dos consumidores. Por isso, receberam uma classificação positiva: algumas funcionam nos quatro períodos mencionados (■), enquanto que outras apenas em três (+).
- Foram consideradas aceitáveis (□) as estações que funcionam durante, pelo menos, dois dos períodos favoráveis ao consumidor (32%).
- Os horários de 49% das estações são pouco favoráveis aos consumidores, pois estas estão abertas apenas durante um (-) ou nenhum (●) dos períodos referidos.

### Comentário

Quem trabalha oito horas por dia, nem sempre pode deslocar-se à estação de correios, mais perto da zona de residência, durante o seu horário normal de funcionamento. Por vezes, ver-se-á obrigado a pedir ajuda a outra pessoa. Isto, porque quase metade das estações visitadas tem um horário pouco favorável aos consumidores. As mais afectadas são as de pequenas dimensões. Torna-se urgente que a situação melhore, para que o consumidor possa utilizar os serviços de uma estação de correios sempre que necessitar, sem ter de chegar tarde ao emprego ou sair mais cedo.



Fig. 2. O horário de funcionamento deve estar afixado num local bem visível do exterior. Este aspecto é importante, para que o consumidor saiba quando pode dirigir-se à estação. Mesmo assim, 4% das estações analisadas continua a afixar o horário num local pouco visível do exterior. Esta não é, certamente, a melhor forma de prestar um serviço aos seus clientes.

### III. Informação exposta

Os CTT comercializam uma extensa lista de produtos e serviços: envio e recepção de cartas, encomendas, vales postais, etc. Para que o consumidor os conheça, tem de ser informado (ver fig. 3).

#### As nossas exigências

Pedimos aos nossos colaboradores que observassem a informação disponível ao consumidor, quer sob a forma de folhetos, quer a afixada em cartazes colocados na sala de atendimento. Verificámos, assim, se os vários produtos e serviços dos CTT são bem divulgados.

#### Em números

• 74% das estações visitadas receberam uma classificação positiva (entre  $\square$  e  $\square$ ). Foram consideradas aceitáveis quando tinham um cartaz com anúncios e folhetos (anunciando, pelo menos, dois produtos dos correios). As classificações

superiores indicam uma maior quantidade e variedade de informação à disposição dos consumidores.

• 26% das estações estavam abaixo do mínimo aceitável. Daí as classificações negativas (— ou  $\ominus$ ).

### Comentário

Globalmente, é necessário colocar mais informações ao dispor do consumidor (utilizando folhetos ou cartazes). Se os CTT prestassem mais atenção a este pormenor, os consumidores teriam oportunidade de conhecer outros serviços, além dos que utilizam habitualmente.



Fig. 3. Os CTT comercializam vários produtos e serviços que não são do conhecimento de muitos consumidores. Por isso, é importante que algumas estações os divulguem mais (através de folhetos e cartazes).

### IV. Tarifas afixadas?

Um outro aspecto importante é a afixação em local visível das tarifas praticadas pelos CTT.

#### As nossas exigências

Tendo em conta a grande diversidade de produtos e serviços oferecidos pelos correios, não seria prática a afixação de uma tabela com todas as tarifas. No entanto, é importante que sejam afixados, pelo menos, os preços dos serviços mais utilizados, como, por exemplo, as tarifas dos selos. Para os restantes, os correios deveriam ter tabelas específicas que fossem fornecidas ao consumidor quando este as solicitasse.

### Em números

• Em 11% das estações, está afixada uma tabela com os preços dos produtos e serviços mais utilizados.  
• Em 89%, não existe qualquer tarifário afixado.

## O NOSSO ESTUDO

Em Portugal existem cerca de 1.000 estações de correios (EC). Em função do seu volume de actividades e dimensão, é possível distinguir oito tipos de estações: das ECA, as mais pequenas e com atendimento apenas durante uma parte do dia, às EC6, com maior volume de actividade e mais de cinco funcionários no atendimento. Além das estações exteriores dos correios, que são uma extensão das EC, as estações móveis e os postos de correios, que funcionam em estabelecimentos (geralmente, comerciais) a quem os CTT atribui a concessão do serviço postal.

### A nossa selecção

Devido ao seu número e importância, o nosso estudo recai sobre as estações de correios. Destas, escolhemos 336, ou seja, um terço do total. Assim, abrangemos: todas as EC6 (cinco) e EC5 (23) existentes; 62 EC4 (cerca de 97% do total desta categoria); 78 EC3 (perto de 67%); 96 EC2 (39%); 51 EC1 (cerca de 23%); 17 EC0 (7%); e 4 ECA (4% do total desta categoria). Por outro lado, tentámos incluir estações de vários pontos do país. No total, abrangemos 91 concelhos, incluindo as regiões autónomas. No quadro comparativo apresentamos cerca de dois terços das estações analisadas (por razões de espaço). Estas encontram-se ordenadas por ordem crescente do respectivo código postal.

### O que fizemos

Durante o mês de Novembro de 1996, os nossos colaboradores visitaram duas vezes cada uma das estações seleccionadas, num total de 672 visitas. De cada vez, deviam verificar vários aspectos. A estação de correios propriamente dita: a existência de acessos para pessoas em cadeira de rodas, a presença de informações (como o horário de funcionamento e de recolha das cartas, as tarifas e os folhetos sobre os diferentes produtos dos correios), etc. Os resultados são apresentados sob o título *Antes de ser atendido*. A fila de espera: a duração e a organização das mesmas. Estas informações encontram-se na caixa *Esperar numa fila*. Por fim, através de cinco provas práticas, verificámos a eficácia e a atitude dos funcionários que fazem o atendimento. Os resultados encontram-se sob o título *Postos à prova*.

## Comentário

É inadmissível que as tarifas dos produtos e serviços mais utilizados não estejam afixadas na grande maioria das estações. É importante que o consumidor saiba, antecipadamente, quanto terá de pagar.

## Outros aspectos...

Os nossos colaboradores aproveitaram a visita às estações para analisarem outros aspectos. Vejamos alguns, a título informativo.

- Mais de 98% das estações coloca caixas no exterior para quem queira aí deixar a correspondência. A maioria (88%) permite separar o correio normal do azul ou a correspondência nacional da estrangeira.
- Em cerca de 25% das estações não é indicado o horário de recolha da correspondência. Das que o indicavam, 14% apenas apresenta o horário do correio normal ou do azul.
- Mais de 71% das estações visitadas não possui uma máquina automática de venda de selos (no interior ou no exterior). Estas máquinas, além de simples de utilizar, poupam bastante tempo aos clientes. Além disso, caso se encontrem no exterior da estação, podem ser utilizadas a qualquer hora.
- Quase 99% das estações estão equipadas com mesas ou balcões que o consumidor pode utilizar em caso de necessidade (para preencher algum impresso, por exemplo).
- Cerca de 88% possui cadeiras ou bancos para quem está à espera.
- A maioria das estações analisadas (89%) não tem esferográficas à disposição dos clientes. Assim, convém ir prevenido com uma (ou pedi-la ao funcionário) para o caso de, por exemplo, ser necessário preencher um impresso.

## Postos à prova...

Organizámos cinco provas práticas para verificar a eficácia dos funcionários que atendem os consumidores nas estações de correios. Para tal, fizemos cinco perguntas, que dizem respeito a situações que, com maior ou menor frequência, fazem parte do quotidiano de qualquer estação.

## 1. UM FAX... OU DOIS?

### Como fizemos a prova

Cada colaborador perguntou ao funcionário se podia enviar um fax e, sempre que a resposta foi positiva (o que só não se verificou numa estação, porque o aparelho de fax estava avariado), apresentou-lhe uma folha branca, com uma mensagem manuscrita que ocupava cerca de 12 cm da página. Vejamos, então, como se processou o envio deste fax e quanto pagámos pelo serviço.

### O que deveria ter acontecido

Para o envio de mensagens através de fax, os CTT criaram um impresso (a que chamam *folha de rosto*), onde se escreve o nome do remetente e do destinatário, além de outros elementos, como a estação de origem e o preço. Nesta folha existe um espaço, superior a 13 cm, que pode ser ocupado com uma pequena mensagem. Esta folha de rosto é obrigatória para quem envia um fax, constituindo a primeira página. Assim, o cliente pode enviar o número de páginas que entender, ocupando ou não o espaço em branco da folha de rosto com uma mensagem. Desta forma, para resolver o problema do nosso colaborador, o funcionário deveria apresentar as duas possibilidades existen-

tes para o envio da mensagem, indicando que, se quisesse transcrever a mensagem para a folha de rosto, o envio do fax ficaria por 400\$00. Caso optasse pela segunda hipótese (folha de rosto mais a página com a mensagem) teria de pagar 480\$00.

### Em números

- Em **45%** das estações visitadas, os funcionários explicaram as duas modalidades e deixaram os nossos colaboradores optar pela melhor solução (neste caso, a mais barata).
- Em **54%** dos locais, os funcionários nada explicaram ao "cliente" e optaram pelo envio das duas folhas, ou seja, pela hipótese mais cara.
- Em três estações (**1%**), os respectivos funcionários cobraram um preço superior ao da tabela (uma das estações cobrou 730\$00, ou seja, quase o dobro).

### Comentário

Os funcionários não podem decidir pelos clientes, principalmente quando essa decisão "toca" na carteira do consumidor. Devem, sim, esclarecê-los e dar-lhes a hipótese de optar pela via mais interessante. Além disso, é inadmissível que sejam cobrados preços superiores aos tabelados.

## 2. REGISTRADA, MAS PARA QUEM?

### Como fizemos a prova

Quando queremos enviar uma carta registada, é necessário preencher um pequeno impresso com o nome e endereço completos do destinatário e do remetente. Estes dados devem coincidir com os indicados no envelope... excepto no caso da nossa prova prática. De facto, pedimos aos nossos colaboradores que entregassem ao funcionário um impresso onde o nome e a morada do destinatário estavam ligeiramente diferentes dos escritos no envelope (ver fig. 4). Na verdade, ninguém está livre de se enganar...

### O que deveria ter acontecido

Paga-se mais por uma carta registada do que por uma normal. Por isso, deve haver um controlo do serviço. Assim, o funcio-

nário deve verificar se o nome e morada do destinatário indicados no impresso coincidem com os escritos no envelope. Uma vez que os nossos colaboradores "se enganaram" a preencher os dados do impresso, o erro deveria ser detectado pelo funcionário, de forma a ser corrigido. Será que assim foi?

### Em números

- Apenas em **6%** das estações os funcionários verificaram a coincidência dos dados e alertaram o cliente para o erro.
- Em **94%** dos casos nada foi verificado e as cartas registadas acabaram numa morada errada, neste caso, a que estava escrita no envelope.

### Comentário

Quem regista uma carta, quer ter a certeza que ela chega ao seu destinatário. Por isso, irá pagar 249\$00 (mais 200\$00 do que por uma carta normal). Espera-se, por isso, que o funcionário dedique a devida atenção a este serviço, de forma a evitar erros. Mas os resultados obtidos demonstram que raramente é assim. Desta forma, sempre que envie uma carta registada, tenha o cuidado de verificar se a morada escrita no envelope está exactamente igual à do impresso. Tome especial atenção com a morada do envelope, pois tudo indica que é para esta que os carteiros olham. De qualquer forma, é sempre possível pedir ao funcionário que verifique se as moradas "batem certo".

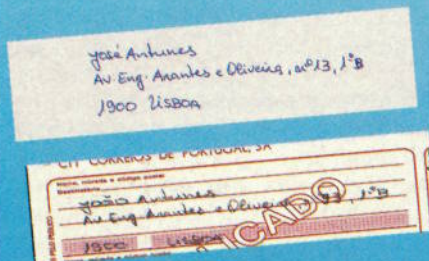


Fig. 4. Enviar uma carta registada (por vezes, com documentação importante) fica mais caro do que por correio normal. Por isso, os funcionários devem ter mais cuidado e dedicar a devida atenção a este serviço. No entanto, o nosso "erro" passou despercebido em muitas estações...

### 3. QUERO APRESENTAR UMA QUEIXA!

#### Como fizemos a prova

Um familiar (fictício) do nosso colaborador tinha enviado uma carta, por correio normal, com documentos importantes, já há várias semanas. Como tudo indicava que a carta se tivesse extraviado, pois ainda não tinha chegado ao seu destino, o colaborador queria informar-se sobre a forma de apresentar uma queixa.

#### O que deveria ter acontecido

Como o correio normal não é sujeito a qualquer tipo de registo, torna-se difícil saber o que se passou quando uma carta se extravía. Mesmo assim, se a carta não é entregue porque a morada do destinatário está incompleta ou errada, ela é enviada ao remetente. Se não houver o endereço deste (ou se estiver errado), a carta ficará no *refúgio postal*. Desta forma, é sempre possível fazer um *pedido de busca*, para tentar encontrar a carta ou saber o que se passou. Para fazer este pedido, pode dirigir-se a qualquer estação ou posto de correios e preencher o impresso existente para o efeito. Pode, também, entregar uma carta com a reclamação. Os CTT garantem que, desde que a queixa seja apresentada por escrito, enviam, sempre, uma resposta igualmente escrita.

Assim, na presente situação, o funcionário deveria apresentar ao nosso colaborador o impresso existente ou aconselhar que o seu familiar escrevesse uma carta a explicar, pormenorizadamente, o sucedido. A queixa deveria, então, ser entregue em qualquer estação de correios.

#### Em números

- Apenas em cerca de **46%** das estações obtivemos uma resposta positiva para o nosso problema. Mas, somente em **7%** foi entregue o impresso para apresentar a queixa e explicado o seu preenchimento (■). As restantes **39%** aconselharam o familiar do nosso colaborador a não desistir e a escrever uma carta (+).
- Em **12%** das estações, depois de alguma insistência, os funcionários recomendaram a elaboração de uma carta, mas, desencorajaram a apresentação da queixa, pois não teria qualquer resultado (□).
- Finalmente, **42%** desaconselhou a apresentação da queixa, embora **8%** tenha dado conselhos para prevenir situações futuras (-). Nos restantes **34%**, disseram que não era possível apresentar uma reclamação quando se tratava de correio normal e que não havia nada a fazer (⊖).

#### Comentário

Os resultados são bastante desanimadores: mais de metade dos funcionários desencorajou a apresentação da queixa. Com esta atitude estão a desacreditar os CTT, ao afirmarem a impossibilidade de encontrar uma carta que lhes foi confiada. Se esta é a realidade, agradecemos a sua franqueza, mas, então, está mais do que na hora dos CTT criarem um serviço eficaz para dar seguimento às queixas e informar os seus funcionários da sua existência.

### 4. PROVE... QUÊ?

#### Como fizemos a prova

Uma das formas de se apresentar uma queixa é escrever uma carta para a Provedoria dos CTT. Assim, no seguimento da prova anterior, os nossos colaboradores deviam dizer aos funcionários que tinham ouvido falar sobre a possibilidade de apresentar uma reclamação ao provedor dos CTT e queriam saber como tal se processava.

#### O que deveria ter acontecido

Uma provedoria faz a mediação de conflitos entre os consumidores e a entidade que prestou o serviço (neste caso, os CTT). Ao receber uma reclamação escrita, o provedor irá averiguar o que se passou, remetendo, depois, uma resposta ao queixoso. Sendo assim, os funcionários das estações dos correios, quando inquiridos pelos nossos colaboradores, deviam fornecer a morada e/ou o número de telefone deste mediador. A resposta esperada seria: Provedoria dos CTT, Av. Duque d'Ávila, n.º 56, 2.º Dto, 1050 LISBOA (tel.: 01/3574137).

#### Em números

- Apenas em **4%** das estações, os funcio-

nários conheciam a provedoria dos CTT e a respectiva morada (■). Aliás, uma delas já tinha encaminhado o colaborador para este serviço, quando ele lhe perguntou como apresentar uma queixa.

- Outros (**2%**), apesar de não conhecerem a morada, deram o número de telefone da linha verde (gratuita) dos CTT, para que o cliente pedisse a informação desejada (□).
- É de lamentar que, na grande maioria das estações (**94%**), os funcionários não soubessem informar sobre a provedoria dos CTT (⊖). Além disso, na maior parte dos casos, afirmaram desconhecer esta entidade ou declararam, mesmo, que não existia!

#### Comentário

Decididamente, o tratamento das queixas dos consumidores não é o ponto forte das estações de correios. As respostas obtidas mostram que os próprios funcionários não conhecem o funcionamento da instituição onde trabalham. Torna-se urgente formá-los, para que possam fornecer ao consumidor as soluções adequadas aos problemas propostos.

### 5. DECLARAR OS VALORES

#### Como fizemos a prova

Os nossos colaboradores perguntaram aos funcionários se seria possível fazer um seguro para uma carta registada, pois iriam necessitar de enviar documentos importantes por correio.

#### O que deveria ter acontecido

Embora não seja possível fazer um seguro de uma carta, os CTT têm uma outra modalidade de registo (*o valor declarado*) que dá uma garantia ao cliente quando este pretende enviar documentos ou objectos de valor. O cliente tem de referir, no impresso do registo, o valor real do conteúdo da carta. Em caso de extravio ou dano atribuído aos CTT, o cliente é indemnizado da totalidade do valor que declarou. Como este é um serviço especial, além do custo do registo (249\$00), paga 200\$00 de taxa de seguro, se o valor for igual ou inferior a cinco contos, e 50\$00 por cada mil escudos a mais. O valor máximo aceite é de mil contos, se o envio for feito para uma estação de correios, e de 100 contos, se for para um posto. Um funcionário informado apresentaria este serviço ao seu cliente. No entanto, também aceitávamos que referisse o correio expresso (EMS), pois trata-se de um serviço que também prevê uma indemnização em caso de extravio ou dano.

#### Em números

- A maior parte dos funcionários (**88%**) apresentou uma solução para o problema do nosso colaborador. Destes, nem **1%** referiu o valor declarado e apresentou todas as explicações necessárias (■). Só **5%** indicou o serviço, mas sem fornecer uma informação completa sobre o mesmo (+). Considerámos ainda aceitáveis as respostas que referiram o valor declarado, mas não acrescentavam qualquer explicação, ou aquelas que apenas indicavam o correio expresso (□).
- Os restantes funcionários (**12%**), disseram que não era possível fazer um seguro e não deram nenhuma solução satisfatória (-).

#### O nosso comentário

Apesar de a maioria dos funcionários ter dado uma solução para o problema, ela nem sempre foi a melhor. Embora exista o valor declarado, os funcionários conhecem mal o serviço, pois, em muitos casos, não foram capazes de informar correctamente o consumidor sobre mesmo.

## Ao seu dispor

Durante as visitas efectuadas, os nossos colaboradores analisaram a forma como os funcionários atendem e tratam os clientes. Cada vez que foram atendidos, anotaram, para cada funcionário: a sua amabilidade, a capacidade para escutar (dão tempo ao cliente para expor o seu problema), a compreensão demonstrada para com o que é dito e

(Continua na pág. 32)

**ESTAÇÕES DE CORREIOS: RESULTADOS DO ESTUDO**

Código postal/LOCALIDADE/morada	Tipo de estação	Informação e local				Tempo de espera (minutos)		Provas práticas				
		I. Acessível a deficientes físicos?	II. Horário de funcionamento	III. Informação disponível	IV. Tarifário exposto?	1.ª visita	2.ª visita	Envio do fax	Erro do registo	Informação fornecida		
										Apresentação da queixa	Provedor	Seguro de registo
1000 LISBOA, Av. João XXI, 78 B	EC4	X	+	□		0	0	■		+	●	□
1000 LISBOA, Rua Pascoal de Melo, 64	EC6	✓	+	-		3	8	■		+	●	□
1050 LISBOA, Av. 5 de Outubro, 158 A	EC4	X	□	□		17	6	■		+	●	□
1050 LISBOA, Rua Tomás Ribeiro, 85	EC5	✓	+	+		0	0	■		●	●	□
1070 LISBOA, Centro Comercial Amoreiras, Loja 1076	EC4	X	□	+		15	2	■		+	●	□
1070 LISBOA, Rua D. Carlos Mascarenhas, 56 B	EC5	X	✓	□	●	2	8	■		+	●	□
1070 LISBOA, Rua Marquês da Fronteira	EC4		●	■		8	4	●		+	●	□
1100 LISBOA, Rua de Santa Justa, 17	EC4	X	□	□		3	23	●		●	●	□
1100 LISBOA, Terreiro do Paço	EC6	✓	+	□		0	0	●		●	●	-
1150 LISBOA, Rua de Santa Marta, 55 D	EC5	X	✓	+	□	10	2	●		+	●	-
1200 LISBOA, Praça Luis de Camões, 19	EC4		□	■		2	9	■		■	●	□
1250 LISBOA, Largo do Rato	EC5	✓	+	■		3	10	■		●	●	-
1250 LISBOA, Restauradores	EC5	X	✓	■	-	2	3	●		□	●	□
1300 LISBOA, Calçada da Boa Hora, 12	EC4		□	+		4	6	●		+	●	-
1350 LISBOA, Rua Saraiva de Carvalho, 122 A	EC4	X	+	■		5	0	●		□	●	□
1495 ALGÉS, Rua Dr. Manuel de Arriaga	EC4		□	+		4	4	●		●	●	-
1500 LISBOA, Estrada de Benfica, 394 A	EC5	X	✓	□	-	2	9	■	X	●	●	□
1500 LISBOA, Rua Amélia Rey Colaço, 3	EC4		□	●		12	4	■	X	●	●	□
1600 LISBOA, Rua D. Luísa de Gusmão, 7 C	EC3	X	□	+		3	2	●		+	●	□
1675 PONTINHA, Av. 25 de Abril, 29	EC3		+	-		3	7	■		+	●	□
1700 LISBOA, Aeroporto da Lisboa	EC4	X	■	+		1	3	■		+	●	□
1700 LISBOA, Av. da Igreja, 13	EC4		+	+		6	4	●	X	+	●	-
1700 LISBOA, Rua Saraiva de Carvalho, 9	EC5	✓	□	■		3	10	■		+	●	□
1750 LISBOA, Calçada de Carriche	EC2		●	+		5	2	■		□	●	□
1800 LISBOA, Av. Marechal Gomes da Costa, 13	EC6	X	✓	□	■	1	3	■		+	●	□
1885 MOSCAVIDE, Rua Bento de Jesus Caraça, 46	EC3	X	□	+		3	3	●		+	●	□
1900 LISBOA, Alameda D. Afonso Henriques, 58 A	EC4		+	□		0	14	■		●	●	□
2000 SANTARÉM, Rua Teixeira Guedes	EC5	✓	+	+		6	2	●		●	●	□
2000 VALE DE SANTARÉM, Rua Marquesa da Rêbeira Grande, 95	EC0		-	■		0	3	●		●	●	-
2070 CARTAXO, Rua 5 de Outubro	EC2		-	+		3	4	●		●	●	□
2080 ALMEIRIM, Rua 5 de Outubro, 16	EC2		●	+		3	4	■		●	●	□
2090 ALPIARÇA, Rua José Relvas, 117	EC1	X	●	■	X	3	0	■		●	●	□
2200 ABRANTES, Rua de Santa Isabel	EC3		□	■		7	2	■		●	●	□
2300 TOMAR, Rua Alexandre Herculano, 6	EC4	X	□	+		3	5	■		●	●	□
2350 TORRES NOVAS, Av. Dr. João M. Azevedo, 21	EC4		□	□		10	5	■		+	●	□
2400 ALCobaça, Praça 25 de Abril	EC4		□	□	X	2	0	■		-	●	□
2400 LEIRIA, Av. Heróis de Angola	EC6	X	✓	■	■	5	5	■		+	●	-
2400 LEIRIA, Rua Eng.º Duarte Pacheco	EC3		□	+	X	5	5	●	X	+	●	□
2405 MACEIRA, Bairro Cimpôr	EC2		□	□		5	0	■		●	●	□
2410 CARANGUEJEIRA, Rua do Comércio	EC0		●	●		15	5	■		+	●	□
2430 MARINHA GRANDE, Av. 1.º de Maio	EC4		□	□		0	1	●		●	●	-
2430 SÃO PEDRO DE MOEL, Av. da Liberdade	ECA	X	●	■	X	0	1	■	X	●	●	-
2440 BATALHA, Largo Paulo VI	EC3		●	□		0	2	●		●	●	-
2445 PATAIAS, Av. Rainha Santa Isabel	EC2		●	□	X	5	0	●		●	●	-
2450 NAZARÉ, Av. Independência Nacional	EC3		●	□	X	2	5	■		□	●	-
2450 VALADO DE FRADES, Rua Prof. Arlindo Varela	EC0		●	□	X	5	0	■		-	●	□
2460 ALFEIZARÃO, Rua 25 de Abril, 133, 1.º	EC1		●	■		0	0	■		-	●	□
2460 SÃO MARTINHO DO PORTO, Av. Marechal Carmona, 4	EC1		●	+		3	0	■		-	●	□
2480 JUNCAL, Rua da Fonte	EC1		□	□		2	0	●	X	+	●	□
2480 PORTO DE MÓS, Bairro 5 de Outubro	EC2		●	+		7	0	●		●	●	□
2500 CALDAS DA RAINHA, Rua Heróis da Grande Guerra	EC4		■	-		2	3	■		●	●	□
2510 ÓBIDOS, Praça de Santa Maria	EC2	X	●	+		2	4	■		□	●	□
2530 MANGUALDE, Rua do Correio, 37	EC3		-	□		3	6	■		□	●	+

■: muito bom; +: bom; □: médio; -: medíocre; ●: mau.

elim. = eliminado.

**ESTAÇÕES DE CORREIOS: RESULTADOS DO ESTUDO**

Código postal/LOCALIDADE/morada	Tipo de estação	Informação e local				Tempo de espera (minutos)		Provas práticas				
		I. Acessível a deficientes físicos?	II. Horário de funcionamento	III. Informação disponível	IV. Tarifário exposto?	1.ª visita	2.ª visita	Envio do fax	Erro do registo	Informação fornecida		
										Apresentação da queixa	Provedor	Seguro de registo
2560 TORRES VEDRAS, Rua António Batalha Reis	EC4		☐	☐		2	3	☒		●	●	☐
2600 ALHANDRA, Rua Marquês de Rio Maior, 45	EC2		●	☒		0	2	☒		+	☐	☐
2600 VILA FRANCA DE XIRA, Rua Alves Redol	EC4		☐	+		0	2	●		+	●	☐
2615 ALVERCA, Edifício Cinema, Estrada Nacional n.º 10	EC3		☐	☒		0	2	●		+	●	☐
2625 FORTE DA CASA, Rua Padre Américo	EC0	X	●	☒		0	0	●		+	●	☐
2625 PÓVOA DE SANTA IRIA, Rua 5 de Outubro, Lote 32	EC2		●	☒		0	1	●		+	●	☐
2670 LOURES, Rua Combatentes da Grande Guerra, 6	EC4		☐	☐		2	5	☒		●	●	☐
2670 SANTO ANTÓNIO CAVALEIROS, Largo El Rei D. Duarte	EC2		-	+		8	2	☒		☒	●	☐
2675 ODIVELAS, Rua Espírito Santo, 24	EC4	X	☒	+		3	2	☒		●	●	☒
2675 PÓVOA DE SANTO ADRIÃO, Rua Dr. Mário Sacramento, 7 A	EC2	X	●	+		8	8	☒		+	●	☐
2685 BOBADELA, Rua Luís de Camões, 4	EC2		●	☒		3	1	●		+	●	☐
2685 CAMARATE, Rua Eduardo Augusto Pinto	EC2	X	☐	☒		2	7	●		+	☒	☐
2685 PORTELA, Centro Comercial da Portela, 1.º, loja 65	EC2	X	+	☒		2	4	☒		☒	●	☐
2685 SACAVÉM, Rua das Merendas	EC5	X	+	+		0	2	●		●	●	☐
2685 SANTA IRIA DE AZÓIA, Rua S. Francisco Xavier, Lote 23	EC2		●	☐		0	3	●		●	●	☐
2685 SÃO JOÃO DA TALHA, Rua da Igreja	EC2		●	☒		2	16	●		●	●	-
2700 AMADORA, Rua 5 de Outubro, 10 B	EC5	✓	☒	●		0	0	●		+	●	-
2700 AMADORA, Av. Chaby Pinheiro, Lote 1 (Venda Nova)	EC3	X	☐	☐		17	0	●		☒	●	☐
2710 SINTRA, Av. Movimento Forças Armadas, Lote 1	EC4		☐	-		0	8	●		●	●	☐
2720 DAMAIA, Rua Teófilo de Braga, Lote 63	EC4	X	☐	-		4	2	●		●	●	☐
2725 MEM MARTINS, Rua da Azenha, 23	EC4	X	☐	☐		7	24	☒		●	●	☐
2735 CACÉM, Rua Nova do Zambujal, Lote 6	EC5	X	✓	+	☐	10	3	●	X	●	●	☐
2735 RIO DE MOURO, Av. Gago Coutinho, 64	EC2	X	●	☐	X	6	3	●		●	●	☐
2745 BARCARENA, Largo 5 de Outubro, 11 A	EC1		●	+		0	1	●		●	●	☐
2745 BELAS, Rua dos Bombeiros Voluntários, 1	EC1		●	+		1	0	●		●	●	-
2745 QUELUZ, Av. Luís de Camões, 22	EC4	X	☐	☒		4	2	●		●	●	☐
2750 CASCAIS, Edifício Golphino, Lote 3	EC4	X	☐	+		8	5	●		☒	☒	☐
2765 ESTORIL, Av. Nice, 1	EC3		☒	☒		2	1	☒		☒	●	☐
2765 ESTORIL, Av. Sabóia, 13 (Monte Estoril)	EC2		●	-		2	2	☒		☒	☒	☐
2765 SÃO JOÃO DO ESTORIL, Rua da Estação, 9	EC2		●	☒		7	5	☒		+	●	☐
2775 CARCAVELOS, Av. Marechal Craveiro Lopes (Rebelva)	EC4	X	☐	☐		2	5	☒		●	●	☐
2775 PAREDE, Av. José Relvas, 16 C	EC3	X	☐	+		8	5	●		☒	●	☐
2780 OEIRAS, Av. Miguel Bombarda	EC4	X	+	-		2	10	●		●	●	☐
2780 PAÇO D'ARCOS, Praceta Dionísio S. Matias, 1	EC3	X	☐	-		5	5	☒		●	●	☐
2795 CARNAXIDE, Estrada da Outorela, 15 A	EC3	X	+	☐		4	2	●		●	●	☐
2795 LINDA-A-VELHA, Rua Antero de Quental	EC5		☐	☐		0	4	☒		-	●	☐
2795 QUEIJAS, Rua dos Correios, 2	EC1		●	☐		12	2	☒		-	●	☐
2800 ALMADA, Praça M.F.A, 13 B	EC3	X	☐	☐	X	14	6	●		+	●	-
2800 CACILHAS, Av. 25 Abril, 41 C	EC2		●	☒	X	3	0	●		●	●	☐
2800 COVA DA PIEDADE, Rua Fernando Pessoa	EC4	X	☒	☒	X	1	0	●		+	●	-
2800 PRAGAL, Rua Galileu S. Correia, 18 A	EC3	X	☐	☐	X	1	0	●		☒	●	☐
2810 FEIJÓ, Rua Dr. António Elvas, 93	EC1		●	☒	X	0	2	☒		+	●	+
2810 LARANJEIRO, Rua 38	EC2		●	☒	X	4	1	☒		+	●	☐
2830 BARREIRO, Rua Dr. Câmara Pestana, 1	EC4		●	☐		16	16	●		☐	●	☐
2835 BAIXA DA BANHEIRA, Estrada Nacional n.º 210	EC2		●	☐		30	25	●		☐	●	☐
2835 LAVRADIO, Rua Cândido Manuel Pereira, 77	EC1		●	-		10	15	●		☐	●	☐
2840 AMORA, Rua da Liberdade, Lote 36, Edifício S (Paivas)	EC3	X	☐	+	X	5	4	●		+	●	☐
2840 SEIXAL, Av. Vasco da Gama, 34	EC1	X	●	☒	X	2	0	☒		+	●	☐
2855 CORROIOS, Rua Casa do Povo, 12	EC3	X	☐	-	X	10	9	●		+	●	☐
2860 MOITA, Rua Dr. Alexandre Sequeira, 19	EC2	X	●	-		9	12	●		+	●	+
2870 MONTIJO, Av. 25 de Abril, 1	EC4		●	☐		20	25	●		+	●	☐
2900 SETÚBAL, Av. Mariano de Carvalho	EC5		☒	☒		6	1	●		●	●	☐
2900 SETÚBAL, Praça do Bocage	EC2		●	+		10	7	☒		+	●	☐
2955 PINHAL NOVO, Praça José Maria Santos, 16	EC3		●	☐		10	15	☒	X	☐	●	☐

**ESTAÇÕES DE CORREIOS: RESULTADOS DO ESTUDO**

Código postal/LOCALIDADE/morada	Tipo de estação	Informação e local				Tempo de espera (minutos)		Provas práticas				
		I. Acessível a deficientes físicos?	II. Horário de funcionamento	III. Informação disponível	IV. Tarifário exposto?	1.ª visita	2.ª visita	Envio do fax	Erro do registo	Informação fornecida		
										Apresentação da queixa	Provedor	Seguro de registo
3000 COIMBRA, Av. Fernão de Magalhães, 223	EC5	X	+	+		1	1	●		●	●	□
3000 COIMBRA, Rua João de Deus, Centro Comercial Girassolium	EC4	X	□	+		10	12	●		+	●	□
3000 COIMBRA, Rua Martins de Carvalho	EC4		+	□		0	5			●	●	□
3080 FIGUEIRA DA FOZ, Largo do Bairro da Estação	EC3		-	+		5	1	●		+	●	□
3080 FIGUEIRA DA FOZ, Rua D. José I.C. Branco (Santana)	ECA		●	+		1	0	elim.		●	●	□
3100 POMBAL, Largo 25 de Abril	EC4		□	□		5	0	+		●	●	□
3460 TONDELA, Rua Tomás Ribeiro, 82	EC3		●	+		3	5	●		□	●	-
3500 VISEU, Largo General Humberto Delgado	EC5		+	-		2	1	+		●	●	□
3525 CANAS DE SENHORIM, Rua Dr. Ablilio Monteiro, 245	EC1		●	+		10	2	+		□	●	+
3700 SÃO JOÃO DA MADEIRA, Largo Santo António	EC5	X	□	+	X	1	6	●		●	●	□
3720 OLIVEIRA DE AZEMÉIS, Rua da Alumieira	EC4		□	+		4	6	●		●	+	-
3750 ÁGUEDA, Largo Fernando Caldeira	EC4		+	□		23	8	+		+	●	□
3800 AVEIRO, Av. Dr. Lourenço Peixinho	EC3	X	□	-		13	1	●		-	●	□
3800 AVEIRO, Largo Marquês de Pombal	EC4		+	+	X	14	7	+		+	●	□
3800 CACIA, Rua da República	EC1		●	+		7	3	●		●	●	□
3830 GAFANHA DA ENCARNAÇÃO, Rua S. Francisco Xavier	EC1		●	□		4	1	●		+	●	□
3830 GAFANHA DA NAZARÉ, Av. José Estêvão	EC2		●	+		4	9	●		+	●	□
3880 OVAR, Rua Alexandre Herculano	EC2		□	-		6	3	●		●	●	□
3880 OVAR, S. Vicente Pereira	ECA		●	+		4	4	elim.		●	●	□
4000 PORTO, Campo dos Mártires da Pátria	EC3		●	+		6	0	●		+	●	□
4000 PORTO, Praça do Marquês de Pombal	EC4		+	+		7	5	+		+	●	□
4000 PORTO, Praça do Município	EC6	✓	+	+	X	0	8	●	X	+	●	□
4050 PORTO, Rua Ferreira Borges	EC3		□	-		5	4	●		□	●	-
4100 PORTO, Praça António Peixoto	EC4		□	+	X	2	9	●		+	●	□
4100 PORTO, Praça Mouzinho de Albuquerque	EC5		+	●		11	9	●		+	●	□
4100 PORTO, Rua Pedro Hispano	EC5		+	□	X	2	0	●		+	●	□
4150 PORTO, Rua do Farol	EC3		□	+	X	0	4	●		+	●	+
4200 PORTO, Rua da Arroiteia	EC1		●	-		0	9	●		+	●	□
4200 PORTO, Rua das Mercês	EC2		●	+		6	7	●		+	●	-
4200 PORTO, Rua Prof. Bento de Jesus Caraça	EC3		□	+	X	4	0	+		+	●	□
4300 PORTO, Av. Fernão Magalhães	EC2		●	+		0	4	+		+	●	□
4300 PORTO, Rua do Bonfim	EC3		□	+		11	9	●		+	●	□
4400 VILA NOVA DE GAIA, Largo Eça de Queirós	EC1	X	●	+	X	9	0	●		●	●	□
4400 VILA NOVA DE GAIA, Rua Visconde das Devesas, 453	EC4		●	-		2	0	+		+	●	□
4406 CANELAS VNG, Rua Geminiano Moreira, 5	EC1		●	-		1	2	+		●	●	□
4405 VALADARES, Rua Prof. Amadeu Santos, 84	EC3	X	-	+		4	11	●	X	+	●	□
4415 CRESTUMA, Rua Central, 29	EC0		●	+		3	9	+		●	+	□
4415 PEDROSO, Rua Gonçalves Castro, 102 (Carvalhos)	EC3		-	-		1	2	●		+	●	□
4415 VILA NOVA DE GAIA, Av. do Mosteiro, 68 (Grijó)	EC1		●	+		10	0	●		+	●	□
4420 GONDOMAR, Av. 25 de Abril, 108	EC4		□	●		10	10	●		+	●	□
4430 AVINTES, Praceta Escud. Henrique Moreira	EC2		●	+		5	0	●		●	●	□
4430 VILA NOVA DE GAIA, Av. da República	EC5		+	+		15	3	●	X	+	●	□
4435 RIO TINTO, Rua das Perlinhas, 459	EC2		-	-		0	0	+		+	●	□
4440 VALONGO, Av. 5 de Outubro	EC2		-	●		12	3	+		●	●	□
4445 ERMESINDE, Rua Dr. João Rangel	EC3	X	-	+		12	10	+		+	●	□
4450 MATOSINHOS, Av. dos Combatentes da Grande Guerra, 745	EC3	X	-	+		4	15	●		-	●	□
4450 MATOSINHOS, Rua Brito Capelo, 208	EC4		+	-		5	4	+		-	●	□
4465 SÃO MAMEDE DE INFESTA, Rua Godinho Faria, 478	EC3	X	□	□		6	5	●		+	●	-
4470 MAIA, Av. Aeroporto (Pedras Rubras)	EC1	X	+	+		10	5	●		□	●	□
4470 MAIA, Rua José R. Silva Júnior, 355	EC4		+	●		15	12	●		+	●	□
4480 VILA DO CONDE, Rua Dr. António Andrade, 45	EC4	X	□	●		15	20	+		□	●	□
4490 PÓVOA DE VARZIM, Rua Eng.º Duarte Pacheco	EC4		+	□		15	10	●		+	●	□
4500 ESPINHO, Rua 19, 487	EC3	X	+	-		6	0	+		+	+	□

+: muito bom; +: bom; □: médio; -: mediocre; ●: mau.

elim. = eliminado.

**ESTAÇÕES DE CORREIOS: RESULTADOS DO ESTUDO**

Código postal/LOCALIDADE/morada	Tipo de estação	Informação e local				Tempo de espera (minutos)		Provas práticas				
		I. Acessível a deficientes físicos?	II. Horário de funcionamento	III. Informação disponível	IV. Tarifário exposto?	1.ª visita	2.ª visita	Envio do fax	Erro do registo	Informação fornecida		
										Apresentação da queixa	Provedor	Seguro de registo
4520 SANTA MARIA DA FEIRA, Rua Dr. Vitorino Sá	EC3		-	-	X	3	12	●		□	●	□
4560 PENAFIEL, Praceta da Alegria	EC4		□	-		3	1	■	X	●	●	□
4580 PAREDES, Rua Serpa Pinto	EC3		-	●		4	1	■		●	●	□
4600 AMARANTE, Largo de Santa Luzia	EC3		-	+		3	1	■		●	●	□
4610 FELGUEIRAS, Praça da República	EC3		-	□		0	0	■		+	●	□
4620 LOUSADA, Av. dos Combatentes da Grande Guerra	EC2		-	-		4	0	■	X	+	●	□
4700 BRAGA, Rotunda de Maximinos	EC5	X	□	□	X	2	1	●		+	●	□
4710 BRAGA, Av. da Liberdade	EC4		□	+		4	0	■		■	●	□
4740 OLIVEIRA DE AZEMÉIS, Lugar Brites (Nogueira Cravo)	EC1	X	●	□		0	4	●		●	●	□
4740 ESPOSENDE, Rua Eng.º Custódio Villas Boas	EC2		●	■		5	8	■		□	●	□
4750 BARCELOS, Av. Fernando Magalhães	EC4		■	■		15	10	■		+	●	□
4760 VILA NOVA DE FAMALICÃO, Rua São João de Deus	EC4		+	□		10	15	●		●	●	□
4780 SANTO TIROSO, Praça Conde S. Bento, 56	EC4		□	-	X	5	47	●		□	●	□
4785 TROFA, Rua da Saudade	EC3		□	□		5	27	●		●	●	□
4800 GUIMARÃES, Rua de Santo António	EC5		■	■		20	20	■		+	●	□
4815 LORDELO GMR, Lordelo	EC0		●	+		15	4	■		-	●	-
4900 VIANA DO CASTELO, Av. Comandante Carreira	EC4		□	■		20	10	■		+	●	■
5000 VILA REAL, Av. Carvalho Araújo	EC4		+	+	X	10	9	●		■	●	+
5060 SABROSA, Largo do Eiro (São Martinho de Antas)	ECA		●	□		6		■		●	●	□
5300 BRAGANÇA, Praça Cavaleiro Ferreira	EC3		+	●		18	25	●		●	●	-
5400 CHAVES, Praça General Silveira	EC4		+	+		11	2	●		●	●	-
6000 CASTELO BRANCO, Rua da Sé, 34	EC4		■	+		5	13	●		●	●	□
6005 LARDOSA, Av. 1.º de Maio	EC0		●	□		0	7	●		+	●	□
6050 NISA, Largo Joaquim Lopes Súbtil (Alpalhão)	EC0		●	■		5	3	●		-	●	□
6050 NISA, Praça da República	EC2		●	+		5	9	●		●	●	□
6200 COVILHÃ, Centro Cívico	EC4	X	+	□		10	12	●		●	●	□
6230 FUNDÃO, Av. da Liberdade	EC3		□	+		5	0	●		-	●	□
6300 GUARDA, Rua Mouzinho da Silveira	EC4		+	+		3	15	●		+	●	□
7000 ÉVORA, Rua de Olivença	EC4	X	+	+		2	1	●		□	●	□
7050 MONTE-MOR-O-NOVO, Rua Comandante Fragoso, 25	EC3		●	-		5	0	■		●	●	□
7300 PORTALEGRE, Rua Alexandre Herculano	EC3		□	+		4	6	●		+	■	□
7800 BEJA, Largo dos Correios	EC4	X	+	-		0	3	■		+	●	□
7830 SERPA, Rua do Governador	EC2	X	●	□		6	3	■		+	●	□
7900 FERREIRA DO ALENTEJO, Av. Humberto Delgado	EC2		●	□		0	0	■		●	●	□
8000 FARO, Largo do Carmo	EC5	X	■	□		6	6	●		+	●	□
8000 FARO, Rua D. João de Castro (Pontinha)	EC3	X	□	□		8	12	●		□	●	□
8100 LOULÉ, Rua 1.º de Dezembro	EC3		□	+		10	10	●		□	●	□
8150 SÃO BRÁS DE ALPORTEL, Rua Prof. MF Estauco Louro	EC2		●	□		7	4	■		□	●	□
8200 ALBUFEIRA, Rua Bartolomeu Dias	EC3		□	■		20	5	●		■	□	□
8300 SILVES, Rua do Correio	EC2		●	■		5	10	●		□	●	□
8365 ALCANTARILHA, Rua da Audiência, 7	EC0		●	■		0	10	●		□	●	□
8365 ARMAÇÃO DE PÊRA, Rua D. Afonso III	EC3		●	+		15	10	●		□	●	□
8365 TUNES, Rua do Correio	EC0		●	-		0	0	●		●	●	□
8400 LAGOA, Largo Alves Roçadas	EC3		□	+		2	5	■		□	●	□
8500 ALVOR, Rua do Paço, 50	EC1		●	+		3	3	■		-	●	□
8500 PORTIMÃO, Av. D. Afonso Henriques	EC4		+	-		5	14	■		●	●	□
8600 LAGOS, Rua Dr. Francisco Sá Carneiro	EC3	X	□	+		12	4	●		□	●	□
9000 FUNCHAL, Av. Calouste Gulbenkian	EC4	X	+	■		8	11	●		+	●	□
9000 FUNCHAL, Av. Zarco	EC5	X	■	□		0	8	■		●	●	+
9000 FUNCHAL, Estrada Monumental	EC2	X	□	■		0	2	●		+	●	□
9000 FUNCHAL, Rua do Arcipreste	EC3		+	□		5	2	●		□	●	□
9500 PONTA DELGADA, Av. Antero de Quental	EC2	X	□	□		10	10	elim.		+	●	□
9500 PONTA DELGADA, Praça Vasco da Gama	EC4		■	□		0	5	■		+	●	-

➡ a sua competência comercial (fornecem ou não as informações sobre os produtos e serviços de forma espontânea).

Na maior parte das estações analisadas (98%), os funcionários que atenderam os nossos colaboradores tiveram uma atitude muito positiva.

Desta forma, é de lamentar que a qualidade da informação prestada esteja longe da ideal, pois a maioria dos funcionários é simpática e mostra interesse pelas situações expostas pelos clientes: pelo menos a boa vontade existe. As respostas dadas é que nem sempre são as melhores.

## Um serviço a melhorar

Visitámos 336 estações de correios, com o objectivo de avaliar a qualidade do atendimento e a competência dos funcionários que o fazem.

Os resultados obtidos mostram que ainda há alguns aspectos a melhorar no serviço prestado pelas estações (ver fig. 5). Apesar de atenciosos com os clientes, os funcionários nem sempre se encontram bem preparados para responder às dúvidas que lhes são postas sobre os vários produtos e serviços que os CTT têm à disposição dos consumidores.

- Nenhuma das estações visitadas obteve uma classificação positiva em todos os critérios. Os problemas encontrados são vários:
  - maus acessos para quem utiliza uma cadeira de rodas;

- horários de funcionamento pouco favoráveis ao consumidor que trabalhe das nove às 18 horas;
- falta de folhetos ou cartazes informativos de divulgação dos produtos e serviços que os correios comercializam;
- a maior parte das estações não

Fig. 5. DAS 336 ESTAÇÕES VISITADAS, QUANTAS TIVERAM UMA CLASSIFICAÇÃO NEGATIVA PARA...



## Esperar numa fila

Pedimos aos nossos colaboradores que, nas duas visitas efectuadas, verificassem a forma como se organizavam as filas e o tempo que tiveram de esperar até serem atendidos.

- A forma como são organizadas as filas pode influenciar o tempo de espera. Verificámos que, em 87% dos casos, existe uma fila à frente de cada guiché. Em cerca de 12% das estações, as pessoas formam uma única fila e vão sendo canalizadas para os guichés consoante estes vão ficando livres. Por fim, 1% (apenas quatro estações) utilizam senhas de vez: o cliente retira a senha e apenas tem de esperar que chamem o seu número. Estes dois últimos sistemas (fila única e senhas), apesar de favorecerem a privacidade do diálogo com o funcionário, implicam uma maior polivalência por parte deste, pois terá de dar solução a qualquer problema que o consumidor coloque.

- Na convenção assinada entre os CTT, a Direcção-Geral de Concorrência e Preços e o Instituto das Comunicações de Portugal, ficou acordado que o tempo médio de espera numa fila não deverá ultrapassar os seis minutos. Verificámos que, em média, os nossos colaboradores esperaram cinco minutos e meio (com

um intervalo que varia entre os zero e os 47 minutos). De acordo com o que pudemos observar, o tempo de espera varia pouco ao longo do dia. Mas, mesmo assim, a pior altura é entre as 10 e as 11 horas (em média, o tempo de espera ultrapassa os seis minutos). Por outro lado, o horário mais favorável é entre as 18 e as 19 horas, altura em que o tempo de espera médio é cerca de quatro minutos.

- Será que os responsáveis pelas estações tomam medidas para reduzir o tempo de espera quando as filas ficam muito grandes? Pedimos aos nossos colaboradores que, nos casos em que tiveram de esperar mais tempo, verificassem se era aberto mais algum guiché para atender os clientes. Assim, dos 203 casos em que a espera se prolongou, em 33 foram abertos mais guichés para resolver o problema e em 139 não foi aberto mais nenhum, apesar de alguns estarem fechados. Neste último caso, resta saber se tal se deveu à falta de funcionários ou não. Uma forma de reduzir o tempo de espera, passa pela criação de filas específicas para quem tem muitas cartas ou encomendas. Desta forma, quem apenas tiver uma carta para enviar, não precisa de esperar tanto tempo pela sua vez.

afixa as tarifas praticadas para os serviços mais utilizados, como, por exemplo, a simples venda de selos; - por fim, com base em cinco provas práticas, verificámos que, frequentemente, os funcionários não estão bem informados para dar soluções aos problemas do consumidor, ou desempenhar certas tarefas com eficácia.

- Com base nestas conclusões, torna-se urgente que os CTT façam algo para alterar a situação. São necessárias obras que melhorem os acessos para os deficientes físicos e horários de funcionamento adaptados às necessidades dos consumidores. Mas, também, é preciso formar melhor os seus funcionários, para que estes possam informar correctamente os clientes e desempenhem bem as suas tarefas. Não basta que sejam amáveis e atenciosos com as pessoas, é necessário que também solucionem os seus problemas. Só assim se consegue um serviço público de qualidade.