

Açorianos com mais queixas em 2018

CTT à cabeça do maior número de reclamações

Os CTT são a marca contra a qual os açorianos mais se queixaram durante o ano de 2018, segundo dados do “Portal da Queixa” a que o Diário dos Açores teve acesso.

Em termos gerais, o “Portal da Queixa” recebeu mais de 1.138 reclamações de consumidores dos Açores, de Janeiro a Dezembro de 2018, face às 1.075 reclamações do período homólogo de 2017.

64% das reclamações recebidas e aprovadas foram respondidas pelas marcas ou entidades a quem os consumidores reclamaram.

As marcas mais reclamadas foram, para além dos CTT, com 159 queixas, a MEO, os CTT Expresso, a SATA, a TAP, a eDreams, a Worten, a GLS, a Medicare e a Vodafone.

Do conjunto destas empresas e de outras, as que deram menos respostas às queixas foram a SATA, TAP, eDreams, Azores Airlines, Autoridade Tributária Aduaneira, Segurança Social, Alfândega de Lisboa, Ryanair, ASUS e CTT.

As mais reclamadas a nível nacional

Já a nível nacional as marcas mais reclamadas foram a MEO, seguindo-se os CTT, a NOS, Worten, Vodafone e outras.

70% das reclamações recebidas no “Portal da Queixa”, em 2018, receberam resposta.

As entidades que menos respon-

Marcas mais reclamadas	
Marca	N.º reclamações
CTT	159
MEO	55
CTT Expresso	39
SATA	30
TAP	26
eDreams	23
Worten	17
GLS	17
Medicare	13
Vodafone	12

dem são a Segurança Social, seguida da TAP e da CP.

No entanto, marcas mais reclamadas como a MEO e CTT dão resposta a todas as reclamações apresentadas pelos seus clientes no Portal da Queixa.

Criado há quase 10 anos, por Pedro Lourenço - após ter surgido a necessidade de apresentar uma reclamação e não ter obtido resposta por parte da marca, nem por parte dos organismos de regulação e protecção dos consumidores -, o “Portal da Queixa” mantém-se, hoje, fiel ao seu objectivo de agilizar, estreitar e facilitar a comunicação entre as marcas e clientes, de uma forma isenta e sem intervir no processo de reclamação, afirma a instituição.

Marcas que menos resposta deram	
Marca	N.º reclamações
SATA	30
TAP	26
eDreams	20
Azores Airlines	11
Autoridade Tributária e Aduaneira	10
Segurança Social	9
Alfândega de Lisboa	8
Ryanair	8
ASUS	7
CTT	6

Uma missão que veio contribuir para alterar o comportamento dos consumidores portugueses.

“É realmente um caminho sem volta. Nos dias de hoje, são quase nulas as marcas que evitam ter uma relação pública com os seus clientes, por força do exponencial aumento do uso de redes sociais e da internet no geral. Há 10 anos, uma reclamação pública contra uma marca que ficasse online sem resposta e tratamento, representava uma “pedra no sapato”. Hoje, é um ato negligente por parte dos gestores da marca, pois coloca a sua reputação em causa, por quebra de confiança e falta de proximidade. O consumidor atual decide por onde e quando quer apresentar a sua reclamação, pois adquiriu esse poder

e isso deve ser respeitado”, afirma Pedro Lourenço, CEO e fundador do “Portal da Queixa”.

Hoje, a maior rede social de consumidores em Portugal, tem mais de 300 mil utilizadores registados, e conta com uma média de 9 mil novos registos a cada mês.

Com 1 milhão de visitantes únicos por mês que geram 3 milhões de pageviews/mês, o “Portal da Queixa” recebeu, entre Janeiro e Dezembro de 2018, em média 250 reclamações por dia (perto de 90 mil ao ano).

Contudo, destaca-se o facto de que 98% dos visitantes não efectua uma queixa, apenas visualiza as reclamações dos apenas 2% dos visitantes que regista reclamações.

CTT obrigados a abrir estações em todos os concelhos

A Anacom deu aos CTT um prazo de 20 dias úteis para que a empresa apresente “uma proposta” para que todos os concelhos do país tenham “pelo menos uma estação de correios ou um posto de correios com características equivalentes às da estação”.

O anúncio da decisão da Anacom foi comunicado Quinta-feira.

Segundo a entidade reguladora, o ano de 2018 terminou com 33 concelhos sem pelo menos uma estação de correio, quando, em 2017, eram apenas dois.

Além disso, a Anacom garante que “é expectável que o número de concelhos sem estações de correio suba para 48 no curto prazo”, quando forem revelados os resultados da empresa relativos ao quarto trimestre.

São, de acordo com a entidade, 15,6% dos concelhos portugueses, per-

centagem que corresponde a uma “população residente que ultrapassa os 400 mil habitantes”.

Degradação no serviço postal

Em conferência de imprensa, o Presidente da Anacom, João Cadete de Matos, falou numa “situação de degradação na forma como o serviço postal está disponível para os utilizadores”.

Para Cadete de Matos, “o impacto foi tal que, como é publicamente conhecido, tem havido uma vaga de exposições e interpelações, muitas delas dirigidas à própria Anacom, questionando e, em muitos dos casos, contestando as decisões” da Anacom.

Na maioria dos casos, foram autarquias. Mas também houve pareceres de empresas.

Segundo o líder do regulador, uma



delas foi a Continental, “o quinto maior exportador nacional”, que terá apresentado uma exposição “fundamentada” a

contestar “o encerramento da estação de correios em Lousado”, em Vila Nova de Famalicão.

Carência de formação

Os CTT anunciaram no início do ano passado que, no âmbito de um ambicioso plano de reestruturação, iria encerrar lojas dos CTT em vários concelhos, substituindo-os por postos de correio, que são como balcões da marca em lojas de outras marcas ou balcões de outros serviços.

Em relação aos postos, o Presidente da Anacom disse que o regulador levou a cabo feitas fiscalizações que concluíram pela existência de “carência de formação” dos profissionais, “falta de acesso” para utilizadores com necessidades especiais e tempos de espera mais elevados.