PERCEPÇÃO da QUALIDADE dos SERVIÇOS POSTAIS

- 2001 -

ÍNDICE

1. SUMÁRIO 3

1.1. PRINCIPAIS RESULTADOS 3
1.2. RECOMENDAÇÕES 7

2. INTRODUÇÃO 8

3. ANÁLISE DETALHADA 9

3.1. GRAU DE UTILIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES E DOS SERVIÇOS DE CORREIOS 9
3.1.1. Utilização das estações de correios 9
3.1.2. Utilização dos serviços de correios nas estações 10
3.1.3. Utilização dos serviços postais 11
3.1.4. Os novos códigos postais 11
3.1.5. Serviços de apoio ao cliente 12
3.2. AS ESTAÇÕES DE CORREIOS 13
3.2.1. Localização das estações de correios 13
3.2.2. Horários de funcionamento das estações de correios 13
3.2.3. Estado de conservação das estações 13
3.2.4. Materiais disponíveis nas estações 13
3.2.5. Informação afixada nas estações de correios 14
3.2.6. O atendimento nas estações de correios 14
3.2.6.1. Apresentação e comportamento dos funcionários 14
3.2.6.2. Tempos de espera 15
3.3. OS SERVIÇOS DE CORREIOS 16
3.3.1. Recolha de correspondência 16
3.3.2. Serviço de encomendas 16
3.3.3. A qualidade do serviço de entrega das correspondências 17
3.3.3.1. Demora de Encaminhamento do Correio Normal 17
3.3.3.2. Demora de Encaminhamento do Correio Azul 17
3.3.4. O Tarifário dos Serviços de Correio Normal e Azul e a aquisição de franquias 18
3.3.4.1. Preços do Correio Normal 18
3.3.4.2. Preços do Correio Azul 18
3.3.4.3. Máquinas automáticas de venda de selos 19
3.3.5. Distribuição diária de correio 19
3.3.6. Credibilidade dos serviços prestados 19
3.4. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO DE CORREIOS 19
3.4.1. Avaliação global dos correios 19
3.4.2. Evolução do serviço de correios nos últimos cinco anos 20

4. METODOLOGIA 21

4.1. UNIVERSO 21
4.2. AMOSTRA 21
4.3. TÉCNICA DE RECOLHA DA INFORMAÇÃO 22
4.4. RECOLHA DA INFORMAÇÃO 22

1. SUMÁRIO

O objectivo deste estudo é avaliar a satisfação dos consumidores de serviços postais no ano de 2001, na sequência de estudos análogos que têm vindo a ser desenvolvidos pelo Instituto das Comunicações de Portugal desde 1992.

Este trabalho abrange a utilização, a qualidade e os preços dos serviços postais prestados pelos CTT - Correios de Portugal, S.A.

Os resultados foram obtidos através da realização de um inquérito de opinião. O trabalho de campo e tratamento de dados foi realizado por uma empresa especializada. A amostra em que se baseia este estudo é composta por 1080 entrevistas, realizadas entre 29 de Março e 12 de Abril de 2001. Os resultados apresentados têm um grau de confiança de 95% e um erro de amostragem de 3%.

1.1. Principais Resultados

As principais conclusões deste trabalho foram as seguintes:

1. Numa escala de 1 a 20, os serviços postais obtiveram uma classificação média de 14 valores, sendo que a evolução nos últimos 5 anos foi considerada positiva pela maioria dos inquiridos (90%).
2. Cerca de 40% dos indivíduos inquiridos afirmam não utilizar os novos códigos postais. Destes, 41% afirmam que é por não escreverem cartas ou escreverem raramente, enquanto 26% justificam este comportamento com o desconhecimento dos novos códigos.
3. No que diz respeito à utilização das estações de correios e restantes infra-estruturas postais, constata-se que:
   a) A maioria dos entrevistados afirma deslocar-se a uma estação de correios raramente (39%), ou apenas uma vez por mês (27%);

b) Aproximadamente 57% dos inquiridos optam por utilizar uma estação de correios próxima da sua zona de residência, enquanto que 14% frequentam as estações de correios próximas do local de trabalho. Daqueles que optam por deslocar-se a uma estação de correios fora da sua zona de residência/trabalho, 15% afirmam não ter facilidade em localizar as estações de correios;

c) O período de maior afluência às estações de correios regista-se entre as 9h e as 12h. Aproximadamente 85% dos inquiridos consideram adequados os horários de funcionamento das estações. Em termos de preferência por outros períodos horários de funcionamento das estações[1], destaca-se o Sábado de manhã (37%), a hora de almoço (27%) e o fim da tarde até às 20 horas (21%);

d) Os serviços mais utilizados relacionam-se com o envio de cartas e o pagamento de serviços. Cerca de 62% dos inquiridos consideram que os serviços existentes nas estações de correios são suficientes. No entanto, os respondentes sugeriram que fossem prestados nas estações de correios serviços adicionais, tais como, o serviço de multibanco, a entrega do IRS, a compra do selo do automóvel, a entrega do totoloto/totobola, a venda de jornais/revistas, acesso à *Internet*, etc.

e) Quanto à informação afixada nas estações de correio, a informação sobre tarifas/preços foi considerada a menos visível por 35% dos inquiridos. As informações sobre os principais serviços e sobre os horários das últimas tiragens do correio azul e do correio normal são, igualmente, consideradas pouco visíveis por uma percentagem significativa dos respondentes (27%, 26% e 25%, respectivamente);

[1] Admite resposta múltipla

f) Cerca de 68% dos inquiridos afirmam não encontrar com facilidade máquinas automáticas de venda de selos;

g) Nas Regiões Autónomas, 47% dos inquiridos considera que o número de postos de recolha (estações e marcos de correio) não são suficientes;

h) A maioria dos inquiridos desconhece a existência de serviços de apoio ao cliente, nomeadamente o serviço telefónico gratuito de apoio a clientes, a página dos CTT na Internet e a existência de um serviço de reclamações nas estações de correios.

4. Quanto ao atendimento nas estações de correios, a grande maioria dos respondentes considera que os funcionários têm boa apresentação (67%) e são simpáticos e solícitos (78%).

   Refira-se, ainda, que o tempo em fila de espera percepcionado pelos entrevistados centrou-se no intervalo entre 7 e 10 minutos em 32% dos casos. Cerca de 43% dos inquiridos na Região da Grande Lisboa mencionaram esse período de espera.

   Quanto ao tempo máximo em fila de espera percepcionado pelos inquiridos, a resposta centrou-se no intervalo dos 6 aos 10 minutos (22%).

   De referir que, de acordo com a monitorização da qualidade de serviço efectuada pelos CTT, em 2000 a demora média em fila de espera foi de 3 minutos e 28 segundos, e a demora no período de maior afluência às estações de correios foi de 4 minutos e 01 segundo.

5. Relativamente à utilização dos serviços postais, constata-se que:

   a) Cerca de 47% dos indivíduos inquiridos enviam 1 ou menos cartas por mês. Refira-se que cerca de 21% dos entrevistados não enviam correspondência. A principal razão apontada para esta

reduzida utilização dos serviços postais é a preferência pela utilização do telefone (54%);

b) Cerca de 54% dos inquiridos afirmaram fazer uso do serviço de encomendas dos correios, sendo o preço deste serviço considerado justo por 74% dos indivíduos;

c) Apenas 17% dos entrevistados conhecem a demora de encaminhamento padrão do correio normal (D+3, em que D é o dia do depósito da correspondência pelo cliente no ponto de recolha);

d) Apenas 45% dos entrevistados conhecem a demora de encaminhamento padrão do correio azul (D+1);

e) Nas Regiões Autónomas parece existir uma menor satisfação relativamente à qualidade de serviço do correio azul. De facto, 75% dos respondentes afirmam que é cumprido o padrão de entrega anunciado pelos CTT (D+2);

f) Cerca de 34% dos entrevistados afirmaram conhecer o preço de uma carta do correio normal até 20 gr. em vigor em 2001 (53$00). No entanto, apenas 60% destes o referiu de forma correcta. Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 87% dos indivíduos consideram que o preço desta prestação é justo. Dos restantes, a maioria (90%) considera que o preço é demasiado elevado;

g) Cerca de 29% dos entrevistados afirmaram conhecer o preço de uma carta do correio azul até 20 gr. em vigor em 2001 (85$00). No entanto, apenas 69% destes o referiu de forma correcta. Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 83% dos indivíduos consideram que o preço é justo. Dos restantes, 90% consideram o preço demasiado elevado.

1.2. Recomendações

Tendo em consideração as conclusões acima apresentadas recomenda-se que os CTT:

- Divulguem, pelos meios adequados, informação sobre os novos códigos postais;

- Divulguem de forma mais intensa, e pelos meios adequados, nomeadamente nas estações de correios e na página dos CTT na Internet, as características, preços e padrões de qualidade dos vários serviços de correios;

- Promovam a divulgação dos padrões de demora do correio normal e azul, as horas de recolha nos marcos e caixas de introdução da correspondência e afixem informação junto das caixas e marcos de correio normal direccionando o correio azul para caixas e marcos específicos;

- Promovam a utilização do serviço telefónico gratuito de apoio aos clientes bem como a página dos CTT na Internet, e divulguem de forma mais intensa o acesso ao serviço de reclamações;

- Visando reduzir o tempo em fila de espera nas estações de correios, promovam a venda de selos fora das estações de correios, nomeadamente, quando apropriado, através da sua aquisição nas máquinas de venda de selos;

- Estudem a possibilidade de criação de um maior número de pontos de recolha de correspondência e divulguem, pelos meios adequados, os actuais pontos de recolha existentes.

2. INTRODUÇÃO

O objectivo deste estudo é avaliar a satisfação dos consumidores de serviços postais no ano de 2001. Saliente-se que este estudo tem vindo a ser desenvolvido pelo Instituto das Comunicações de Portugal desde 1992.

Os principais aspectos contemplados na recolha das opiniões foram os seguintes:

→ Grau de utilização dos serviços postais e das estações de correios;

→ Percepção sobre as estações de correios, nomeadamente no que diz respeito à sua localização, horários de funcionamento, estado de conservação e atendimento ao público;

→ Percepção sobre os serviços postais, em particular no que diz respeito à recolha de correspondência, à qualidade de serviço da entrega e aos preços dos serviços;

→ Novos códigos postais.

3. ANÁLISE DETALHADA

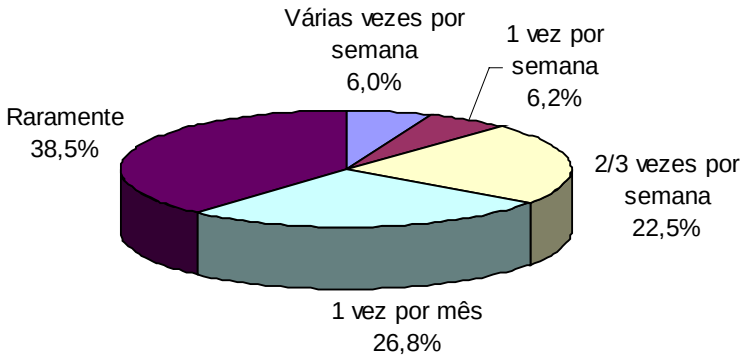
3.1. Grau de utilização das estações e dos serviços de correios

3.1.1. Utilização das estações de correios

A maioria dos entrevistados afirmam deslocar-se a estações de correios raramente (39%), ou apenas uma vez por mês (27%).

Gráfico 1

FREQUÊNCIA DE DESLOCAÇÃO ÀS ESTAÇÕES DE CORREIOS



Base: total da amostra inicial (1080)

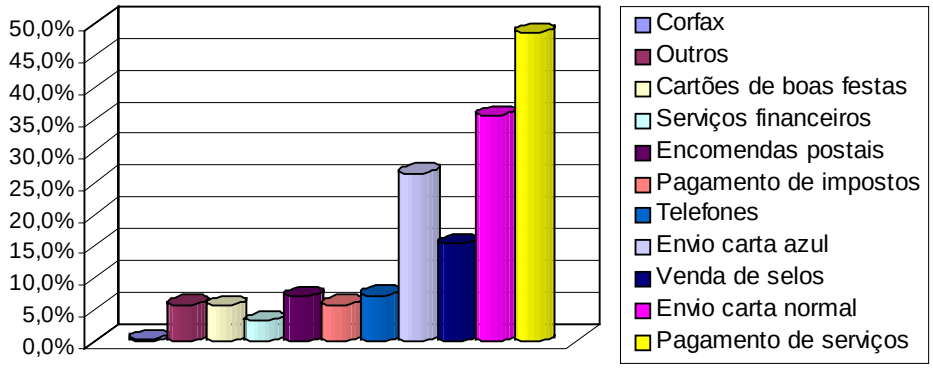
Quanto ao período do dia em que os entrevistados se deslocam às estações de correios, o período de maior afluência regista-se entre as 9h e as 12h (38%), seguindo-se o período entre as 14h e as 17h (36%) e o período entre as 12h e as 14h (12%).

3.1.2. Utilização dos serviços de correios nas estações[2]

Nas estações de correios, os serviços mais utilizados são os relacionados com o envio de cartas (61%) e pagamento de serviços (48%).

Gráfico 2

SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS NAS ESTAÇÕES DE CORREIO



Base: total da amostra efectiva (822)
admite resposta múltipla

Quanto ao serviço telefónico disponível nas estações de correios, 45% dos inquiridos afirmam utilizá-lo. Destes, 97% consideram positiva a organização do serviço em termos de fila de espera (quer para solicitar a chamada quer para proceder ao seu pagamento).

Cerca de 62% dos inquiridos consideram que os serviços existentes nas estações de correios são suficientes. No entanto, os inquiridos sugeriram que fossem prestados nas estações de correios os seguintes serviços adicionais:

- O serviço de multibanco; a entrega do IRS; a compra do selo do automóvel; a entrega do totoloto/totobola; a venda de jornais/revistas; acesso à *internet*; a renovação do Bilhete de Identidade; serviços

[2] Admite resposta múltipla

bancários; serviços mais adequados aos idosos e o pagamento da renda de casa.

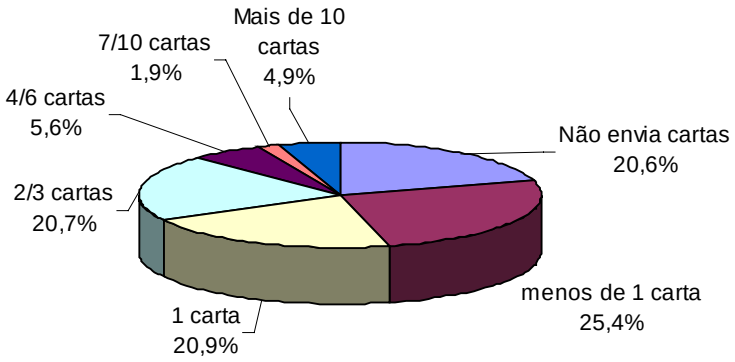
3.1.3. Utilização dos serviços postais

Cerca de 47% dos indivíduos inquiridos enviam no máximo uma carta por mês. Refira-se que cerca de 21% dos entrevistados não enviam correspondência.

A principal razão apontada para esta reduzida utilização dos serviços postais é a preferência pela utilização do telefone (54%).

Gráfico 3

MÉDIA DE CARTAS ENVIADAS POR MÊS



Base: total da amostra efectiva (1080)

3.1.4. Os novos códigos postais

Dos indivíduos inquiridos, cerca de 22% desconhecem o número de dígitos que possui o novo código postal (7). Cerca de 64% dos inquiridos responderam correctamente a esta pergunta.

Saliente-se que 40% dos inquiridos afirmam não utilizar os novos códigos postais, sendo que 41% destes justificam este comportamento com o

facto de não escreverem cartas ou raramente escreverem. 26% justificam este comportamento com o desconhecimento dos novos códigos.

3.1.5. Serviços de apoio ao cliente

Inquiriram-se os participantes neste inquérito sobre a utilização do serviço telefónico gratuito de apoio a clientes, da página dos CTT na Internet e do serviço de reclamações existente nas estações de correios.

Concluiu-se que a maioria dos entrevistados (80%) desconhece o serviço telefónico gratuito de apoio a clientes, sendo este desconhecimento ainda mais notório na Região do Grande Porto (88%).

Daqueles que conhecem este serviço, 23% já a ele recorreram, estando a maioria (88%) satisfeita com os esclarecimentos prestados.

Cerca de 25% conhecem a existência da página dos CTT na Internet, sendo de salientar que esse conhecimento é mais acentuado nas Regiões Autónomas, no Grande Porto e na Grande Lisboa. Entre os consumidores que conhecem a página, apenas 6% já a consultaram, tendo-o efectuado, entre outras razões, para procurar o Código Postal e por curiosidade. Entre os indivíduos que já consultaram a página dos CTT, 77% afirmam-se satisfeitos com a apresentação dos assuntos na mesma.

Cerca de 34% dos inquiridos afirmou ter conhecimento da existência de um serviço de reclamações nas estações dos correios, tendo 5% recorrido ao mesmo. O principal motivo para a apresentação de reclamações foi devido a se terem verificado erros na distribuição de correio. Entre os indivíduos que apresentaram reclamações, 56% ficaram insatisfeitos com a resolução das reclamações apresentadas, essencialmente porque consideraram que não houve solução para os problemas apresentados ou porque nada foi alterado.

Pelo contrário, 31% dos reclamantes ficaram satisfeitos com a solução da reclamação apresentada.

3.2. As estações de correios

3.2.1. Localização das estações de correios

Aproximadamente 57% dos inquiridos optam por utilizar uma estação de correios próxima da sua zona de residência, enquanto que 14% frequentam as estações de correios próximas do local de trabalho.

Daqueles que optam por deslocar-se a uma estação de correios fora da sua zona de residência/trabalho, 14% afirmam não ter facilidade em localizar as estações de correio.

3.2.2. Horários de funcionamento das estações de correios

Aproximadamente 85% dos inquiridos consideram adequados os horários de funcionamento das estações.

Em termos de preferência por outros períodos horários de funcionamento das estações[3], destaca-se o Sábado de manhã (37%), a hora de almoço (27%) e o fim da tarde até às 20 horas (21%).

3.2.3. Estado de conservação das estações

No que concerne ao estado de conservação das estações de correios, as opiniões foram maioritariamente favoráveis, uma vez que cerca de 99% dos inquiridos consideram-no “bom” ou “razoável”.

Entre aqueles que manifestaram opinião negativa sobre o estado de conservação das estações de correios, os aspectos mais criticados relacionam-se com o facto de as estações não serem recentes e apresentarem as fachadas degradadas.

3.2.4. Materiais disponíveis nas estações

No que se refere à utilização de materiais de apoio nas estações de correios, cerca de 23% dos indivíduos inquiridos, no caso das canetas, e

[3] Admite resposta múltipla

20%, no caso das listas de códigos postais, dizem desconhecer esta possibilidade.

3.2.5. Informação afixada nas estações de correios[4]

Quanto à informação afixada nas estações de correios, a informação sobre tarifas/preços foi considerada a menos visível por 35% dos inquiridos. As informações sobre os principais serviços e sobre os horários das últimas tiragens do correio azul e do correio normal, são, igualmente, consideradas pouco visíveis por uma percentagem significativa dos respondentes (27%, 26% e 25%, respectivamente). O horário de funcionamento das estações de correios é, segundo 87% dos indivíduos inquiridos, a informação mais visível nas estações de correio.

3.2.6. O atendimento nas estações de correios

3.2.6.1. Apresentação e comportamento dos funcionários

Cerca de 67% dos inquiridos consideram que os funcionários têm boa apresentação, apesar de não estarem fardados. Apenas 2% consideram que os empregados têm má apresentação.

Relativamente à simpatia e solicitude com que os funcionários atendem os clientes, as opiniões são favoráveis em 78% dos casos e desfavoráveis em 4%.

Quanto ao modo de distribuição e organização dos serviços, o método eleito foi o sistema de “guichets” específicos para cada tipo de serviço (59%). Esta opção é justificada pelos factores rapidez e funcionalidade.

Do total dos inquiridos, 77% consideram que deveria existir o sistema de senhas numeradas para definir a ordem de atendimento. Este sistema é considerado mais prático, mais organizado e "não permite que as pessoas passem à frente umas das outras".

[4] Admite resposta múltipla.

3.2.6.2. Tempos de espera

Em 32% dos casos o tempo em fila de espera percepcionado pelos entrevistados centrou-se no intervalo entre 7 e 10 minutos. Cerca de 43% dos inquiridos na Região da Grande Lisboa mencionaram esse período de espera.

Saliente-se que cerca de 24% do total de inquiridos afirmaram esperar mais de 10 minutos, sendo esta a percepção de 31% dos indivíduos inquiridos nas Regiões Autónomas.

Quanto ao tempo máximo em fila de espera percepcionado pelos inquiridos, a resposta centrou-se no intervalo dos 6 aos 10 minutos (22%).

Destaque-se que, para cerca de 23% dos inquiridos da Região de Lisboa, o intervalo de tempo centrou-se entre os 16 e os 20 minutos. Para 24% dos indivíduos das Regiões Autónomas, o tempo máximo percepcionado em fila de espera situou-se entre os 26 e os 30 minutos. Cerca de 26% dos inquiridos nas restantes regiões do país percepcionou que o tempo máximo em fila de espera se situou no intervalo de tempo entre os 6 e os 10 minutos.

Em 55% dos casos o tempo de espera foi considerado razoável. É, no entanto, de salientar o peso daqueles que consideram o tempo de espera longo (26%).

Refira-se que os valores anuais de monitorização para 2000 foram, no caso da média do tempo em fila de espera, de 3m:28s e, no caso da média para a hora mais carregada, de 4m:01s[5].

[5] Fonte: CTT.

3.3. Os serviços de correios

3.3.1. Recolha de correspondência

A maioria dos inquiridos (75%) considera suficiente o número de postos de recolha (estações e marcos de correio), destacando-se, no entanto, a opinião contrária de 47% dos inquiridos das Regiões Autónomas.

Cerca de 15% dos inquiridos desconhece a existência de caixas próprias para a introdução de correio azul. Nas Regiões Autónomas este valor atinge 20%.

3.3.2. Serviço de encomendas

Cerca de 54% dos inquiridos afirmaram fazer uso do serviço de encomendas dos correios, manifestando opiniões positivas com o estado de conservação da correspondência e dos volumes recebidos.

Aproximadamente 52% do total de inquiridos afirmaram conhecer a existência de um serviço de entrega de encomendas ao domicílio, mediante o pagamento de um preço adicional.

Quanto à possibilidade de prolongar o prazo de levantamento das correspondências/encomendas numa estação de correios mediante o pagamento de um preço adicional, 73% dos inquiridos desconhecem-na.

Tendo em conta a qualidade do serviço prestado, o preço deste serviço é considerado justo por 74% dos indivíduos. Para aqueles que não consideram o preço justo, o principal motivo apontado é o facto de o preço ser demasiado elevado (86%). Os restantes consideram que a qualidade de serviço é reduzida.

Relativamente a possíveis erros na distribuição das encomendas, 13% dos inquiridos afirmam já ter detectado extravios e erros, nomeadamente no que diz respeito ao destinatário e ao local de entrega. Esta percentagem é mais elevada na Regiões Autónomas (29%).

3.3.3. A qualidade do serviço de entrega das correspondências

3.3.3.1. Demora de Encaminhamento do Correio Normal

No que diz respeito ao padrão de entrega do correio normal, cerca de 40% dos inquiridos afirmaram conhecer o número de dias previstos para a entrega de uma carta deste tipo de correio (3 dias).

Daqueles que consideram conhecer a demora de encaminhamento do correio normal, apenas 44% têm a noção correcta deste valor.

Cerca de 85% do total dos inquiridos consideram que o nível de qualidade assegurado pelo operador é cumprido.

Refira-se que, de acordo com os valores anuais de monitorização da qualidade de serviço no ano 2000, 97.1% dos envios de Correio Normal atingiram o seu destino 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de recepção de correio[6].

3.3.3.2. Demora de Encaminhamento do Correio Azul

Cerca de 55% dos inquiridos afirmaram conhecer o número de dias que estão previstos para a entrega de uma carta enviada por correio azul. Refira-se que cerca de 61% dos inquiridos nas Regiões Autónomas afirma desconhecer esse prazo.

Daqueles que afirmaram conhecer a demora de encaminhamento do correio azul, 82% têm a noção correcta deste valor. Releve-se que 61% dos inquiridos nas Regiões Autónomas não respondeu a esta questão.

A maioria dos inquiridos no Continente (91%) considera que os padrões de entrega do correio azul são cumpridos. Nas Regiões Autónomas, apenas 75% dos respondentes afirmam que são cumpridos os prazos de entrega.

[6] Fonte: CTT.

Refira-se que, de acordo com os valores anuais de monitorização da qualidade de serviço no ano 2000, 96.4% dos envios de Correio Azul atingiram o seu destino 1 dia útil após terem sido depositados num ponto de recepção de correio[7].

3.3.4. O Tarifário dos Serviços de Correio Normal e Azul e a aquisição de franquias

3.3.4.1. Preços do Correio Normal

Aproximadamente 34% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço de uma carta até 20 gramas do correio normal nacional. No entanto, destes apenas 60% demonstraram conhecer o preço do selo em 2001 (53$00). Na Região da Grande Lisboa, 37% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço do selo, sendo que apenas 43% destes conheciam efectivamente o seu valor.

Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 87% dos indivíduos consideram que o preço desta prestação é justo. Dos restantes, a maioria (90%) considera que o preço é demasiado elevado.

3.3.4.2. Preços do Correio Azul

Aproximadamente 29% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço de uma carta até 20 gramas do correio azul nacional em 2001 (85$00), sendo este valor de apenas 24% nas Regiões Autónomas.

No entanto, apenas 69% dos inquiridos que afirmaram conhecer o preço desta prestação conheciam realmente o seu valor. Releve-se que nas Regiões Autónomas esta percentagem é de apenas 29%.

Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 83% dos indivíduos consideram que o preço é justo. Dos restantes, 90% consideram o preço demasiado elevado.

[7] Fonte: CTT.

3.3.4.3. Máquinas automáticas de venda de selos

Aproximadamente 68% dos inquiridos afirmaram ter dificuldade em localizar máquinas automáticas de venda de selos, sendo esta percentagem mais significativa nas Regiões Autónomas (80%).

Essencialmente, são as estações de correios os locais onde mais frequentemente[8] se encontram as referidas máquinas (61%), seguindo-se a via pública (41%) e as proximidades das estações de correios (24%).

Cerca de 81% dos inquiridos não costumam adquirir selos nas máquinas automáticas, e 87% desconhecem que podem beneficiar de descontos se adquirirem blocos de 10 selos de correio normal ou azul até 20 gramas nas máquinas automáticas.

3.3.5. Distribuição diária de correio

A maioria dos inquiridos (88%) considera que o número actual de entregas diárias de correio estão adequadas às suas necessidades. Entre os que consideram o contrário, a maioria é da opinião que deveria haver duas entregas diárias, uma de manhã e outra de tarde.

3.3.6. Credibilidade dos serviços prestados

Questionados sobre a credibilidade dos serviços de correio prestados, nomeadamente no que respeita ao sigilo, protecção e confidencialidade da correspondência, a maioria dos inquiridos referiu que são credíveis (96%).

3.4. Avaliação global do serviço de correios

3.4.1. Avaliação global dos correios

Solicitou-se que os inquiridos classificassem os serviços dos correios na sua globalidade, numa escala de 1 a 20. A classificação média obtida foi de 14.00 valores; este valor foi, apesar de semelhante, superior ao

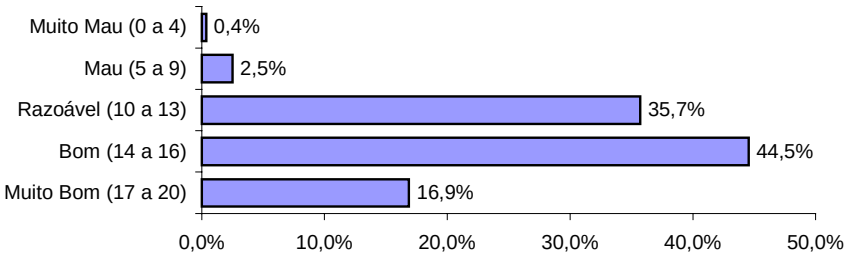
[8] Admite resposta múltipla

encontrado no ano de 1999, tendo-se atingido nessa altura uma classificação média de 13.73 valores.

Em termos de regiões, a classificação foi de 13.6 na Grande Lisboa, 15.1 no Grande Porto, 13.9 no Resto do País e 13.8 nas Regiões Autónomas.

Gráfico 4

CLASSIFICAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO DE CORREIOS



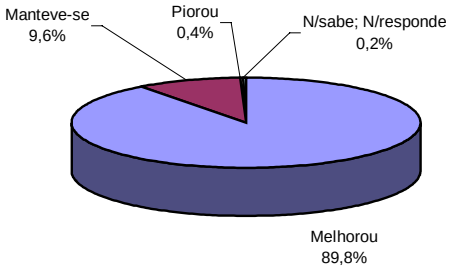
Base: total da amostra efectiva (1078)

3.4.2. Evolução do serviço de correios nos últimos cinco anos

Em termos de evolução do serviço de correios nos últimos 5 anos, a maioria dos inquiridos considera que se assistiu a uma melhoria (89.8%). 9.6% são da opinião de que o serviço se manteve nos últimos 5 anos e 0.4% considera que este piorou.

Gráfico 5

EVOLUÇÃO DO SERVIÇO DE CORREIOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



Base: total da amostra efectiva (1080)

4. METODOLOGIA

4.1. Universo

O Universo é constituído por indivíduos, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 15 anos, residentes no território português (Continente e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira).

4.2. Amostra

A amostra é constituída por 1.080 indivíduos, tendo sido estratificada por região (Grande Lisboa, Grande Porto, Regiões Autónomas e Resto do País) e por habitat (dimensão populacional das localidades). A cada um dos estratos considerados, resultantes do cruzamento destas duas variáveis, atribuiu-se um número de entrevistas proporcional ao seu peso no Universo.

A amostra caracteriza-se por um grau de confiança de 95%, admitindo um erro de amostragem de 3%.

Tendo por referência o Censo de 1991 (INE), a distribuição da amostra, por regiões e por estratos, foi a seguinte:

Quadro 1 - Distribuição da amostra por regiões

REGIÕES	Universo (10^3)	% no universo	amostra	% na amostra
Grande Lisboa	1.514	19.8	243	22.5
Grande Porto	934	12.2	156	14.4
Regiões Autónomas	365	4.8	71	6.6
Resto do País	4.826	63.2	610	56.5
Total	7.639	100.0	1080	100.0

Quadro 2 - Distribuição da amostra por estratos populacionais

ESTRATOS POPULACIONAIS	Universo (10^3)	% no universo	amostra	% na amostra
-2.000 habitantes	3.788	49.6	285	26.4
2.000/5.000 habitantes	698	9.1	113	10.4
5.000/10.000 habitantes	485	6.3	121	11.2
+10.000 habitantes	1.703	22.3	310	28.7
Cidade de Lisboa	663	8.7	155	14.4
Cidade do Porto	302	4.0	96	8.9
Total	7.639	100.0	1080	100.0

As localidades foram seleccionadas aleatoriamente mediante um sistema de amostragem sistemática, com arranque aleatório, excepto as cidades de Lisboa e Porto.

De forma a imputar a cada localidade seleccionada o número de entrevistas a realizar, repartiu-se a totalidade atribuída ao habitat/estrato populacional pela população de cada localidade seleccionada.

4.3. Técnica de recolha da informação

Utilizou-se a técnica de entrevista directa, pessoal e personalizada, mediante questionário, elaborado por uma empresa especializada, em colaboração com o Instituto das Comunicações de Portugal.

O questionário foi sujeito a um pré-teste (inquérito piloto) antes do início do trabalho de campo, a fim de se confirmar a sua operacionalidade.

Como elemento de apoio foi fornecido a todos os entrevistadores um manual de instruções específico.

4.4. Recolha da informação

O trabalho de campo decorreu de 29 de Março a 12 de Abril de 2001.

Para encontrar este ficheiro no site www.anacom.pt siga este caminho ou cole a URL (link) abaixo no campo address do seu navegador (browser), e pesquise por "579.pdf"

Página Inicial >

Url: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2

Última atualização: 28.04.2003
Publicação: 08.10.2001

© ANACOM 2013