



Percepção Global da Qualidade dos Serviços Postais

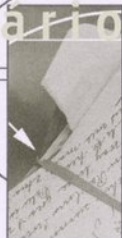
1999

1. Sumário	4
1.1 Principais resultados	5
1.2 Recomendações	7
2. Introdução	8
3. Análise Detalhada	10
3.1 Grau de utilização das estações e dos serviços de correios	11
3.1.1 Utilização das estações de correios	11
3.1.2 Utilização dos serviços de correios nas estações	11
3.1.3 Utilização dos serviços postais	12
3.1.4 Os novos códigos postais	12
3.1.5 Serviços de apoio ao cliente	12
3.2 As estações dos 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	13
3.2.6 O atendimento nas estações de correios	13
3.2.6.1 Apresentação e comportamento dos funcionários	13
3.2.6.2 Tempos de espera	14
3.3 Os serviços de Correios	14
3.3.1 Recolha de correspondência	14
3.3.2 Serviço de encomendas	14
3.3.3 A qualidade do serviço de entrega das correspondências	15
3.3.3.1 Demora de Encaminhamento do Correio Normal	15
3.3.3.2 Demora de Encaminhamento do Correio Azul	15
3.3.4 O Tarifário do Serviço Público de Correios e a aquisição de franquias	15
3.3.4.1 Preços do Correio Normal	15
3.3.4.2 Preços do Correio Azul	15
3.3.4.3 Máquinas automáticas de venda de selos	15
3.4 Avaliação Global do Serviço de Correios	16
3.4.1 Avaliação global dos correios	16
3.4.2 Evolução do serviço de correios nos últimos cinco anos	17
4. Metodologia	18
4.1 Universo	19
4.2 Amostra	19
4.3 Técnica de Recolha da Informação	20
4.4 Recolha de Informação	21

Sumário



Sumário



O objectivo deste estudo é avaliar a satisfação dos consumidores de serviços postais no ano de 1999, 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 1082 entrevistas, realizadas entre 10 e 31 de Dezembro de 1999. 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 valores¹, sendo que a evolução nos últimos 5 anos foi considerada positiva pela maioria dos inquiridos (85%).

2. Cerca 47% dos indivíduos inquiridos afirmam não utilizar os novos códigos postais. Destes, 59% 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 (38%), ou apenas uma vez por mês (27%);

b) Aproximadamente 58% dos inquiridos optam por utilizar uma estação de correios próxima da sua zona de residência, enquanto que 15% 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, 24% afirmam não ter facilidade em localizar as estações de correio;

¹ Valor semelhante ao verificado em 1998

c) O período de maior afluência às estações de correios regista-se entre as 9h e as 12h. Aproximadamente 82% dos inquiridos consideram adequados os horários de funcionamento das estações. Em termos de preferência por outros períodos horários de funcionamento das estações², destaca-se o sábado de manhã (36%) e o fim da tarde até às 20 horas (32%);

d) Os serviços mais utilizados relacionam-se com o envio de cartas e o pagamento de serviços. Cerca de 55% 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, a venda de jornais/revistas, o serviço de multibanco, acesso à Internet, venda de passes e módulos de autocarro, etc...

e) Quanto à informação afixada nas estações de correio, a informação sobre tarifas/preços foi considerada a menos visível por 41% dos inquiridos. As informações relativas aos horários das últimas tiragens do correio azul e do correio normal são, igualmente, consideradas pouco visíveis por uma percentagem significativa dos respondentes (29% e 28%, respectivamente);

f) Cerca de 70% dos inquiridos afirmam não encontrar com facilidade máquinas automáticas de venda de selos;

g) Nas Regiões Autónomas, 42% dos inquiridos considera que o número de postos de recolha (estações e marcos de correio), não são suficientes.

4. Quanto ao atendimento nas estações de correios, a grande maioria dos respondentes considera os funcionários têm boa

apresentação (65%) e são simpáticos e solícitos (71%).

Refira-se, ainda, que o tempo em fila de espera percepcionado pelos entrevistados centrou-se no intervalo entre 4 e 6 minutos em 31% dos casos. Cerca de 34% dos inquiridos na Região da Grande Lisboa, mencionaram períodos de espera entre 7 a 10 minutos.

Quanto ao tempo máximo em fila de espera percepcionado pelos inquiridos, a resposta centrou-se no intervalo dos 11 aos 25 minutos (22%).

De referir que, de acordo com a monitorização da qualidade de serviço efectuada pelos CTT, em 1999 a demora média em fila de espera foi de 3 minutos e 7 segundos, e a demora no período de maior afluência às estações de correios foi de 3 minutos e 50 segundos.

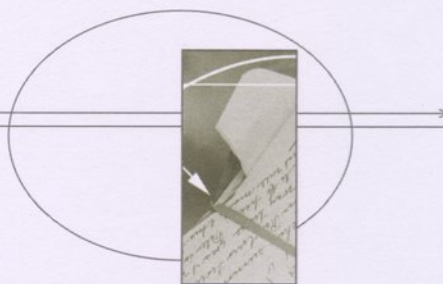
5. Relativamente à utilização dos serviços postais, constata-se que:

a) Cerca de 46% dos indivíduos inquiridos enviam 1 ou menos cartas por mês. Refira-se que cerca de 16% dos entrevistados não enviam correspondência. A principal razão apontada para esta reduzida utilização dos serviços postais é a preferência pela utilização do telefone (60%);

b) Cerca de 59% dos inquiridos afirmaram fazer uso do serviço de encomendas dos correios, sendo o preço deste serviço considerado justo por 73% dos indivíduos;

c) Apenas 20% 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);

² Admite resposta múltipla



d) Apenas 52% dos entrevistados conhecem a demora de encaminhamento padrão do correio azul (D+1);

e) Nas Regiões Autónomas parece existir uma certa insatisfação relativamente à qualidade de serviço do correio azul. De facto, 42% dos respondentes afirmam que é cumprido o padrão de entrega anunciado pelos CTT (D+2);

f) Cerca de 30% dos entrevistados conhecem o preço de uma carta do correio normal até 20 gr. em vigor em 1999 (51\$00). Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 90% dos indivíduos consideram que o preço desta prestação é justo. Dos restantes, a maioria (82%) considera que o preço é demasiado elevado;

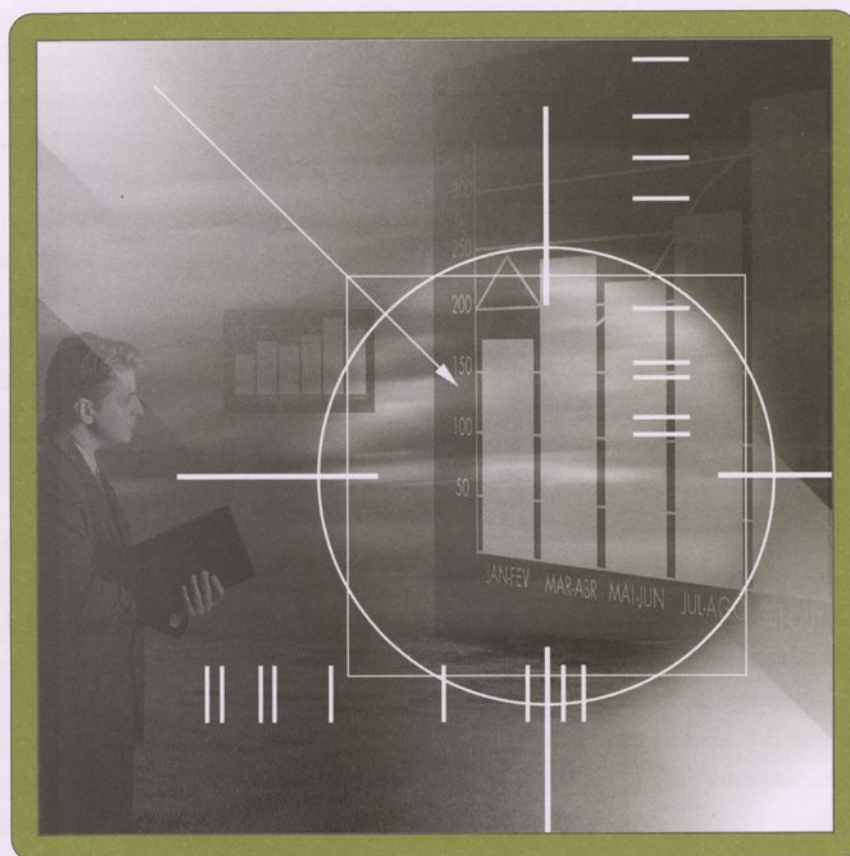
g) Cerca de 30% dos entrevistados conhecem o preço de uma carta do correio azul até 20 gr. em vigor em 1999 (80\$00). Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 85% dos indivíduos consideram que o preço é justo. Dos restantes, 86% consideram o preço demasiado elevado.

1.2 RECOMENDAÇÕES

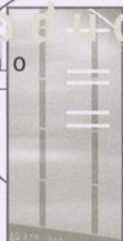
Tendo em consideração as conclusões acima apresentadas recomenda-se que os CTT:

1. Intensifiquem as acções de divulgação sobre os novos códigos postais;
2. Divulguem de forma mais intensa, e pelos meios adequados, nomeadamente nas estações de correios e no "site" dos CTT, as características (com especial relevo para os horários das últimas tiragens), preços e padrões de qualidade dos vários serviços de correios;
3. Promovam a divulgação dos padrões de demora do correio normal e azul e as horas de recolha nos marcos e caixas de introdução da correspondência. Afixem informação junto das caixas e marcos de correio normal direccionando o correio azul para caixas e marcos específicos;
4. Promovam a utilização do serviço telefónico gratuito de apoio aos clientes bem como o "site" dos CTT na Internet;
5. Avaliem o número e a densidade das máquinas automáticas de vendas de selos, e promovam a venda de selos fora das estações de correios. Estas medidas permitiriam reduzir o tempo em fila de espera nas estações de correios;
6. Estudem a possibilidade de criação de um maior número de pontos de recolha de correspondência.

Introdução



Introdução

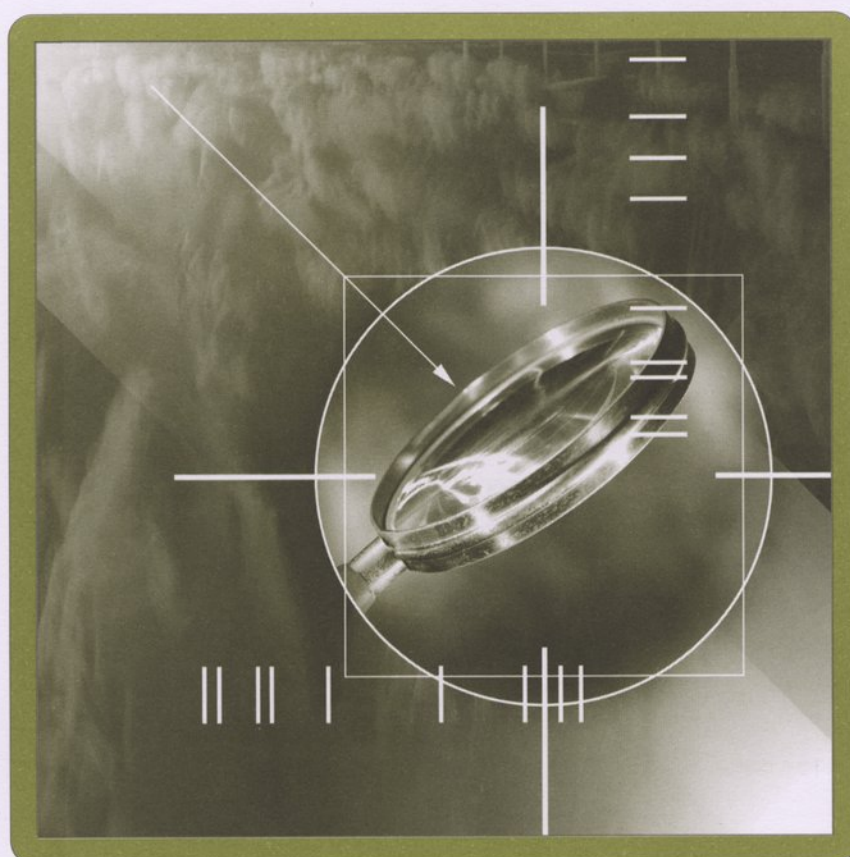


O objectivo deste estudo é avaliar a satisfação dos consumidores de serviços postais no ano de 1999. Saliente-se que este estudo tem vindo a ser desenvolvido pelo Instituto das Comunicações de Portugal desde 1992, tendo 1993 sido o único ano em que o mesmo não foi realizado.

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

- Grau de utilização dos serviços postais e das estações 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.

Análise detalhada

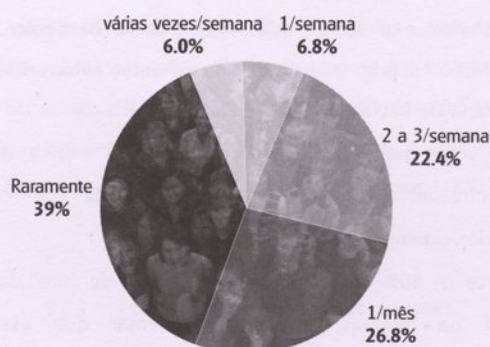


3.1 GRAU DE UTILIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES E DOS SERVIÇOS DE CORREIOS³

3.1.1 Utilização das estações de correios

A maioria dos entrevistados afirmam deslocar-se a uma estação de correios raramente (38%), ou apenas uma vez por mês (27%).

Gráfico 1
Frequência de deslocação às Estações de Correio



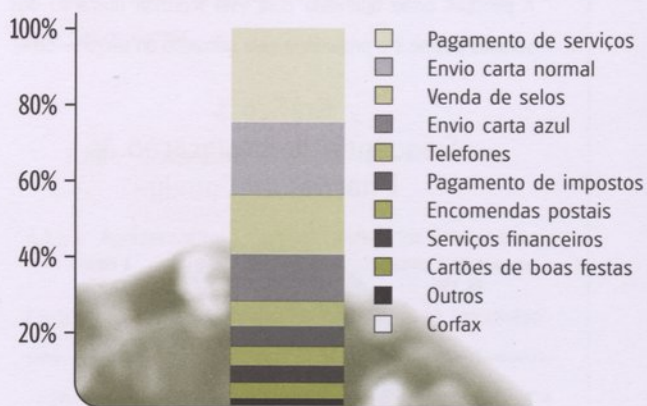
BASE: total da amostra efectiva (1082)

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 (41%), seguindo-se o período entre as 14h e as 17h (32%) e o período entre as 12h e as 14h (12%).

3.1.2 Utilização das estações de correios

Nas estações de correios, os serviços mais utilizados são os relacionados com o envio de cartas (61%) e pagamento de serviços (46%).

Gráfico 2
Serviços mais utilizados nas Estações de Correio



BASE: total da amostra efectiva (863)
admite resposta múltipla

Quanto ao serviço telefónico disponível nas estações de correios, 45% dos inquiridos afirmam utilizá-lo. Destes, 91% consideram positiva a organização do serviço em termos de fila de espera (quer para solicitar a chamada quer para proceder ao seu pagamento).

³ Admite resposta múltipla

Cerca de 55% 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:

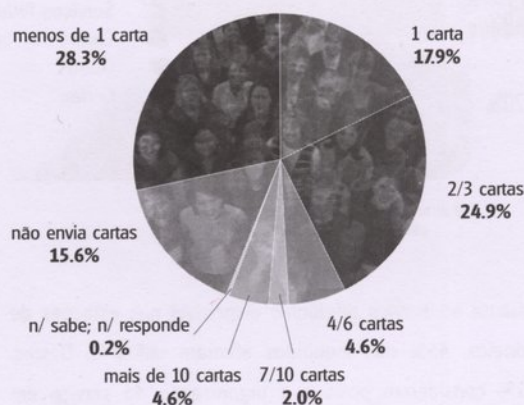
- A venda de jornais/revistas; o serviço de multibanco; a internet; o carregamento do telemóvel; seguros de vida; venda de passes e módulos de autocarro; levantamento de cheques; recepção do totoloto/totobola; máquina de venda de envelopes e pagamento da renda de casa.

3.1.3 Utilização dos serviços postais

Cerca de 46% dos indivíduos inquiridos enviam 1 ou menos cartas por mês. Refira-se que cerca de 16% dos entrevistados não enviam correspondência.

A principal razão apontada para esta reduzida utilização dos serviços postais é a preferência pela utilização do telefone (60%).

Gráfico 1
Frequência de deslocação às
Estações de Correio



BASE: total da amostra efectiva (1082)

3.1.4 Os novos códigos postais

Dos indivíduos inquiridos, cerca de 24% desconhecem o número de dígitos que possui o novo código postal (7). Cerca de 67% dos inquiridos responderam correctamente a esta pergunta.

Saliente-se que 43% dos inquiridos afirmam não utilizar os novos códigos postais, sendo que 59% destes justificam este comportamento com o desconhecimento dos novos códigos.

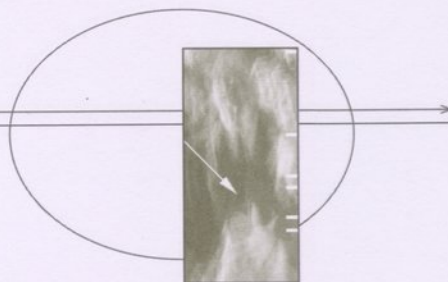
3.1.5 Serviços de apoio ao cliente

Inquiriram-se os participantes neste inquérito sobre a utilização do serviço telefónico gratuito de apoio a clientes e do "site" dos CTT na Internet.

Concluiu-se que a maioria dos entrevistados (82%) desconhece o serviço telefónico gratuito de apoio a clientes, sendo este desconhecimento ainda mais notório na Região do Grande Porto (89%).

Daqueles que conhecem este serviço, 27% já a ele recorreram, estando a totalidade satisfeita com os esclarecimentos prestados.

Cerca de 80% desconhecem a existência do "site" dos CTT na Internet, sendo de salientar que esse desconhecimento é mais acentuado nas Regiões Autónomas e no Grande Porto. Entre os consumidores que conhecem o "site", apenas 8% já o consultaram, tendo-o efectuado, entre outras razões, por curiosidade ou para conhecer o "portfólio" de serviços dos CTT. Entre os indivíduos que já consultaram o "site" dos CTT, 94% afirmam-se satisfeitos com a apresentação dos assuntos no "site".



3.2 AS ESTAÇÕES DE CORREIOS

3.2.1 Localização das estações de correios

Aproximadamente 58% dos inquiridos optam por utilizar uma estação de correios próxima da sua zona de residência, enquanto que 15% 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, 24% afirmam não ter facilidade em localizar as estações de correio.

3.2.2 Horários de funcionamento das estações de correios

Aproximadamente 82% dos inquiridos consideram adequados os horários de funcionamento das estações. Em termos de preferência por outros períodos horários de funcionamento das estações⁴, destaca-se o sábado de manhã (36%) e o fim da tarde até às 20 horas (32%).

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 98% 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 a degradação ou com a reduzida dimensão das estações.

3.2.4 Materiais disponíveis nas estações

No que se refere à utilização de materiais de apoio nas estações de correio, cerca de 23% dos indivíduos inquiridos, no caso das canetas, e 20%, no caso das listas de códigos postais, dizem desconhecer esta possibilidade.

3.2.5 Informação afixada nas estações de correios⁵

Quanto à informação afixada nas estações de correio, a informação sobre tarifas/preços foi considerada a menos visível por 41% dos inquiridos. As informações relativas aos horários das últimas tiragens do correio azul e do correio normal, são, igualmente, consideradas pouco visíveis por uma percentagem significativa dos respondentes (29% e 28%, 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 65% 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 71% 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

⁴ Admite resposta múltipla

⁵ Admite resposta múltipla

rapidez e funcionalidade.

Do total dos inquiridos, 62% 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".

3.2.6.2 Tempos de espera

Em 31% dos casos o tempo em fila de espera percebido pelos entrevistados centrou-se no intervalo entre 4 e 6 minutos. Cerca de 34% dos inquiridos na Região da Grande Lisboa, mencionaram períodos de espera entre 7 a 10 minutos.

Saliente-se que cerca de 28% do total de inquiridos afirmaram esperar mais de 10 minutos, sendo esta a percepção de 39% dos indivíduos inquiridos nas Regiões Autónomas.

Quanto ao tempo máximo em fila de espera percebido pelos inquiridos, a resposta centrou-se no intervalo dos 11 aos 25 minutos (22%).

Destaque-se que, para a Região de Lisboa, o intervalo de tempo centrou-se entre os 16 e os 20 minutos, para cerca de 21% dos inquiridos, sendo a percentagem igual para os indivíduos das Regiões Autónomas com um intervalo de tempo máximo de espera entre os 26 e os 30 minutos.

Em 61% dos casos o tempo de espera foi considerado razoável. É, no entanto, de salientar o peso daqueles que consideram o tempo de espera longo (28%).

Refira-se que os valores anuais de monitorização para 1999 foram, no caso da média do tempo em fila de espera, de 3h:07m⁶ e, no caso da média para a hora mais carregada, de 3h:50m⁶.

3.3 OS SERVIÇOS DE CORREIOS

3.3.1 Recolha de correspondência

A maioria dos inquiridos (68%) considera suficiente o número de postos de recolha (estações e marcos de correio), destacando-se, no entanto, a opinião contrária de 42% dos inquiridos das Regiões Autónomas.

Cerca de 16% dos inquiridos desconhece a existência de caixas próprias para a introdução de correio azul. Nas Regiões Autónomas este valor atinge 35%.

3.3.2 Serviço de encomendas

Cerca de 59% 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.

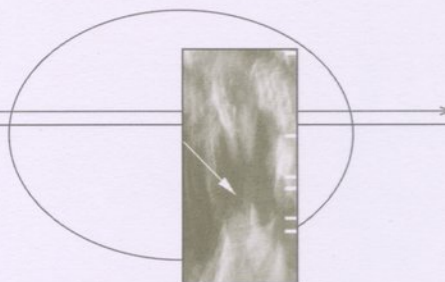
Aproximadamente 59% do total de inquiridos afirmaram conhecer a existência de um serviço de entrega de encomendas ao domicílio, mediante o pagamento de um preço adicional.

Quanto à possibilidade de prolongar o prazo de levantamento das correspondências/encomendas numa estação de correio mediante o pagamento de um preço adicional, 72% dos inquiridos desconhecem-na.

Tendo em conta a qualidade do serviço prestado, o preço deste serviço é considerado justo por 73% dos indivíduos. Para aqueles que não consideram o preço justo, o principal motivo apontado é o facto de o preço ser demasiado elevado (84%). Dos restantes, 14% 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 (23%).

⁶ Fonte: CTT



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 49% dos inquiridos afirmaram conhecer o número de dias previstos para a entrega de uma carta deste tipo de correio (3 dias).

Daqueles que consideraram conhecer a demora de encaminhamento do correio normal, apenas 42% têm a noção correcta deste valor.

Cerca de 77% do total dos inquiridos consideram que o nível de qualidade assegurado pelo operador é cumprido.

3.3.3.2 Demora de Encaminhamento do Correio Azul

Cerca de 61% 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 56% dos inquiridos nas Regiões Autónomas afirma desconhecer esse prazo.

Daqueles que afirmaram conhecer a demora de encaminhamento do correio azul, 85% têm a noção correcta deste valor.

Releve-se que 74% dos inquiridos nas Regiões Autónomas, não respondeu a esta questão.

A maioria dos inquiridos no Continente (87%) considera que os padrões de entrega do correio azul são cumpridos. No entanto, nas Regiões Autónomas parece existir uma certa insatisfação relativamente à qualidade de serviço de correio azul. De facto, 42% dos respondentes afirmam que não são cumpridos os prazos de entrega.

3.3.4 O Tarifário do Serviço Público de Correios e a aquisição de franquias

3.3.4.1 Preços do Correio Normal

Aproximadamente 48% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço de uma carta até 20 gramas do correio normal nacional. No entanto, destes apenas 61% demonstraram conhecer o preço do selo em 1999 (51\$00). Nas Regiões Autónomas, apenas 27% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço do selo, sendo que apenas 37% destes conheciam efectivamente o seu valor.

Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 90% dos indivíduos consideram que o preço desta prestação é justo. Dos restantes, a maioria (82%) considera que o preço é demasiado elevado.

3.3.4.2 Preços do Correio Azul

Aproximadamente 40% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço de uma carta até 20 gramas do correio azul nacional em 1999 (80\$00), sendo este valor de apenas 24% nas Regiões Autónomas.

No entanto, apenas 77% 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 59%.

Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 85% dos indivíduos consideram que o preço é justo. Dos restantes, 86% consideram o preço demasiado elevado.

3.3.4.3 Máquinas automáticas de venda de selos

Aproximadamente 70% dos inquiridos afirmaram ter dificuldade em localizar máquinas automáticas de venda

de selos, sendo esta percentagem mais significativa nas Regiões Autónomas (78%).

Essencialmente, são as estações de correio os locais onde mais frequentemente⁷ se encontram as referidas máquinas (53%), seguindo-se a via pública (41%) e as proximidades das estações de correios (21%).

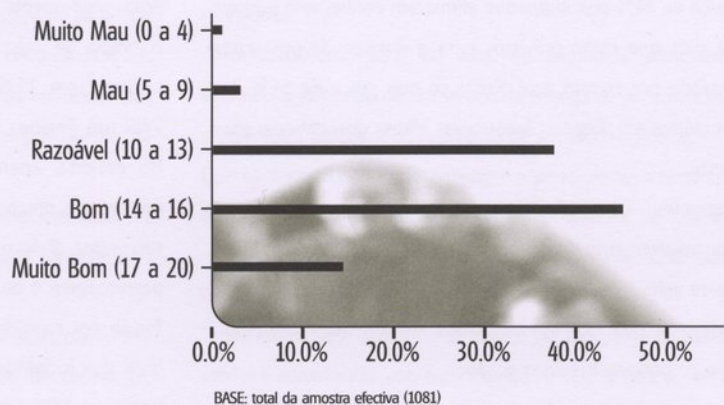
Cerca de 80% dos inquiridos não costumam adquirir selos nas máquinas automáticas, e 86% desconhecem que podem beneficiar de descontos se adquirirem blocos de 10 selos de correio normal ou azul até 20 gramas nas máquinas automáticas.

3.4 AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO DE CORREIOS

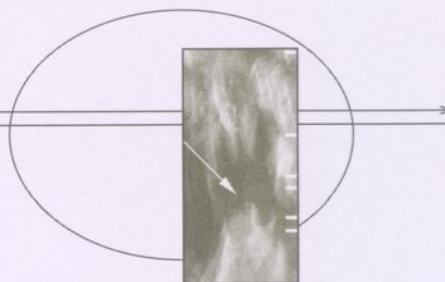
3.4.1 Avaliação global dos correios

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 13.73 valores; este valor foi muito semelhante ao encontrado no ano de 1998, tendo-se atingido nessa altura uma classificação média de 13.89 valores. Em termos de regiões a classificação foi de 13.8 na Grande Lisboa, 14.7 no Grande Porto, 13.4 no Resto do País e 14.5 nas Regiões Autónomas.

Gráfico 4
Classificação Global do Serviço de Correios



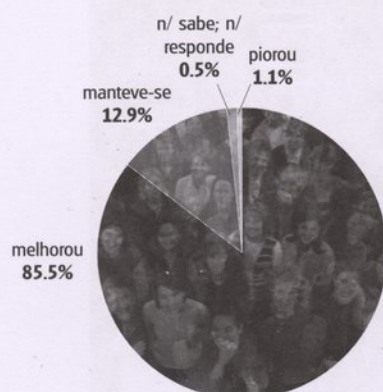
⁷ Admite resposta múltipla



3.4.2 Evolução do serviço de correios nos últimos cinco anos

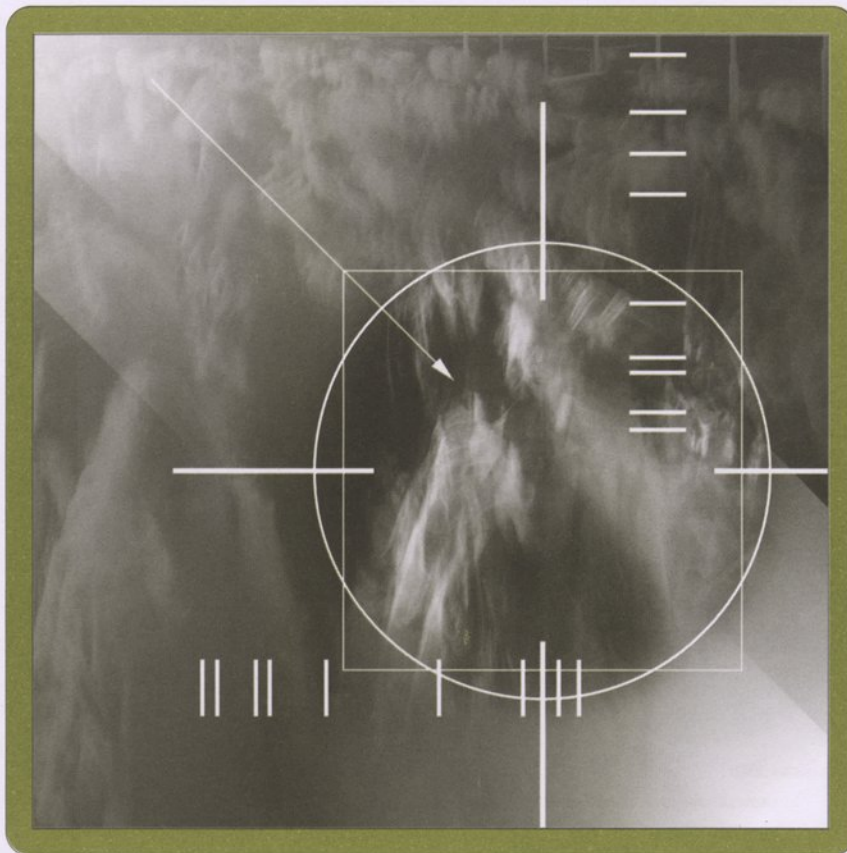
Em termos de evolução do serviço de correios nos últimos 5 anos, a maioria dos inquiridos considera que se assistiu a uma melhoria (85%). 13% são da opinião de que o serviço se manteve nos últimos 5 anos e 2% considera que este piorou.

Gráfico 5
Evolução do Serviço de Correios nos últimos 5 anos



BASE: total da amostra efectiva (1082)

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 Madeira).

4.2 AMOSTRA

A amostra é constituída por 1.082 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:

Região	Universo Universe	% no Universo % in Universe	Amostra Sample	% na amostra % in sample
Grande Lisboa	1,514	19,8	243	22,5
Grande Porto	934	12,2	156	14,4
Reg. Autónomas	365	4,8	71	6,6
Resto do País	4,826	63,2	610	56,5
TOTAL	7639	100,0	1080	100,0

Estratos Populacionais	Universo (10*3)	% no Universo	Amostra	% na amostra
-2.000 habitantes	3,788	22,1	243	22,5
2.000/5.000 habitantes	698	10,5	156	14,5
5.000/10.000 habitantes	485	4,6	71	6,6
+10.000 habitantes	1,703	62,8	610	56,4
Cidade de Lisboa	663	8,7	155	14,4
Cidade do Porto	302	4,0	96	8,8
TOTAL	7639	100,0	1080	100,0

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

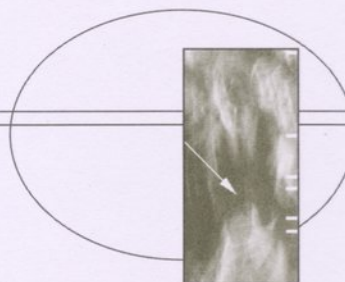
De forma a imputar a cada localidade o número de entrevistas a realizar repartiu-se a totalidade atribuída ao habitat/estrato populacional pela população de cada localidade seleccionada.

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 10 a 31 de Dezembro de 1999.



The first of these is the fact that the
document is written in a very old
hand, and is therefore of great
value. It is also written in a
very old script, and is therefore
of great value. It is also written
in a very old script, and is therefore
of great value. It is also written
in a very old script, and is therefore
of great value.

The second of these is the fact that the
document is written in a very old
hand, and is therefore of great
value. It is also written in a
very old script, and is therefore
of great value. It is also written
in a very old script, and is therefore
of great value. It is also written
in a very old script, and is therefore
of great value.

Edição

ICP - Instituto das Comunicações de Portugal

Concepção e Produção

S Design

Impressão e Acabamento

Impresse 4

Tiragem

100 exemplares

Depósito Legal

163006 / 01

Lisboa, Março

2001

LISBOA (Sede)

Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa - Portugal
Tel: (+ 351) 21 721 10 00
Fax: (+ 351) 21 721 10 01

PORTO

Rua Direita do Viso, 59
4250-198 Porto - Portugal
Tel: (+ 351) 22 619 80 00
Fax: (+ 351) 22 619 80 01

AÇORES

Rua dos Valados - Relva
9500-652 Ponta Delgada - Portugal
Tel: (+ 351) 296 30 20 40
Fax: (+ 351) 296 30 20 41

MADEIRA

Rua do Vale das Neves, 19
9050-332 Funchal - Portugal
Tel: (+ 351) 291 790 200
Fax: (+ 351) 291 793 550

BARCARENA

Alto do Paimão
2745-467 Barcarena - Portugal
Tel: (+ 351) 21 434 85 00
Fax: (+ 351) 21 435 13 32

E-MAIL

info@icp.pt

URL

www.icp.pt

LINHA VERDE / PUBLIC ATTENDANCE
800 20 66 65