

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS
SERVIÇOS POSTAIS**

2002

ÍNDICE

1. SUMÁRIO	2
1.1. PRINCIPAIS RESULTADOS	2
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. <i>Utilização das estações de correios</i>	9
3.1.2. <i>Utilização dos serviços de correios nas estações</i>	10
3.1.3. <i>Utilização dos serviços postais</i>	11
3.1.4. <i>Os novos códigos postais</i>	12
3.1.5. <i>Serviços de apoio ao cliente</i>	13
3.2. AS ESTAÇÕES DE CORREIOS	13
3.2.1. <i>Localização das estações de correios</i>	13
3.2.2. <i>Horários de funcionamento das estações de correios</i>	14
3.2.3. <i>Estado de conservação das estações</i>	14
3.2.4. <i>Materiais disponíveis nas estações</i>	14
3.2.5. <i>Informação afixada nas estações de correios</i>	15
3.2.6. <i>O atendimento nas estações de correios</i>	15
3.2.6.1. <i>Apresentação e comportamento dos funcionários</i>	15
3.2.6.2. <i>Tempos de espera</i>	16
3.3. OS SERVIÇOS DE CORREIOS	17
3.3.1. <i>Recolha de correspondência</i>	17
3.3.2. <i>Serviço de encomendas</i>	17
3.3.3. <i>A qualidade do serviço de entrega das correspondências</i>	18
3.3.3.1. <i>Demora de Encaminhamento do Correio Normal</i>	18
3.3.3.2. <i>Demora de Encaminhamento do Correio Azul</i>	18
3.3.4. <i>O Tarifário dos Serviços de Correio Normal e Azul e a aquisição de franquias</i> ... 19	
3.3.4.1. <i>Preços do Correio Normal</i>	19
3.3.4.2. <i>Preços do Correio Azul</i>	19
3.3.4.3. <i>Máquinas automáticas de venda de selos</i>	20
3.3.5. <i>Distribuição diária de correio</i>	20
3.3.6. <i>Credibilidade dos serviços prestados</i>	20
3.3.7. <i>Distribuição de Revistas</i>	20
3.4. AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO DE CORREIOS.....	21
3.4.1. <i>Avaliação global dos correios</i>	21
3.4.2. <i>Evolução do serviço de correios nos últimos cinco anos</i>	22
4. METODOLOGIA	23
4.1. UNIVERSO.....	23
4.2. AMOSTRA	23
4.3. TÉCNICA DE RECOLHA DA INFORMAÇÃO.....	24
4.4. RECOLHA DA INFORMAÇÃO	24

1. SUMÁRIO

O objectivo deste estudo é avaliar a satisfação dos consumidores de serviços postais no ano de 2002, na sequência de estudos análogos que têm vindo a ser desenvolvidos pela ANACOM.

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 23/04/02 e 12/05/02. 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 14,3 valores**. Este valor foi ligeiramente superior ao apurado em 2001, tendo-se atingido nessa altura uma classificação média de 14,0. A evolução nos últimos 5 anos foi considerada positiva pela maioria dos inquiridos (91%).
2. Cerca de **29% dos indivíduos inquiridos afirmam não utilizar o formato actual dos códigos postais**. Destes, 37% 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 (37%)**, ou apenas duas a três vezes por mês (26%);
- b) Aproximadamente **60% dos inquiridos optam por utilizar apenas uma estação de correios próxima da sua zona de residência**, enquanto 15% frequentam apenas 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, 25% afirmam não ter facilidade em localizar as estações de correios;
- c) 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** (40% para o total do país e 90% para as Regiões Autónomas). Aproximadamente 85% dos inquiridos consideram adequados os horários de funcionamento das estações. Em termos de preferência por outros períodos horários de funcionamento das estações¹, destaca-se o Sábado de manhã (41%), a hora de almoço (29%) e o fim da tarde até às 20 horas (28%);
- d) **Os serviços mais utilizados relacionam-se com o envio de cartas e o pagamento de serviços**. Cerca de 45% dos inquiridos consideram que os serviços existentes nas estações de correios são suficientes. Os restantes sugeriram que fossem prestados nas estações de correios serviços adicionais, tais como, o acesso à *Internet* (em linha com as preocupações manifestadas pelo Conselho Europeu realizado em Lisboa a 23 e 24 de Março de 2000 e com a “Iniciativa *Internet*” que define objectivos de acesso à *internet* nas estações de correio), o serviço de multibanco, a venda

¹ Admite resposta múltipla

de jornais e revistas, o carregamento do telemóvel, serviços mais adequados aos idosos e aos analfabetos, a venda do selo automóvel, serviços bancários, serviços de finanças, venda de selos fiscais, etc;

- e) Quanto à informação afixada nas estações de correio, **a informação sobre preços foi considerada a menos visível por 37%** 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 (30%, 27% e 24%, respectivamente). Destaca-se que, na Região Autónoma dos Açores, 85% e 82% dos inquiridos, consideram que a informação relativa ao horário da última tiragem do correio azul e do correio normal, respectivamente, não está bem visível;
- f) **Cerca de 68% dos inquiridos afirmam não encontrar com facilidade máquinas automáticas de venda de selos.** Recorde-se que, de acordo com os últimos dados disponíveis (2000), o parque nacional de máquinas de venda de selos é de 590.
- g) **A maioria dos inquiridos (79%) considera suficiente o número de postos de recolha (estações e marcos de correio),** destacando-se, no entanto, a opinião contrária de 45% dos inquiridos na Regiões Autónomas. De acordo com os últimos dados disponíveis relativos aos marcos de correio (1998), o número de pontos de recolha a nível nacional é aproximadamente 22500;
- h) **A maioria dos inquiridos desconhece a existência de serviços de apoio ao cliente,** nomeadamente o serviço telefónico gratuito de apoio a clientes (76%), a página dos CTT na *Internet* (67%) e a

existência de um serviço de reclamações nas estações de correios (54%).

4. Quanto ao atendimento nas estações de correios, a grande maioria dos respondentes considera que os **funcionários têm boa apresentação (75%) e são simpáticos e solícitos (73%)**.

Refira-se, ainda, que o **tempo em fila de espera percebido pelos entrevistados é superior a 10 minutos em 37% dos casos**. Cerca de 43% e de 49% dos inquiridos na Região da Grande Lisboa e nas Regiões Autónomas mencionaram esse período de espera.

Salienta-se que, no âmbito do Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, em 2001 o valor apurado pelos CTT para a média do tempo em fila de espera foi de 4h:05m.

Quanto ao **tempo máximo em fila de espera percebido pelos inquiridos, a resposta centrou-se no intervalo dos 26 aos 30 minutos (22%)**, seguido do intervalo dos 11 aos 15 minutos (20%).

Salienta-se que, no âmbito do Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, em 2001 o valor apurado pelos CTT para a hora mais carregada do tempo em fila de espera foi de 4h:54m.

5. Relativamente à **utilização dos serviços postais**, constata-se que:
- a) Cerca de **50% dos indivíduos inquiridos enviam uma ou menos cartas por mês**. Refira-se que cerca de 14% dos entrevistados não enviam correspondência. A principal razão apontada para esta reduzida utilização dos serviços postais é a preferência pela utilização do telefone (55%);
 - b) **Cerca de 59% dos inquiridos afirmaram fazer uso do serviço de encomendas dos correios**, sendo o preço deste serviço considerado justo por 74% dos indivíduos;

- c) **Apenas 21% 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 49% 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, apenas 52% dos respondentes afirmam que é cumprido o padrão de entrega anunciado pelos CTT (D+2).
- f) Cerca de 20% dos entrevistados afirmaram conhecer o preço de uma carta do correio normal até 20 gr. em vigor em 2001 (€ 0,28). No entanto, apenas 40% destes o referiu de forma correcta. Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 84% dos indivíduos consideram que o preço desta prestação é justo. Dos restantes, a maioria (89%) considera que o preço é demasiado elevado;
- g) Cerca de 16% dos entrevistados afirmaram conhecer o preço de uma carta do correio azul até 20 gr. em vigor em 2001 (€ 0,43). No entanto, apenas 25% destes o referiu de forma correcta. Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 81% dos indivíduos consideram que o preço é justo. Entre os 9% que consideram que o preço não é justo, 90% julgam-no demasiado elevado.

1.2. Recomendações

Tendo em consideração as conclusões acima apresentadas recomenda-se, conferindo, também, especial relevo às Regiões Autónomas, 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 eventual reorganização do 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 2002. Saliente-se que estudos análogos têm vindo a ser desenvolvido pela ANACOM desde 1992.

No presente estudo foi conferido um especial relevo à percepção da qualidade de serviço nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

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

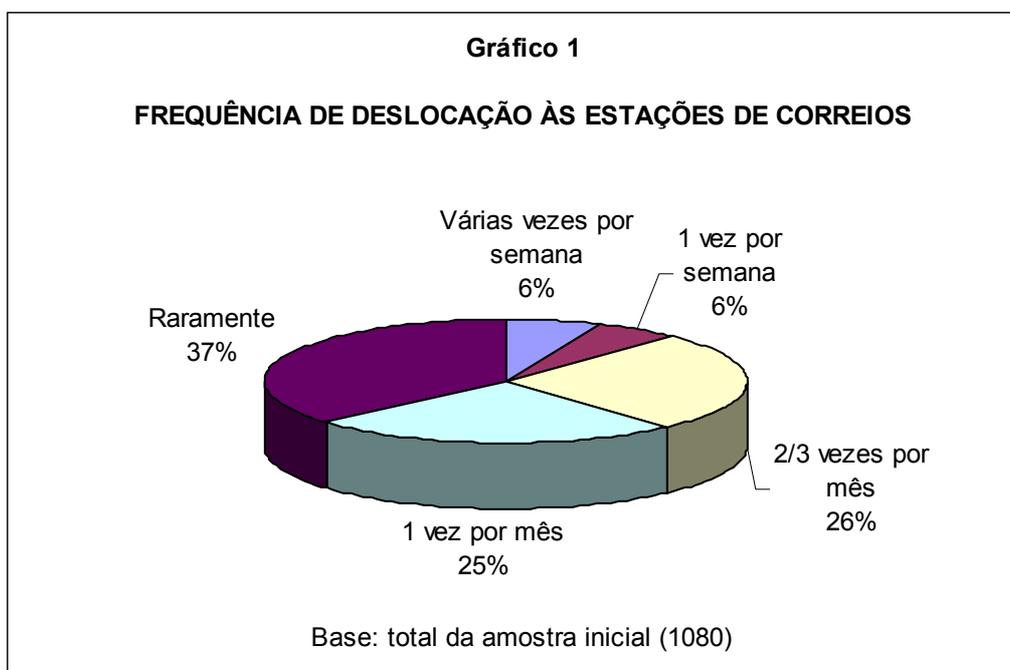
- Grau de utilização dos serviços postais e das estações de correios;
- Percepção sobre as estações de correios, nomeadamente no que diz respeito à sua localização, horários de funcionamento, estado de conservação e atendimento ao público;
- Percepção sobre os serviços postais, em particular no que diz respeito à recolha de correspondência, à qualidade de serviço da entrega e aos preços dos serviços;
- Avaliação global do serviço de correios.

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 (37%), ou 2 a 3 vezes por mês (26%).



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 (40%), seguindo-se o período entre as 14h e as 17h (33%) e o período entre as 12h e as 14h (11%).

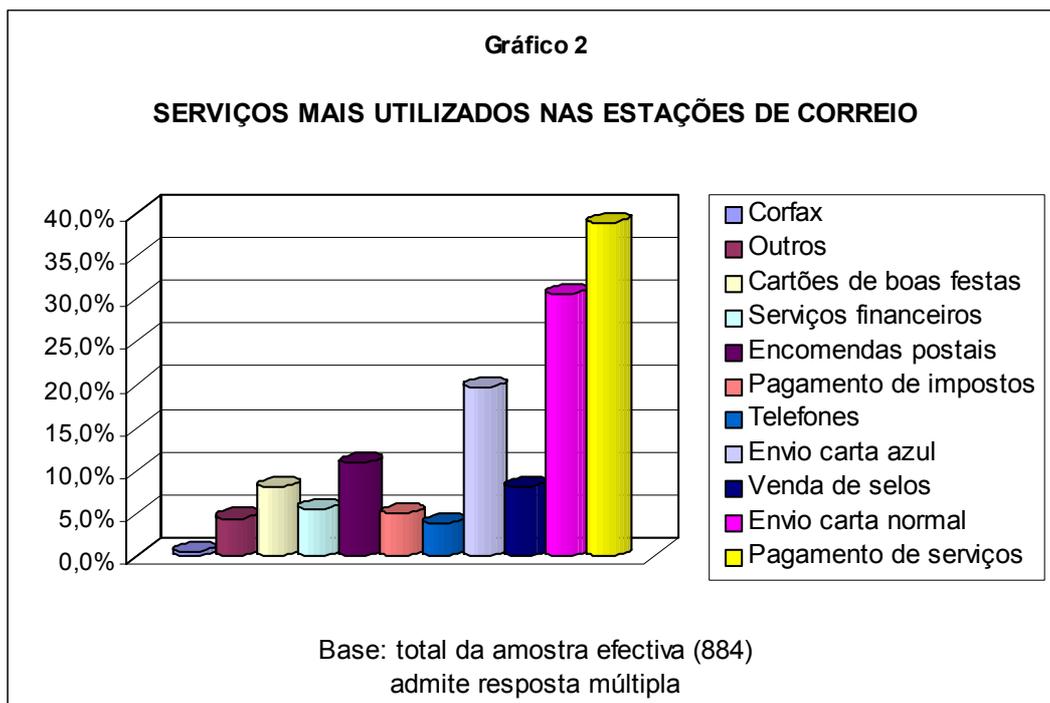
Nas Regiões Autónomas o período com maior afluência é o das 9h às 12h, para 90% das observações.

3.1.2. Utilização dos serviços de correios nas estações²

Nas estações de correios, os serviços mais utilizados são os relacionados com o envio de cartas (50%) e pagamento de serviços (39%).

Nas Regiões Autónomas, os serviços mais utilizados nas estações de correios são o envio de cartas (60%), seguido pelo pagamento de serviços (50%).

Salienta-se a Região Autónoma dos Açores, onde o maior número de respostas para os serviços mais utilizados são o envio de cartões de boas festas e o envio de cartas de correio normal. Nenhum dos entrevistados referiu o envio de cartas de correio azul.



Dos indivíduos inquiridos 44% afirmam já ter utilizado o serviço telefónico disponível nas estações de correio. Destes 60% consideram que o serviço está bem organizado em termos de fila de espera, quer para pedir

² Admite resposta múltipla

a chamada quer para proceder ao pagamento da mesma. Das sugestões dadas para melhorar o serviço destaca-se:

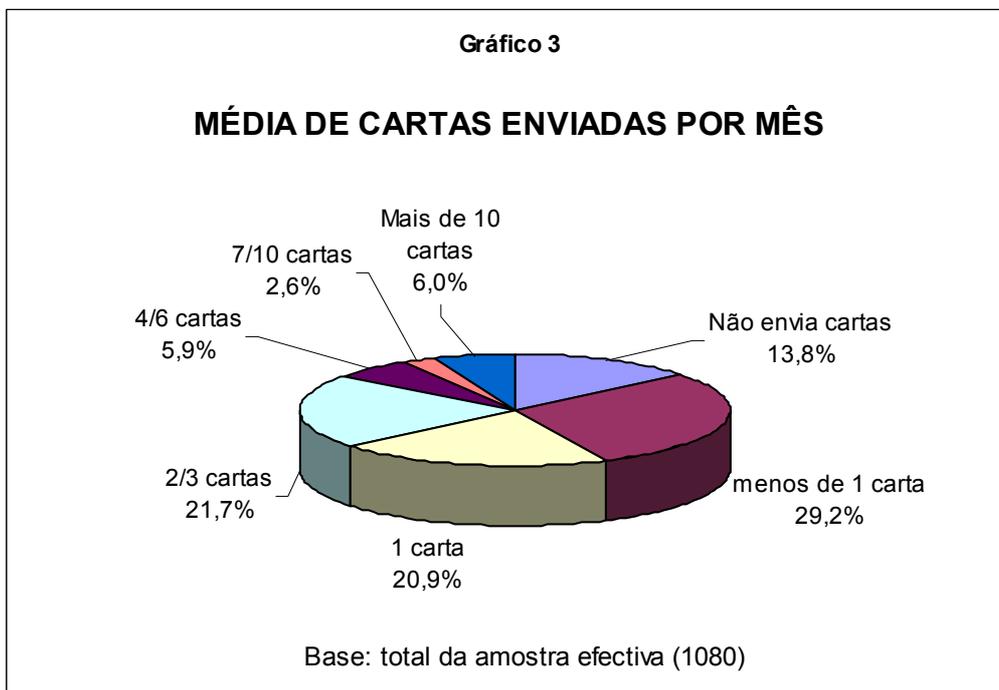
- Ter um balcão de atendimento para o telefone; ter cabinas por causa do barulho e da privacidade; ter telefone de moedas.

Cerca de 45% dos inquiridos consideram que os serviços existentes nas estações de correios são suficientes (66% dos inquiridos nas Regiões Autónomas consideram que os serviços existentes são suficientes). Os restantes sugeriram que fossem prestados nas estações de correios os seguintes serviços adicionais: Acesso à *internet*; serviço de multibanco; venda de jornais e revistas; carregamento do telemóvel; serviços mais adequados aos idosos/analfabetos; venda de selo do automóvel; serviços bancários; serviços de finanças; venda de selos fiscais.

3.1.3. Utilização dos serviços postais

Cerca de 50% dos indivíduos inquiridos enviam no máximo uma carta por mês. Refira-se que cerca de 14% dos entrevistados não enviam correspondência.

A principal razão apontada para esta reduzida utilização dos serviços postais é a preferência pela utilização do telefone (55%).



3.1.4. Os novos códigos postais

Dos indivíduos inquiridos, cerca de 17% desconhecem o número de dígitos que possui o actual formato do código postal (7). Cerca de 71% dos inquiridos responderam correctamente a esta pergunta.

Nas Regiões Autónomas a percentagem de indivíduos que desconhece o número de dígitos do novo código postal sobe para 35%.

Saliente-se que 29% dos inquiridos afirmam não utilizar os novos códigos postais. Dos que utilizam os novos códigos postais 77% utilizam-nos tanto no remetente como no destinatário e 8% apenas no destinatário.

Dos que não utilizam os novos códigos postais, 37% justificam este comportamento com o desconhecimento desses 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 (76%) desconhece o serviço telefónico gratuito de apoio a clientes. Daqueles conhecem o serviço, 23% afirmam utilizá-lo. Destes, 97% consideram satisfatório o esclarecimento prestado.

Cerca de 33% conhecem a existência da página dos CTT na Internet.

No total do país, entre os consumidores que conhecem a página, apenas 13% 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, 91% afirmam-se satisfeitos com a apresentação dos assuntos na mesma.

Releva-se que 87% dos inquiridos nas Regiões Autónomas não conhece a referida página.

Cerca de 46% dos inquiridos afirmou ter conhecimento da existência de um serviço de reclamações nas estações dos correios, tendo 7% recorrido ao mesmo. O principal motivo para a apresentação de reclamações relaciona-se com extravios. Entre os indivíduos que apresentaram reclamações, 65% ficaram satisfeitos com a resolução das reclamações apresentadas.

3.2. As estações de correios

3.2.1. Localização das estações de correios

Aproximadamente 60% dos inquiridos optam por utilizar apenas a estação de correios próxima da sua zona de residência, enquanto que

15% frequentam apenas as estações de correios próximas do local de trabalho.

Nas Regiões Autónomas, 43% dos inquiridos diz deslocar-se apenas a estações de correio na área da sua residência.

Daqueles que optam por deslocar-se a uma estação de correios fora da sua zona de residência/trabalho, 25% afirmam não ter facilidade em localizar as estações de correio.

86% dos inquiridos consideram que as estações de correio que frequentam tem uma localização adequada.

3.2.2. Horários de funcionamento das estações de correios

Aproximadamente 86% dos inquiridos consideram adequados os horários de funcionamento das estações.

Em termos de preferência por outros períodos horários de funcionamento das estações³, destaca-se o Sábado de manhã (41%), a hora de almoço (29%) e o fim da tarde até às 20 horas (28%).

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”.

3.2.4. Materiais disponíveis nas estações

40% dos inquiridos desconhecem que podem ser disponibilizados aos balcões das estações de correio canetas ou cola.

³ Admite resposta múltipla

Salienta-se, ainda, que 12% dos inquiridos desconhecerem que podem ser disponibilizadas para consulta listas telefónicas nas estações de correio.

3.2.5. Informação afixada nas estações de correios⁴

Quanto à informação afixada nas estações de correios, a informação sobre preços foi considerada a menos visível por 37% 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 (30%, 27% e 24%, respectivamente). O horário de funcionamento das estações de correios é, segundo 84% dos indivíduos inquiridos, a informação mais visível nas estações de correio.

Destaca-se que, na Região Autónoma dos Açores, 85% e 82% dos inquiridos, consideram que a informação relativa ao horário da última tiragem do correio azul e do correio normal, respectivamente, não está bem visível.

3.2.6. O atendimento nas estações de correios

3.2.6.1. Apresentação e comportamento dos funcionários

Cerca de 75% 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 73% dos casos e desfavoráveis em 4%.

⁴ Admite resposta múltipla.

Quanto ao modo de distribuição e organização dos serviços, o método eleito foi o sistema de balcões específicos para cada tipo de serviço (61%). Esta opção é justificada pelos factores rapidez e funcionalidade.

Nas Regiões Autónomas, a maioria dos inquiridos (60%) prefere a existência de balcões para cada serviço.

Do total dos inquiridos, 79% 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 37% dos casos o tempo em fila de espera percebido pelos entrevistados é superior a 10 minutos. Cerca de 43% e de 49% dos inquiridos na Região da Grande Lisboa e nas Regiões Autónomas, respectivamente, mencionaram esse período de espera.

Para o total dos inquiridos, 31% mencionaram esperar entre 7 a 10 minutos e 23% entre 4 a 6 minutos.

Quanto ao tempo máximo em fila de espera percebido pelos inquiridos, a resposta centrou-se no intervalo dos 26 aos 30 minutos (22%), seguido do intervalo dos 11 aos 15 minutos (20%) .

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 (28%).

3.3. Os serviços de correios

3.3.1. Recolha de correspondência

A maioria dos inquiridos (70%) considera suficiente o número de postos de recolha (estações e marcos de correio), destacando-se, no entanto, a opinião contrária de 45% dos inquiridos das Regiões Autónomas.

Relativamente ao total de inquiridos, cerca de 13% desconhece a existência de caixas próprias para a introdução de correio azul.

3.3.2. Serviço de encomendas

Cerca de 41% dos inquiridos afirmaram nunca fazer uso do serviço de encomendas dos correios.

Daqueles que utilizam o serviço, 60% manifestando opiniões positivas com o estado de conservação da correspondência e dos volumes recebidos.

Aproximadamente 57% do total de inquiridos afirmaram conhecer a existência de um serviço de entrega de encomendas ao domicílio, mediante o pagamento de um preço adicional. 57% dos inquiridos nas Regiões Autónomas afirma desconhecer esta facilidade de serviço associada às encomendas.

Quanto à possibilidade de prolongar o prazo de levantamento das correspondências/encomendas numa estação de correios mediante o pagamento de um preço adicional, 29% dos inquiridos conhecem-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 (87%). Os restantes consideram que a qualidade de serviço é reduzida.

Relativamente a possíveis erros na distribuição das encomendas, 15% dos inquiridos afirmam já ter detectado extravios e erros, nomeadamente no que diz respeito ao destinatário e ao local de entrega.

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). Nas Regiões Autónomas 66% dos inquiridos afirmam não saber qual o número de dias que estão previstos para a entrega de uma carta de correio normal.

Relativamente ao total de inquiridos, daqueles que consideram conhecer a demora de encaminhamento do correio normal, apenas 42% têm a noção correcta deste valor. Nas Regiões Autónomas esta percentagem desce para 33%.

Cerca de 84% do total dos inquiridos consideram que o nível de qualidade assegurado pelo operador é cumprido. Nas Regiões Autónomas esta percentagem desce para 46%.

3.3.3.2. Demora de Encaminhamento do Correio Azul

Cerca de 63% 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 64% dos inquiridos nas Regiões Autónomas, afirma desconhecer esse prazo.

Daquelles que afirmaram conhecer a demora de encaminhamento do correio azul, 81% têm a noção correcta deste valor.

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

apenas 52% dos respondentes afirmam que são cumpridos os prazos de entrega.

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 20% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço de uma carta até 20 gramas do correio normal nacional. No entanto, destes apenas 40% demonstraram conhecer o preço do selo em 2001 (€ 0,28). Releve-se que 90% dos inquiridos nas Regiões Autónomas afirmaram não conhecer o referido preço.

Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 84% dos indivíduos consideram que o preço desta prestação é justo. Dos restantes, a maioria (89%) considera que o preço é demasiado elevado.

3.3.4.2. Preços do Correio Azul

Aproximadamente 16% dos inquiridos afirmaram conhecer o preço de uma carta até 20 gramas do correio azul nacional em 2001 (€ 0,43), sendo este valor de apenas 11% nas Regiões Autónomas.

No entanto, apenas 25% dos inquiridos que afirmaram conhecer o preço desta prestação conheciam realmente o seu valor.

Tendo em consideração a qualidade do serviço prestado, 81% dos indivíduos consideram que o preço é justo, sendo que esta percentagem sobre para 83% no caso das Regiões Autónomas. Do total daqueles que não consideram o preço justo, 90% é porque consideram o preço demasiado elevado.

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 (79%).

Essencialmente, são as estações de correios os locais onde mais frequentemente⁵ se encontram as referidas máquinas (78%), seguindo-se a via pública (32%) e as proximidades das estações de correios (20%).

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 (90%) 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%).

3.3.7. Distribuição de Revistas

Cerca de 54% dos inquiridos afirmam não receber revistas pelo correio. Destes, 95% estão satisfeitos com o referido serviço. Os que não estão

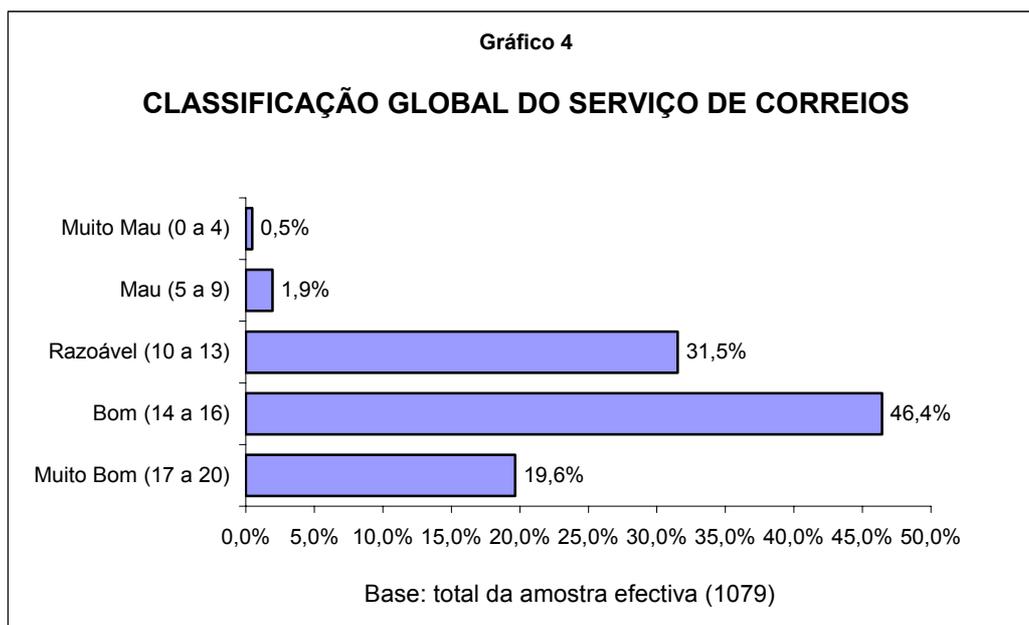
⁵ Admite resposta múltipla

satisfeitos com o serviço destacam que as revistas ficam dobradas e muitas das vezes rasgam-se.

3.4. Avaliação global do serviço de correios

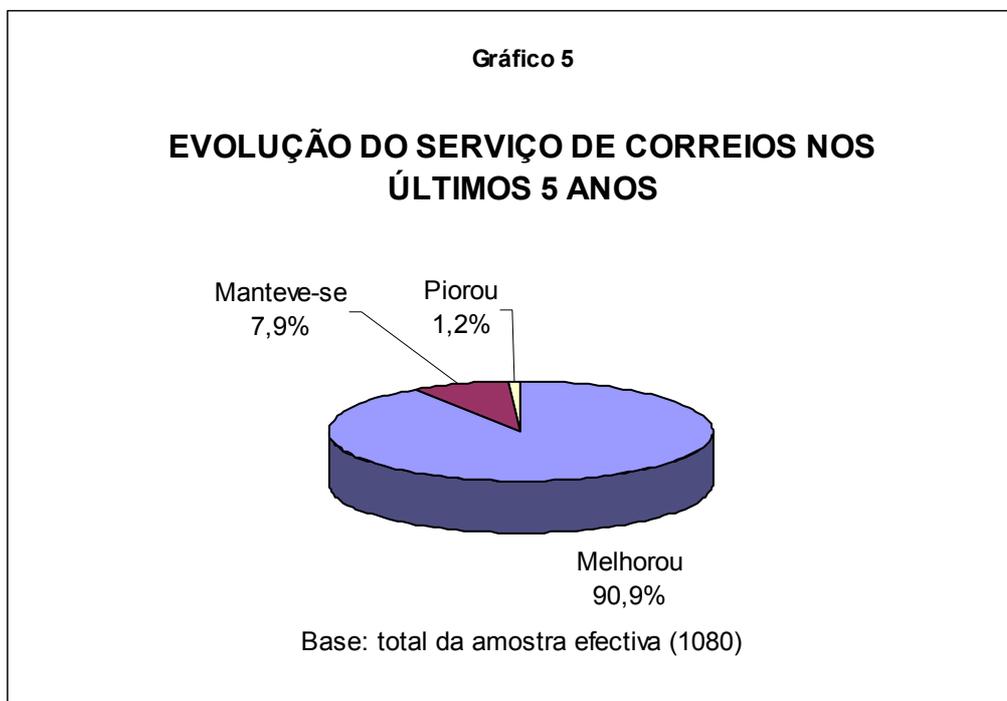
3.4.1. Avaliação global dos correios

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 14,3 valores; este valor foi, apesar de semelhante, superior ao encontrado no ano de 2001, tendo-se atingido nessa altura uma classificação média de 14,0 valores.



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 (91%). 8% são da opinião de que o serviço se manteve nos últimos 5 anos e 1% considera que este piorou.



4. METODOLOGIA

4.1. Universo

O Universo estudado neste estudo integra a população de Portugal (Continente e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), com mais de 15 anos.

4.2. Amostra

A amostra é constituída por 1.080 indivíduos, tendo sido estratificada por região (Grande Lisboa, Grande Porto, Resto do País e Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores) 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	Uníversono (10³)	% no uníversono	amostra	% na amostra
-2.000 habitantes	3.788	49.6	285	26.4
2.000/5.000 habitantes	698	9.1	112	10.3
5.000/10.000 habitantes	485	6.3	121	11.2
+10.000 habitantes	1.703	22.3	311	28.8
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 a ANACOM.

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 23/04/02 a 12/05/02.