



# QUALIDADE DE SERVIÇO

**1** PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
**2** RECLAMAÇÃO

**3** SUGESTÕES  
**4** OUTRO

PROCESSO Nº

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO APRESENTANTE

NOME OU RAZÃO SOCIAL \_\_\_\_\_

MORADA \_\_\_\_\_

LOCALIDADE \_\_\_\_\_ CÓDIGO POSTAL □ □ □ □ - □ □ □ □

TELEFONE □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ E-MAIL \_\_\_\_\_

DATA - ANO - MÊS - DIA □ □ □ □ - □ □ - □ □ - □ □ ASSINATURA \_\_\_\_\_

PEDIDO APRESENTADO POR  REMETENTE  DESTINATÁRIO  OUTRO \_\_\_\_\_

## 2. MOTIVO DO PEDIDO / SUGESTÃO

SE ASSINALAR ALGUMA DAS OPÇÕES QUE SE SEGUEM FAVOR PASSAR AO PONTO 3.

ATRASO  DEVOUÇÃO INDEVIDA DE CORREIO  
 NÃO RECEBIDO  COBRANÇA NÃO LIQUIDADA  
 CONTEÚDO DANIFICADO  AR NÃO PREENCHIDO - NÃO ASSINADO  
 CONTEÚDO EM FALTA  AR NÃO RECEBIDO

SE ASSINALAR ALGUMA DAS OPÇÕES QUE SE SEGUEM POR FAVOR DESCREVA NO VERSO A SITUAÇÃO

TEMPO DE ESPERA  PEDIDO DE REEXPEDIÇÃO/ALTERAÇÃO MORADA  
 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO  PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS  
 INFORMAÇÃO DISPONÍVEL  OUTRO DISTRIBUIÇÃO \_\_\_\_\_  
 MÁQUINAS DE VENDA DE SELOS  OUTRO ATENDIMENTO \_\_\_\_\_

## 3. OBJETOS POSTAIS – CORRESPONDÊNCIAS, ENCOMENDAS E CORREIO EXPRESSO

IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO  NACIONAL  INTERNACIONAL

Nº OBJETO □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ ESTAÇÃO DE CORREIO ACEITANTE \_\_\_\_\_ DATA ACEITAÇÃO - ANO - MÊS - DIA □ □ □ □ - □ □ - □ □ □ □

CLIENTE CONTRATUAL Nº □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

SERVIÇO UTILIZADO

EMS  CORREIO REGISTRADO  SACO MULTIPPOSTAL  CITAÇÃO VIA POSTAL  
 ENCOMENDA POSTAL  SIMPLES  LIVRO  NOTIFICAÇÃO VIA POSTAL  
 AZUL PRIME  EM MÃO  OUTRO \_\_\_\_\_  NOTIFICAÇÃO VIA POSTAL SIMPLES  
 OUTRO \_\_\_\_\_  PESSOAL  CITAÇÃO VIA POSTAL 2ª TENTATIVA

SERVIÇOS ESPECIAIS

AVISO DE RECEÇÃO (AR)  DOMICÍLIO  CONTRA REEMBOLSO (COB) € □ □ □ □ . □ □ □ □ , □ □ □ □ PESO (KG) □ □ □ □ , □ □ □ □  
 SEGURO EXTRA  DTS \_\_\_\_\_ € □ □ □ □ . □ □ □ □ , □ □ □ □ PORTES PAGOS € □ □ □ □ . □ □ □ □ , □ □ □ □

CONTEÚDO  DOCUMENTOS  MERCADORIAS  AMOSTRAS  OUTRO \_\_\_\_\_ DESCRIÇÃO \_\_\_\_\_

REMETENTE NOME OU RAZÃO SOCIAL _____	DESTINATÁRIO NOME OU RAZÃO SOCIAL _____
MORADA _____	MORADA _____
CÓDIGO POSTAL □ □ □ □ - □ □ □ □	CÓDIGO POSTAL □ □ □ □ - □ □ □ □
	PAÍS _____

## 4. ESTABELECIMENTO POSTAL ACEITANTE

CÓDIGO □ □ □ □ □ □ □ □ NOME \_\_\_\_\_ MARCA DO DIA

VI E CONFIRMEI O TALÃO DE ACEITAÇÃO RUBRICA \_\_\_\_\_

## APOIO A CLIENTES

REGISTO DE ENTRADA  
CÓDIGO □ □ □ □ □ □ □ □

DATA - ANO - MÊS - DIA □ □ □ □ - □ □ - □ □ □ □

A PREENCHER EM MAIÚSCULAS PELO CLIENTE

## INSTRUÇÕES

1 – PEDIDOS DE REEXPEDIÇÃO E RETENÇÃO FAVOR INDICAR A MORADA INICIAL, A MORADA FINAL, A DATA DE INÍCIO DO PEDIDO E DATA DE FIM.

2 – PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS, INDICAR QUAL O PRODUTO E DESCREVER A SITUAÇÃO:

COBRANÇAS (FATURAS, IMPOSTOS, SEGURANÇA SOCIAL, COIMAS, etc.)

VALES (NACIONAIS E INTERNACIONAIS)

TRANSFERÊNCIAS WESTERN UNION

PRODUTOS DE POUPANÇA (CERTIFICADOS DE AFORRO, SEGUROS E PPR, FIM)

OUTROS \_\_\_\_\_

3 – OUTRAS SITUAÇÕES, IDENTIFICAR A OCORRÊNCIA E, SE POSSÍVEL, O LOCAL.

# A SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS

reclamacoes@ctt.pt

LINHA CTT 707 26 26 26

Dias úteis e sábados das 8h às 22h

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO