

Índices anuais de Qualidade de Serviço 2025



INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Serviço Postal Universal	Qualidade de Serviço observada
		Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento de correspondências prioritárias — continente (D+1)	90%	92,3%
IQS2	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (JPP) com uma periodicidade igual ou inferior à semanal — continente (D+1)	90%	76,6%
IQS3	Demora de encaminhamento de envios prioritários — CAM (D+2)	87%	60,5%
IQS4	Demora de encaminhamento de encomendas — (D+3)	94%	86,3%
IQS5	Demora de encaminhamento de correspondência normal, jornais e publicações periódicas com uma periodicidade superior à semanal — (D+3)	94%	88,7%
IQS6	Correspondências, encomendas, jornais e publicações periódicas não entregues até 8 dias úteis (por cada mil correspondências, encomendas e JPP)	3‰	3,9‰
IQS7	Tempo em fila de espera (% de eventos < 15 min)	92%	89,2%

Resultados IQS 3 e 4 considerando o impacto dos constrangimentos externos à capacidade de controlo dos CTT que condicionam o transporte aéreo ao abrigo do artigo 6.º da Portaria n.º 216/2024/1, de 23 de setembro; ajuste estimado de acordo com metodologia proposta pelos CTT, sujeita a apreciação

IQS3	Demora de encaminhamento de envios prioritários — CAM (D+2)	87%	83,8%
IQS4	Demora de encaminhamento de encomendas — (D+3)	94%	91,1%

Notas:

Demora de encaminhamento até X dia(s): entrega ao destinatário até X dia(s) úteis após depósito dos envios num ponto de receção do correio.

Objetivo: valor objetivo de cada indicador de qualidade de serviço, conforme Portaria n.º 216/2024/1, de 23 de setembro, alterada pela Portaria n.º 30/2025/1, de 7 de fevereiro, relativas aos parâmetros de qualidade do serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal.

Cálculo dos indicadores: considera os envios remetidos entre 01.01.2025 e 31.12.2025.

Valor anual dos indicadores: valores apurados pelo sistema de medição independente, efetuado por uma entidade externa (PricewaterhouseCoopers).

Informação mais detalhada sobre os indicadores de qualidade de serviço (metodologia de cálculo e informação complementar): Disponível em www.ctt.pt