

Índices anuais de Qualidade 2020



INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Serviço Postal Universal		Qualidade de Serviço observada (1)
		IR(%)	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 3 dias)	27,0	96,3%	91,0%
IQS2	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 5 dias)	27,0	99,7%	98,4%
IQS3	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 1 dia)	10,0	94,5%	85,8%
IQS4	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 3 dias)	10,0	99,9%	98,6%
IQS5	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	4,0	90,0%	85,7%
IQS6	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	4,0	99,9%	98,0%
IQS7	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 1 dia)	8,0	94,5%	78,6%
IQS8	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 3 dias)	8,0	99,9%	98,8%
IQS9	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira com periodicidade igual ou inferior à semanal (até 2 dias)	4,0	90,0%	76,2%
IQS10	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira com periodicidade igual ou inferior à semanal (até 4 dias)	4,0	99,9%	96,0%
IQS11	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 3 dias)	8,0	96,3%	87,9%
IQS12	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 5 dias)	8,0	99,7%	97,2%
IQS13	Demora de encaminhamento no Correio Prioritário Transfronteiriço Intracomunitário (até 3 dias)	-	88,0%	34,5%
IQS14	Demora de encaminhamento no Correio Prioritário Transfronteiriço Intracomunitário (até 5 dias)	-	97,0%	60,9%
IQS15	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 3 dias)	5,0	96,3%	91,6%
IQS16	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 5 dias)	5,0	99,7%	96,9%
IQS17	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 1 dia)	20,0	94,5%	95,2%
IQS18	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 3 dias)	20,0	99,9%	99,9%
IQS19	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	4,0	90,0%	75,0%
IQS20	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	4,0	99,9%	94,1%
IQS21	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 3 dias)	-	96,3%	75,5%
IQS22	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 5 dias)	-	99,7%	97,6%
IQS23	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 10 minutos)	10,0	90,0%	89,5%
IQS24	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 30 minutos)	10,0	99,5%	99,5%

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.

IR: importância relativa de cada indicador de qualidade de serviço, num total de 200%.

Objetivo: valor objetivo de cada indicador de qualidade de serviço, estabelecido ao abrigo do nº 1 do artº 13º da Lei Postal.

(1) IQS1 a IQS12 e IQS15 a IQS24: valores apurados pelo sistema de medição independente, efetuado por uma entidade externa (PricewaterhouseCoopers), deduzidos dos registos afetados diretamente pela situação de força maior, causada pela pandemia de Covid-19, entre 13.03.2020 e 31.12.2020. Os valores apurados correspondem ao período de 01.01.2020 a 13.03.2020.

(1) IQS13 e IQS14: IQS13 e IQS14: valores apurados pelo sistema de medição independente Unipost Monitoring System (UNEX), gerido pela entidade externa International Post Corporation (IPC), no período de 01.01.2020 a 31.12.2020.

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

INFORMAÇÃO SOBRE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL EM 2020

Categoria	Reclamações			Pedidos de Informação		Processos recebidos no ano
	Respondidas no ano	Respondidas no ano e que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	Respondidos no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	
Total	93 382	9 673	34,0	49 544	30	156 127
Nacional	55 406	1 779	21,2	15 721	23	77 704
Internacional	37 976	7 894	52,7	33 823	33	78 423

A atividade dos CTT em 2020 foi significativamente impactada pela pandemia de COVID-19 e medidas de proteção dos trabalhadores e clientes, que muito afetou os recursos humanos e transporte aéreo e toda a operação logística.