

Índices anuais de Qualidade 2021



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%	75,5%
IQS2	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 5 dias)	27,0	99,7%	94,0%
IQS3	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 1 dia)	10,0	94,5%	78,5%
IQS4	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 3 dias)	10,0	99,9%	96,4%
IQS5	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	4,0	90,0%	70,1%
IQS6	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	4,0	99,9%	94,3%
IQS7	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 1 dia)	8,0	94,5%	76,8%
IQS8	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 3 dias)	8,0	99,9%	96,9%
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%	78,3%
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%	93,9%
IQS11	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 3 dias)	8,0	96,3%	89,2%
IQS12	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 5 dias)	8,0	99,7%	96,8%
IQS13	Demora de encaminhamento no Correio Prioritário Transfronteiriço Intracomunitário (até 3 dias)	-	88,0%	43,2%
IQS14	Demora de encaminhamento no Correio Prioritário Transfronteiriço Intracomunitário (até 5 dias)	-	97,0%	74,2%
IQS15	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 3 dias)	5,0	96,3%	89,1%
IQS16	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 5 dias)	5,0	99,7%	96,1%
IQS17	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 1 dia)	20,0	94,5%	91,8%
IQS18	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 3 dias)	20,0	99,9%	99,4%
IQS19	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	4,0	90,0%	73,5%
IQS20	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	4,0	99,9%	94,3%
IQS21	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 3 dias)	-	96,3%	65,6%
IQS22	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 5 dias)	-	99,7%	91,5%
IQS23	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 10 minutos)	10,0	90,0%	79,5%
IQS24	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 30 minutos)	10,0	99,5%	97,3%

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, nos termos da decisão da ANACOM que aprovou os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o triénio 2018-2020, de 12.07.2018.

(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 01.01.2021 a 30.06.2021. Os valores apurados correspondem ao período de 01.07.2021 a 31.12.2021.

(1) 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 01.01.2021 a 31.12.2021.

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 2021

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	94 819	9 343	41,4	39 470	21	140 839
Nacional	53 814	2 432	15,8	14 564	13,8	72 398
Internacional	41 005	6 911	75,0	24 906	25,1	68 441

A atividade dos CTT em 2021 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.