

Qualidade do Serviço Postal Universal



Níveis de Qualidade do Serviço Postal Universal (ao abrigo do nº 1 do artigo 13º da Lei Postal) Evolução dos Indicadores de Qualidade de Serviço

IQS	INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO	Mínimo	Objetivo	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
IQS 1	Demora de encaminhamento no correio normal (d+3) %	95,5	96,3	98,0	97,6	97,6	97,3	96,1	95,9	96,4
IQS 2	Demora de encaminhamento no correio azul Continente (d+1) %	93,5	94,5	94,9	94,9	95,3	95,2	93,8	91,4	92,3
IQS 3	Demora de encaminhamento no correio azul CAM (d+2) %	84,0	87,0	94,2	93,3	93,3	90,6	89,4	87,9	86,0
IQS 4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas) ‰	2,3	1,4	1,4	1,5	0,9	1,0	2,8	0,9	0,7
IQS 5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas) ‰	2,5	1,5	1,5	1,3	0,9	0,9	1,8	1,8	12
IQS 6	Demora de encaminhamento nos jornais e publicações periódicas (d+3) %	95,5	96,3	97,3	97,5	97,9	97,8	98,3	96,5	97,0
IQS 7	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (d+3) %	85,0	88,0	94,8	93,1	90,8	89,5	86,0	82,6	80,5
IQS 8	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (d+5) %	95,0	97,0	99,2	98,9	98,4	97,4	97,1	96,3	96,0
IQS 9	Demora de encaminhamento na encomenda nacional (d+3) %	90,5	92,0	96,7	95,5	94,3	93,0	90,7	95,1	94,8
IQS 10	Tempo em fila de espera no atendimento %	75,0	85,0	90,9	90,4	91,1	92,6	86,5	85,8	91,4
IQS 11	Demora de encaminhamento no correio registado (d+1) %	89,0	91,0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	92,0	92,6	93,7
IGQS			100	255,4	227,7	236,5	205,8	122,9	109,4	154,5

Níveis de Qualidade do Serviço Postal Universal (ao abrigo do nº 1 do artigo 13º da Lei Postal) Evolução dos Indicadores de Qualidade de Serviço

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO			IR	Objetivo	2019	2020
Normal	IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	27	96,3	91,5	91,0
	IQS2	Demora de encaminhamento no correio normal (D+5)	27	99,7	98,5	98,4
Azul	IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)	10	94,5	88,2	85,8
	IQS4	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+3)	10	99,9	99,1	98,6
	IQS5	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)	4	90,0	88,0	85,7
	IQS6	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+4)	4	99,9	98,4	98,0
JPP	IQS7	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - Continente (D+1)	8	94,5	84,4	87,6
	IQS8	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - Continente (D+3)	8	99,9	99,0	98,8
	IQS9	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+2)	4	90,0	84,1	76,2
	IQS10	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+4)	4	99,9	97,9	96,0
	IQS11	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	8	96,3	86,7	87,9
	IQS12	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	8	99,7	96,7	97,2
Int	IQS13	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)		88,0	77,7	34,5
	IQS14	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)		97,0	95,7	60,9
Enc	IQS15	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5	96,3	90,8	91,6
	IQS16	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)	5	99,7	96,4	96,9
Registos	IQS17	Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+1)	20	94,5	94,1	95,2
	IQS18	Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+3)	20	99,9	99,8	99,9
	IQS19	Demora de encaminhamento no correio registado - CAM (D+2)	4	90,0	75,8	75,0
	IQS20	Demora de encaminhamento no correio registado - CAM (D+4)	4	99,9	95,2	94,1
GC	IQS21	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+3)		96,3	89,3	76,5
	IQS22	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+5)		99,7	98,1	97,6
Fila Espera	IQS23	Tempo em fila de espera no atendimento (% de envios <10 minutos)	10	90,0	88,8	89,5
	IQS24	Tempo em fila de espera no atendimento (% de envios <30 minutos)	10	99,5	99,1	99,5

Os anos de 2020 e 2021 foram afetados pela pandemia de COVID-19, tendo a ANACOM reconhecido a situação de força maior. Nestes termos, foram deduzidos os registos da medição correspondentes.