

Sistema de Gestão de Reclamações

Ano 2025

Tabela 1 – Informação sobre reclamações no âmbito do serviço postal universal (a)

Categoria	Total recebidas (b)	Reclamações justificadas		Reclamações não justificadas	
		Das quais: Reclamações justificadas	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (c)	Das quais: Reclamações não justificadas	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (c)
Total	94 185	69 510	18,4	25 312	17,8
Nacional	57 086	47 130	12,9	10 469	12,5
Internacional	37 099	22 380	30,1	14 843	21,5

Tabela 2 – Informação sobre reclamações no âmbito do serviço postal universal, por serviço (a)

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas (b)	Das quais: Reclamações justificadas
1. Serviço Nacional	57 086	47 130
- envios de correspondência prioritária	325	315
- envios de correspondência não prioritária	1 054	932
- envios de livros e correio editorial	321	251
- envios de correspondência registada	25 649	20 923
- envios de encomendas postais	599	482
- envios com valor declarado	24	16
- outros	29 114	24 211
2. Serviço Internacional	37 099	22 380
- envios de correspondência prioritária	1 694	937
- envios de correspondência não prioritária	403	340
- envios de livros e correio editorial	1 353	1 255
- envios de correspondência registada	23 316	13 688
- envios de encomendas postais	2 501	1 445
- envios com valor declarado	134	67
- outros	7 698	4 648

Tabela 3 – Informação sobre reclamações no âmbito do serviço postal universal, por assunto (a)

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas (b)	Das quais: Reclamações justificadas
Total	94 185	69 510
- atendimento	3 352	2 957
- extravios ou atrasos	42 169	29 319
- distribuição (exceto extravios ou atrasos)	41 186	31 874
- tratamento de reclamações	3 268	2 743
- acessibilidade ao serviço (acesso a estabelecimentos postais e a marcos e caixas de correio)	236	212
- outros	3 974	2 405

Notas:

(a) - Aplicam-se as definições constantes da Norma EN 14012:2019. Reclamações justificadas: inclui reclamações onde a anomalia referida pelo reclamante foi verificada e reclamações onde a anomalia referida pelo reclamante não foi possível apurar. Reclamações não justificadas: inclui reclamações onde se verificou não haver anomalias na prestação do serviço. A classificação entre reclamações justificadas e reclamações não justificadas é efectuada com base no problema final identificado em cada processo respondido.

(b) - Data de entrada na Empresa entre 01.01.2025 e 31.12.2025.

(c) - Tempo médio de resposta: considerado desde a data de entrada na Empresa até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2025 e 31.12.2025.

ctt.pt

Linha CTT 21 047 16 16*
Dias úteis das 8h30 às 19h30

ctt

* Custo de uma chamada para rede fixa nacional