

Índices anuais de Qualidade 2019



INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Serviço Postal Universal		Qualidade de Serviço observada Ano 2019
		IR(%)	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 3 dias)	27,0	96,3%	91,5%
IQS2	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 5 dias)	27,0	99,7%	98,5%
IQS3	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 1 dia)	10,0	94,5%	88,2%
IQS4	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 3 dias)	10,0	99,9%	99,1%
IQS5	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	4,0	90,0%	88,0%
IQS6	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	4,0	99,9%	98,4%
IQS7	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 1 dia)	8,0	94,5%	84,4%
IQS8	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 3 dias)	8,0	99,9%	99,0%
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%	84,1%
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%	97,9%
IQS11	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 3 dias)	8,0	96,3%	86,7%
IQS12	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 5 dias)	8,0	99,7%	96,7%
IQS13	Demora de encaminhamento no Correio Prioritário Transfronteiriço Intracomunitário (até 3 dias)	-	88,0%	77,7%
IQS14	Demora de encaminhamento no Correio Prioritário Transfronteiriço Intracomunitário (até 5 dias)	-	97,0%	95,7%
IQS15	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 3 dias)	5,0	96,3%	90,8%
IQS16	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 5 dias)	5,0	99,7%	96,4%
IQS17	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 1 dia)	20,0	94,5%	94,1%
IQS18	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 3 dias)	20,0	99,9%	99,8%
IQS19	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	4,0	90,0%	75,8%
IQS20	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	4,0	99,9%	95,2%
IQS21	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 3 dias)	-	96,3%	89,3%
IQS22	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 5 dias)	-	99,7%	98,1%
IQS23	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 10 minutos)	10,0	90,0%	88,8%
IQS24	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 30 minutos)	10,0	99,5%	99,1%

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.

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.

Cálculo dos indicadores: considera os envios remetidos entre 01.01.2019 e 31.12.2019.

Valor anual dos indicadores:

IQS1 a IQS12 e IQS15 a IQS24: valores apurados pelo sistema de medição independente, efetuado por uma entidade externa (PricewaterhouseCoopers);

IQS13 e IQS14: valores apurados pelo sistema de medição independente Unipost Monitoring System (UNEX), gerido pela entidade externa International Post Corporation (IPC).

Informação mais detalhada sobre os indicadores de qualidade de serviço (metodologia de cálculo e informação complementar) : Consulte Aqui

INFORMAÇÃO SOBRE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL EM 2019

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	89 533	17 590	29,3	49 966	29,3	136 224
Nacional	49 315	2 269	10,8	15 023	21,2	65 172
Internacional	40 218	15 321	52,0	31 943	33,1	71 052