

# Índices anuais de Qualidade 2018



## QUALIDADE DE SERVIÇO

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Serviço Postal Universal			Qualidade de Serviço observada Ano 2018
		IR(%)	Mín.	Obj.	
<b>IQS1</b>	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 3 dias)	32,0	95,5%	96,3%	96,4%
<b>IQS2</b>	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 1 dia)	6,0	93,5%	94,5%	92,3%
<b>IQS3</b>	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	3,0	84,0%	87,0%	86,0%
<b>IQS4</b>	Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,3‰	1,4‰	0,7‰
<b>IQS5</b>	Correio Azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,2‰
<b>IQS6</b>	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas (até 3 dias)	10,0	95,5%	96,3%	97,0%
<b>IQS7</b>	Demora de encaminhamento no correio prioritário transfronteiriço intracomunitário (até 3 dias)	2,5	85,0%	88,0%	80,5%
<b>IQS8</b>	Demora de encaminhamento no correio prioritário transfronteiriço intracomunitário (até 5 dias)	2,5	95,0%	97,0%	96,0%
<b>IQS9</b>	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 3 dias)	3,0	90,5%	92,0%	94,8%
<b>IQS10</b>	Tempo em fila de espera no atendimento (até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	91,4%
<b>IQS11</b>	Demora de encaminhamento no Correio Registado (até 1 dia)	30,0	89,0%	91,0%	93,7%
Demora de encaminhamento na Encomenda Normal - Região Autónoma dos Açores (até 7 dias)					98,3%
Demora de encaminhamento na Encomenda Normal - Região Autónoma dos Açores (até 15 dias)					100,0%
Demora de encaminhamento na Encomenda Normal - Região Autónoma da Madeira (até 5 dias)					97,4%
Demora de encaminhamento no Correio Registado - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)					82,9%

### 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.

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

**Obj.:** 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 01.01.2018 e 31.12.2018.

### Valor anual dos indicadores:

**IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11:** valores apurados pelo sistema de medição independente, efetuado por uma entidade externa (PricewaterhouseCoopers);

**IQS7 e IQS8:** correspondem à média ponderada dos valores do último trimestre de 2017 e dos valores dos três primeiros trimestres de 2018, disponibilizados pelo International Post Corporation (IPC), no âmbito do sistema de medição Unipost Monitoring System (UNEX).

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

### INFORMAÇÃO SOBRE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL EM 2018

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)	
<b>Total</b>	89 076	20 075	29,4	53 245	25,2	137 026
<b>Nacional</b>	45 914	2 378	11,9	16 058	14,0	60 144
<b>Internacional</b>	43 162	17 697	48,0	37 187	30,0	76 882