

Índices anuais de Qualidade 2022



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)	20,2	96,3%	75,9%
IQS2	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 5 dias)	6,8	99,7%	92,8%
IQS3	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 1 dia)	7,5	94,5%	81,9%
IQS4	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 3 dias)	2,5	99,9%	97,3%
IQS5	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	3,0	90,0%	71,7%
IQS6	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	1,0	99,9%	93,4%
IQS7	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 1 dia)	6,0	94,5%	76,8%
IQS8	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 3 dias)	2,0	99,9%	95,9%
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)	3,0	90,0%	74,0%
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)	1,0	99,9%	89,0%
IQS11	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 3 dias)	6,0	96,3%	91,8%
IQS12	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 5 dias)	2,0	99,7%	97,2%
IQS13	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 3 dias)	3,7	96,3%	90,2%
IQS14	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 5 dias)	1,3	99,7%	97,2%
IQS15	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 1 dia)	15,0	94,5%	92,7%
IQS16	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 3 dias)	5,0	99,9%	99,3%
IQS17	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	3,0	90,0%	71,8%
IQS18	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	1,0	99,9%	92,8%
IQS19	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 3 dias)	-	96,3%	86,0%
IQS20	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 5 dias)	-	99,7%	95,6%
IQS21	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 10 minutos)	7,5	90,0%	79,8%
IQS22	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 30 minutos)	2,5	99,5%	97,6%

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 100%.

Objetivo: valor objetivo de cada indicador de qualidade de serviço, conforme decisão da ANACOM de 29.04.2021, relativa aos parâmetros de qualidade do serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal.

(1) - valores apurados pelo sistema de medição independente, efetuado por uma entidade externa (PricewaterhouseCoopers), deduzidos os registos afetados diretamente pela situação de força maior, causada pela pandemia de Covid-19, entre 01.01.2022 a 28.02.2022. **Os valores apurados correspondem ao período de 01.03.2022 a 31.12.2022.**

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

A atividade dos CTT em 2022 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.