

**Relatório sobre os níveis de qualidade do serviço postal universal dos  
CTT – Correios de Portugal, S.A., referente ao ano de 2014**

Considerando:

- i) que a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) deve assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), prestador de serviço universal, de forma independente, a fim de garantir, nomeadamente, a sua exatidão, devendo os resultados das auditorias ou dos outros mecanismos de controlo ser objeto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano no sítio na Internet da ANACOM<sup>1</sup>;
- ii) que, em 2014, os CTT encontravam-se obrigados a prestar os serviços postais que integram o serviço universal de acordo com os indicadores de qualidade de serviço (IQS) definidos no Convénio de qualidade de serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010<sup>2</sup>;
- iii) que os CTT devem medir, pelo menos uma vez por ano, indicadores sobre as reclamações recebidas, os quais foram fixados pela ANACOM por deliberação de 12 de dezembro de 2013<sup>3</sup>;
- iv) que, para além da divulgação efetuada pelo prestador de serviço universal sobre os níveis de qualidade de serviço<sup>4</sup> e sobre o número de reclamações e sua resolução<sup>5</sup>, compete à ANACOM disponibilizar e manter atualizadas informações que contribuam para um mercado aberto e concorrencial, designadamente as relativas aos níveis de qualidade de serviço oferecidos e reclamações recebidas e tratadas pelo prestador do serviço universal<sup>6</sup>;

---

<sup>1</sup> Em conformidade com os n.ºs 5 e 6 do artigo 13º da Lei Postal [Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2023, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril)].

<sup>2</sup> Convénio que se manteve, transitoriamente, em vigor, ao abrigo do n.º 7 do artigo 57º da Lei Postal.

<sup>3</sup> Ao abrigo do n.º 5 do artigo 41º da Lei Postal.

<sup>4</sup> Ao abrigo do n.º 4 do artigo 13º da Lei Postal.

<sup>5</sup> Ao abrigo do n.º 6 do artigo 41º da Lei Postal.

<sup>6</sup> Alíneas d) e f) do n.º 1 do artigo 53º da Lei Postal.

- v) que, no âmbito do referido quadro regulamentar, a ANACOM promoveu uma auditoria aos valores anuais de 2014 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT;
- vi) que a referida auditoria foi realizada por entidade independente dos CTT;
- vii) as conclusões da auditoria realizada<sup>7</sup>,

a ANACOM declara, para efeitos do n.º 6 do artigo 13º e das alíneas d) e f) do n.º 1 do artigo 53º da Lei Postal, que:

**A) Relativamente ao sistema de medição dos IQS:**

- a) a auditoria realizada validou os valores anuais de 2014 dos IQS reportados pelos CTT à ANACOM (ver Tabela 1), sem prejuízo de:
  - se terem identificado limitações a nível da representatividade da amostra do IQS6, do IQS9 e do IQS10, com especial relevância no caso do IQS9 cuja representatividade do indicador não é possível assegurar uma vez que a amostra não se baseia em estudos do correio real conforme oportunamente determinado pela ANACOM;
  - pese embora os CTT terem procedido à implementação da maioria das determinações anteriormente emitidas pela ANACOM relativas ao sistema de apuramento dos valores dos IQS, com aplicação em 2014, algumas ainda não se encontravam total ou parcialmente implementadas;
- b) o sistema de apuramento dos IQS 1 a 6, 9 e 10 não pode ser considerado como externo e independente, nos termos e para os efeitos do n.º 3 do artigo 13º da referida Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na medida em que a medição dos seus valores em 2014 não foi efetuada por uma entidade externa independente dos CTT.

Neste âmbito, salienta-se que a ANACOM, por decisão de 17 de dezembro de 2015, determinou aos CTT a correção do referido incumprimento até 30 de

---

<sup>7</sup> As quais são da exclusiva responsabilidade da entidade que a realizou e independentes das conclusões da ANACOM sobre o sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço e o sistema de reclamações dos CTT.

setembro de 2016, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória, fixada, nos termos do artigo 52.º da mesma Lei, em € 5.000,00 diários, até ao montante máximo de € 150.000,00 e por um período máximo de 30 dias<sup>8</sup>.

- c) a auditoria confirmou que os valores dos IQS7 e IQS8, referentes à demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário, foram calculados pelos CTT com base nas demoras de encaminhamento do correio internacional apurados pelo sistema de medição UNEX (*Unipost Brand for External Quality of Service Measurement Systems*), o qual segue a metodologia de medição definida pela norma EN 13850 - *Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail*.

## **B) Relativamente aos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação no âmbito do serviço universal:**

A auditoria realizada validou os valores reportados pelos CTT à ANACOM (ver Tabela 2)<sup>9</sup>, com exceção dos valores dos tempos médios de resposta, dado que a análise documental a uma amostra de 138 processos de reclamações e a 138 processos de pedidos de informação identificou a existência de erros em campos de definição de datas (datas de entrada dos processos nos CTT e datas de resposta final), cuja materialidade, de acordo com a metodologia adotada, não permite concluir sobre a exatidão dos valores dos tempos de resposta reportados pelos CTT<sup>10</sup>.

Sem prejuízo, os auditores concluem que a inconsistência detetada na definição das datas dos processos não compromete o tratamento e existência de resposta ao utilizador.

---

<sup>8</sup> Foram também instaurados, em 18 de dezembro de 2015 e em 22 de abril de 2016, processos de contraordenação aos CTT por violação da obrigação de proceder à referida medição dos níveis de qualidade de serviço com recurso a uma entidade externa independente, relativamente aos anos de 2013, 2014 e 2015, tendo os CTT colocado termo aos processos de contraordenação procedendo, respetivamente em 6 de janeiro de 2016 e em 10 de maio de 2016, ao pagamento voluntário das coimas pelo mínimo legalmente admissível, no valor total de 15 000 euros.

<sup>9</sup> Embora a auditoria tenha identificado 71 processos de reclamações que não deveriam ter sido incluídos, o seu peso no total de processos de reclamações assume um carácter imaterial.

<sup>10</sup> No caso da amostra de 138 processos de reclamações, os erros identificados nos campos de definição de datas tinham como impacto, na amostra de 138 processos, um acréscimo de 1 dia útil no tempo médio de resposta. No caso dos 138 processos de pedidos de informação, os erros identificados tinham como impacto um acréscimo inferior a 1 dia útil no tempo médio de resposta aos 138 processos em causa. Não é possível concluir sobre o possível impacto dos erros no cálculo do tempo médio de resposta da totalidade da amostra.

Tendo em conta as conclusões da auditoria, o Conselho de Administração da ANACOM decidiu ainda atualizar as determinações e recomendações aplicáveis no âmbito do sistema de medição dos IQS7 e IQS8.

**Tabela 1. Valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal, ano 2014**

Indicadores de qualidade	Convénio Qualidade		Valor atingido pelos CTT	Valor apurado na auditoria
	Valor Mínimo	Valor Objetivo		
IQS1 - Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	95,5 %	96,3 %	97,6 %	97,6 %
IQS2 - Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	93,5 %	94,5 %	95,3 %	95,3 %
IQS3 - Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	84,0 %	87,0 %	93,3 %	93,3 %
IQS4 - Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3 ‰	1,4 ‰	0,9 ‰	0,9 ‰
IQS5 - Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3 ‰	1,5 ‰	0,9 ‰	0,9 ‰
IQS6 - Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3)	95,5 %	96,3 %	97,9 %	97,9 %
IQS7 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	85,0 %	88,0 %	90,8 %	90,8 %
IQS8 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	95,0 %	97,0 %	98,4 %	98,4 %
IQS9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	90,5 %	92,0 %	94,3 %	94,3 %
IQS10 - Tempo de fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos).	75,0 %	85,0 %	91,1 %	91,1 %

**Definições dos indicadores de qualidade:**

IQS1: Percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS2: Percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS3: Percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa) ou entre estas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS4: Número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, não devolvidas, que não atingem o seu destino 15 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.

IQS5: Número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio azul, não devolvidas, que não atingem o seu destino 10 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.

IQS6: Percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados.

IQS7: Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas. O valor anual do IQS7 reporta-se ao período de doze meses a terminar em Setembro do ano a que respeita e corresponde à média ponderada do valor do último trimestre do ano civil anterior e do valor dos três primeiros trimestres do ano a que respeita. A ponderação a utilizar é de  $\frac{3}{12}$  para o primeiro valor e de  $\frac{9}{12}$  para o segundo.

IQS8: Percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas. O valor anual do IQS8 reporta-se ao período de doze meses a terminar em Setembro do ano a que respeita e corresponde à média ponderada do valor do último trimestre do ano civil anterior e do valor dos três primeiros trimestres do ano a que respeita. A ponderação a utilizar é de  $\frac{3}{12}$  para o primeiro valor e de  $\frac{9}{12}$  para o segundo.

IQS9: Percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de encomenda normal, que atingem o estabelecimento postal de destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.

IQS10: Percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de locais de atendimento, nomeadamente, nas estações de correio, balcões exteriores de correio e postos de correio, cujo tempo de espera dos clientes se situa até dez minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos locais de atendimento e refere-se à prestação dos serviços objeto do Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008.

**Tabela 2. Valores dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação referentes a 2014, no âmbito do serviço universal, reportados pelos CTT**

Categoria	Reclamações			Pedidos de informação		Processos recebidos no ano (c)
	Respondidas no ano (a)	Respondidas no ano e que originaram pagamento de indemnização	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (b)	Respondidos no ano (a)	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (b)	
Nacional	30 603	1 785	7,9	50 686	2,3	81 205
Internacional	27 673	8 800	42,7	34 653	27,6	63 024
Total	58 276	10 585	24,4	85 339	12,6	144 229

Notas:

(a) Classificação efetuada com base no problema final identificado em cada processo.

(b) Desde a data de entrada nos CTT até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2014 e 31.12.2014.

(c) Data de entrada nos CTT entre 01.01.2014 e 31.12.2014.