

**Relatório sobre os níveis de qualidade do Serviço Postal Universal dos CTT –  
Correios de Portugal, S.A., referente ao ano de 2009, para efeitos do n.º 7 do artigo  
8º e do n.º 3 do artigo 22º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que  
lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho**

Considerando:

- i) que nos termos do n.º 7 do artigo 8º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), enquanto autoridade reguladora do sector postal, deverá assegurar de forma independente dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto prestador de serviço universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos, devendo os resultados ser objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano;
- ii) que no Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, de 10 de Julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de Setembro de 2010, celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT ao abrigo do n.º 5 do artigo 8º da referida Lei 102/99, de 26 de Julho, foram definidos os indicadores de qualidade de serviço a prestar pelos CTT em 2009;
- iii) que nos termos do n.º 3 do artigo 22º da mesma Lei, o ICP-ANACOM deverá assegurar a publicação, pelo prestador do serviço universal, das informações relativas ao número de reclamações globais e ao modo como foram tratadas, juntamente com o relatório anual sobre o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos pelos CTT;
- iv) que o ICP-ANACOM promoveu uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e de reclamações dos CTT, referentes ao ano de 2009;
- v) que esta auditoria foi realizada por entidade independente dos CTT;
- vi) as conclusões da auditoria realizada<sup>1</sup>,

o ICP-ANACOM declara, para os efeitos do n.º 7 do artigo 8º e do n.º 3 do artigo 22º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, que, no âmbito do sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço<sup>2</sup> e do sistema de reclamações dos CTT que vigoraram em 2009:

---

<sup>1</sup> As quais são da exclusiva responsabilidade da entidade que a realizou e independentes das conclusões do ICP-ANACOM sobre o sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço e o sistema de reclamações dos CTT.

<sup>2</sup> IQS1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);  
IQS2 – Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1);  
IQS3 – Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2);  
IQS4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas);  
IQS5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas);  
IQS6 – Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3);  
IQS7 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3);  
IQS8 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5);  
IQS9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);  
IQS10 – Tempo de fila de espera nos estabelecimentos postais (até 10 minutos).

- i) É assegurada a validade dos valores dos IQS1, IQS2, IQS3, IQS4, IQS5, IQS6, IQS9 e IQS10 reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM (ver Tabela 1), sem prejuízo de se terem identificado limitações ao nível da amostra e pontos de melhoria do sistema de monitorização;
- ii) Os valores dos IQS7 e IQS8 são calculados pelos CTT com base nas demoras de encaminhamento do correio internacional apurados pelo sistema independente de medição UNEX, o qual segue a metodologia de medição definida pela Norma EN 13850 – *Postal Service – Quality of service – Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail*. Da replicação do cálculo dos valores dos IQS7 e IQS8 foram validados os valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM (ver Tabela 1);
- iii) O recálculo do indicador “número de processos recebidos” correspondeu ao valor reportado pelos CTT ao ICP-ANACOM, tendo-se obtido diferenças pouco significativas para os valores “número de processos de informação/localização de objectos postais respondidos”, “número de processos de reclamações respondidos” e “tempo médio de resposta a reclamações” (ver Tabela 2).

Sem prejuízo, não é possível assegurar a validade dos indicadores, dado que a amostra analisada não permitiu aos auditores assegurar a validade integral da informação registada na base de dados, devido essencialmente a limitações a nível da aferição / confirmação das datas de alguns processos.

Na sequência da auditoria, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM efectuou determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do sistema de qualidade de serviço e do sistema de reclamações dos CTT.

Tabela 1 – Valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal, ano 2009

Indicadores	Convénio Qualidade		Valor CTT	Valor apurado na auditoria
	Valor Mínimo	Valor Objectivo		
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 %	95,2 %	95,2 %
IQS3 - Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	84,0 %	87,0 %	91,3 %	91,3 %
IQS4 - Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3 ‰	1,4 ‰	2,1 ‰	2,1 ‰
IQS5 - Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3 ‰	1,5 ‰	2,1 ‰	2,1 ‰
IQS6 - Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3)	95,5 %	96,3 %	99,1 %	99,1 %
IQS7 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	85,0 %	88,0 %	93,8 %	93,8 %
IQS8 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	95,0 %	97,0 %	98,9 %	98,9 %
IQS9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	90,5 %	92,0 %	93,6 %	93,6 %
IQS10 - Tempo de fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos).	75,0 %	85,0 %	92,3 %	92,3 %

IQS1 - Definido como a 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 recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS2 - Definido como a 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 recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS3 - Definido como a 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 recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS4 - Definido como o 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 recepção de correio, por cada mil cartas enviadas.

IQS5 - Definido como o 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 recepção de correio, por cada mil cartas enviadas.

IQS6 - Definido como a percentagem média de objectos 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 recepção de correio, tomando como base o total dos objectos enviados.

IQS7 - Definido como a 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 recepção 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 3/12 para o primeiro valor e de 9/12 para o segundo.

IQS8 - Definido como a 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 recepção 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 3/12 para o primeiro valor e de 9/12 para o segundo.

IQS9 - Definido como a 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 recepção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.

IQS10 - Definido como a 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 efectivo, para todo o período de abertura dos locais de atendimento e refere-se à prestação dos serviços objecto do Convénio.

Tabela 2 – Valores dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação, ano 2009

Indicadores	Valor CTT	Valor apurado na auditoria	Diferença (%)
N.º de processos recebidos (a)	66 635	66 635	0,00 %
N.º de processos de informação / localização de objectos postais respondidos (b)	47 530	47 551	0,04 %
N.º de processos de reclamações respondidos (b)	18 797	18 811	0,07 %
Tempo médio de resposta a reclamações (em dias de calendário) (c)	16,6	16,3	- 1,81 %

(a) Data de entrada nos CTT entre 01.01.2009 e 31.12.2009.

(b) Classificação efectuada com base no problema final identificado em cada processo.

(c) Desde a data de entrada nos CTT até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2009 e 31.12.2009.