

**INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL
UNIVERSAL, EM 2020**

ÍNDICE

1. Enquadramento.....	1
2. Valores dos IQS em 2020	3

1. Enquadramento

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) estão obrigados, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1 da Lei Postal¹ e da Base XII, n.º 1 da Concessão², a prestar os serviços que integram o serviço postal universal (SU) de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) e os objetivos de desempenho fixados pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

Por decisão de 12.07.2018³, a ANACOM fixou os PQS, respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, para o triénio 2018-2020, e definiu as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação.

Os valores dos IQS foram apurados por sistema de medição independente⁴, efetuado pela entidade externa *PricewaterhouseCoopers* (PwC), com exceção dos IQS referentes ao correio transfronteiriço intracomunitário, que foram calculados com base nos valores apurados pelo sistema de medição *Unipost Monitoring System* (UNEX), gerido pela entidade *International Post Corporation* (IPC).

Na medição aplica-se ainda a decisão da ANACOM de 28.12.2018⁵, tomada na sequência da auditoria realizada ao sistema de medição dos IQS de 2016 e de 2017, que determinou aos CTT um conjunto de alterações aos procedimentos de medição dos IQS, a implementar, o mais tardar, a partir de 01.07.2019.

Este relatório procede à divulgação dos valores dos IQS relativos ao ano de 2020, com base na informação reportada pelos CTT e disponível à data de publicação do presente

¹ Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor.

² Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicadas, após alterações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

³ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

⁴ Conforme estipula o n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal.

⁵ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465436>.

relatório⁶, não tendo como objetivo proceder à avaliação do cumprimento dos IQS fixados para 2020.

A este respeito, salienta-se que este relatório não tem ainda em consideração a decisão da ANACOM de 29.04.2021, através da qual esta Autoridade deferiu o pedido apresentado pelos CTT para dedução dos registos das expedições afetadas diretamente pela situação de força maior causada pela pandemia de Covid-19, para efeitos de cálculo dos IQS do ano 2020⁷. Nessa decisão, a ANACOM deferiu a dedução dos registos das expedições de:

- a) objetos expedidos de 11.03.2020 a 31.12.2020, em todo o território nacional, de: correio normal, correio normal em quantidade, encomendas e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal;
- b) objetos expedidos de 12.03.2020 a 31.12.2020 nos fluxos CAM (Continente – Açores – Madeira), de: correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal;
- c) objetos expedidos de 13.03.2020 a 31.12.2020, nos fluxos no Continente, de: correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal;
- d) tempo em fila de espera: medições efetuadas de 16.03.2020 a 31.12.2020.

Uma avaliação sobre o cumprimento dos IQS no ano 2020 apenas poderá ser efetuada sobre a informação que vier a ser disponibilizada pelos CTT na sequência daquela decisão de 29.04.2021.

Para essa avaliação relevará também, designadamente, a decisão de 16.07.2020⁸, através da qual a ANACOM definiu o critério a adotar para avaliar o cumprimento dos objetivos de

⁶ Este relatório poderá ser objeto de alterações caso se verifiquem revisões ou alterações, nomeadamente, comunicadas pelos CTT, ou decorrentes da auditoria a realizar pela ANACOM ao abrigo do n.º 5 do referido artigo 13.º da Lei Postal.

⁷ Pedido apresentado pelos CTT ao abrigo do artigo 7.º da decisão de 12.07.2018, que estabelece que no caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço dos CTT, estes poderão solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

⁸ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1551821>.

desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras. Assim, há incumprimento dos objetivos de desempenho dos IQS⁹:

- a) no caso dos IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras – IQS relativos ao correio normal (IQS1 e IQS2), ao correio azul (IQS3 a IQS6), aos jornais e publicações periódicas (IQS7 a IQS12), ao correio normal em quantidade (IQS21 e IQS22) e ao tempo em fila de espera no atendimento (IQS23 e IQS24) –, quando o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado do IQS, for inferior ao objetivo de desempenho fixado para o respetivo IQS;
- b) no caso dos restantes IQS, cujo apuramento é efetuado com base no universo (isto é, com base nos envios reais dos utilizadores) – IQS relativos a encomendas (IQS15 e IQS16) e ao correio registado (IQS17 a IQS20) –, quando o valor observado do IQS é inferior ao objetivo de desempenho fixado para o respetivo IQS.

2. Valores dos IQS em 2020

Os valores dos IQS reportados pelos CTT para o ano 2020 são os constantes da Tabela 1.

Atendendo à informação disponível constata-se que todos os IQS se situaram aquém dos respetivos objetivos de desempenho fixados para o ano 2020.

Importa salientar, no entanto, que, como indicado anteriormente, estes valores não refletem a decisão da ANACOM de 29.04.2021 e não incluem informação sobre o intervalo de confiança a 95% do valor observado dos IQS apurados através de amostras, pelo que devem ser interpretados como indicativos, não sendo passíveis de obter conclusões quanto ao cumprimento dos IQS fixados para 2020.

⁹ De acordo com a decisão da ANACOM de 16.07.2020, conjugada com a anteriormente referida decisão de 12.07.2018.

Tabela. Valores dos IQS no ano 2020

PQS - Demoras de encaminhamento de envios postais		Objetivo	Valor observado	Desvio face ao objetivo (p.p.)
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3) *	96,3%	86,4%	-9,9
IQS2	Demora de encaminhamento no correio normal (D+5) *	99,7%	96,9%	-2,8
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1) *	94,5%	80,3%	-14,2
IQS4	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+3) *	99,9%	97,2%	-2,7
IQS5	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2) *	90,0%	70,0%	-20,0
IQS6	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+4) *	99,9%	93,4%	-6,5
IQS7	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - Continente (D+1) *	94,5%	78,6%	-15,9
IQS8	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - Continente (D+3) *	99,9%	96,5%	-3,4
IQS9	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+2) *	90,0%	68,0%	-22,0
IQS10	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+4) *	99,9%	91,4%	-8,5
IQS11	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3) *	96,3%	79,1%	-17,2
IQS12	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5) *	99,7%	94,1%	-5,6
IQS13	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	88,0%	34,5%	-53,5
IQS14	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	97,0%	60,9%	-36,1
IQS15	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	96,3%	85,6%	-10,7
IQS16	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)	99,7%	92,3%	-7,4
IQS17	Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+1)	94,5%	80,0%	-14,5
IQS18	Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+3)	99,9%	98,0%	-1,9
IQS19	Demora de encaminhamento no correio registado - CAM (D+2)	90,0%	46,1%	-43,9
IQS20	Demora de encaminhamento no correio registado - CAM (D+4)	99,9%	75,5%	-24,4
IQS21	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+3) *	96,3%	82,4%	-13,9
IQS22	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+5) *	99,7%	96,7%	-3,0
PQS - Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais				
IQS23	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10 minutos) *	90,0%	79,0%	-11,0
IQS24	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 30 minutos) *	99,5%	97,0%	-2,5

Notas:

Valores reportados pelos CTT, ainda não auditados.

CAM: Fluxos Continente – Açores – Madeira.

Os IQS foram apurados por sistema de medição independente, efetuado pela entidade externa PwC, com exceção dos IQS13 e IQS14, que foram calculados pelos CTT com base nos valores apurados pelo sistema de medição independente *Unipost Monitoring System* (UNEX), gerido pela entidade externa *International Post Corporation* (IPC).

* A PwC suspendeu, entre 16.03.2020 e 30.06.2020, as atividades relacionadas com a medição dos indicadores cujo apuramento é efetuado através de amostras.

De acordo com os CTT, a pandemia de Covid-19 teve um impacto significativo em diversas componentes da atividade dos CTT, direta e indiretamente, que se reflete nos valores observados quanto aos IQS. Em particular, é referida a existência de impactos operacionais ao longo de 2020, nomeadamente:

- elevado grau de absentismo dos trabalhadores decorrente, nomeadamente, de doença, isolamento profilático, assistência à família ou de medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores implementadas pela empresa; este absentismo afetou a operação desde março de 2020;
- necessidade de alteração de procedimentos de trabalho decorrente do diagnóstico de casos de infeção ou contactos com pessoas infetadas, ou com vista a reduzir o risco de contágio de trabalhadores;
- disrupção na gestão diária, derivada do diagnóstico de casos de infeção ou contactos com pessoas infetadas, com a necessária revisão dos procedimentos operacionais, que impactou o tratamento, a distribuição e o transporte, chegando a implicar o encerramento de alguns centros de distribuição postal (CDP);
- supressão de voos e impossibilidade de estabilização dos voos de ligação europeus, com situações de congestionamento e embargos periódicos;
- redução significativa dos voos disponíveis para as Regiões Autónomas e, conseqüentemente, da disponibilidade de espaço de carga, afetando negativamente os prazos de encaminhamento de correio;
- limitações no atendimento de clientes nas estações de correios, decorrentes das medidas adotadas na prevenção e segurança dos trabalhadores e dos clientes, com impacto no tempo médio de espera até ao atendimento, bem como a necessidade de encerramentos e reduções de horários de funcionamento temporários de estabelecimentos postais.

Segundo os CTT, embora tenha sido possível manterem-se em funcionamento durante toda a pandemia e tenha sido adotado um plano de contingência com vista a garantir a continuidade da prestação do serviço postal à população e atividades económicas e

sociais, os constrangimentos verificados provocaram necessariamente atrasos generalizados no encaminhamento dos envios postais, os quais afetaram o desempenho da qualidade de serviço durante o ano de 2020.