

**INFORMAÇÃO RELATIVA À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO  
UNIVERSAL DE DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA LISTA  
TELEFÓNICA COMPLETA E DE UM SERVIÇO COMPLETO DE  
INFORMAÇÕES DE LISTAS**

**Tabela 1 –Tráfego do serviço “118”**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Nº de chamadas efetuadas para o serviço “118”</b>	14.838.665	11.944.346
<b>Nº de minutos efetuados para o serviço “118”</b>	21.525.014	18.566.699

**Tabela 2 – Parâmetros de qualidade do serviço completo de informações de listas do Serviço Universal**

<b>PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Ano 2009</b>	<b>Ano 2010</b>	<b>Ano 2011</b>
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5	3	3	1
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	95%	98%	99%