



2022



# INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

**RELATÓRIO ANUAL**

## ÍNDICE

<b>1. Enquadramento.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Valores dos IQS em 2022 .....</b>	<b>3</b>

## 1. Enquadramento

Os CTT - Correios de Portugal, S.A., enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal (SU), encontram-se obrigados a prestar os serviços que integram o SU de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), respetivos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e os objetivos de desempenho fixados por decisão da ANACOM de 29.04.2021<sup>1</sup> (por aplicação do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro).

Este relatório procede à divulgação dos valores dos IQS relativos ao ano de 2022<sup>2</sup>, com base na informação reportada pelos CTT e disponível à data da respetiva publicação<sup>3</sup>, não tendo como objetivo proceder à avaliação do cumprimento dos IQS fixados para 2022. Aquando da avaliação do cumprimento dos valores dos IQS no ano 2022 será considerado, nomeadamente, o critério a adotar relativamente aos objetivos de desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras<sup>4</sup> e aos IQS cujo apuramento é efetuado com base no universo (isto é, com base nos envios reais dos utilizadores)<sup>5</sup>.

Os valores dos IQS do SU relativos a 2022 foram apurados por sistema de medição independente<sup>6</sup>, tendo a referida medição sido efetuada pela entidade externa *PricewaterhouseCoopers* (PwC).

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1624123>.

<sup>2</sup> Em cumprimento do n.º 4 do artigo 13.º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor, disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2012-73896467>),

<sup>3</sup> Este relatório poderá ser objeto de alterações caso se verifiquem revisões ou alterações à informação que lhe serve de suporte, 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.

<sup>4</sup> Considerando-se haver incumprimento destes objetivos de desempenho, no caso dos IQS apurados com base em amostras (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 (IQS19 e IQS20) e ao tempo em fila de espera no atendimento (IQS21 e IQS22), quando o valor observado do IQS, arredondado à primeira casa decimal, for menor do que o limite inferior do intervalo de confiança a 95% do objetivo de desempenho fixado para o IQS.

<sup>5</sup> Como é o caso das encomendas (IQS13 e IQS14) e do correio registado (IQS15 a IQS18), em que se considera que existe incumprimento quando o valor observado do IQS, arredondado à primeira casa decimal, for menor do que o objetivo de desempenho fixado para o respetivo IQS.

<sup>6</sup> Conforme estipula o n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal.

Note-se que, por decisão de 06.07.2022<sup>7</sup>, a ANACOM deferiu o pedido, apresentado pelos CTT, de dedução dos registos das expedições nos meses de janeiro e fevereiro de 2022, para efeitos de cálculo dos IQS de 2022, reconhecendo esta Autoridade que o impacto da pandemia associada à COVID-19, alegado por aquele operador, naquele período, se qualificava como situação de força maior cujo desencadeamento e evolução foi manifestamente externo à capacidade de controlo dos CTT. Neste contexto, o presente relatório tem em conta a referida decisão de 06.07.2022.

## **2. Valores dos IQS em 2022**

Os valores dos IQS reportados pelos CTT para o ano 2022 são os que constam da Tabela 1. Atendendo à informação disponibilizada, e sem prejuízo das conclusões da posterior avaliação ao cumprimento dos IQS e objetivos de desempenho associados à prestação do SU, constata-se que todos os IQS se encontram aquém dos respetivos objetivos de desempenho fixados para o ano 2022.

Importa salientar, que, como indicado no capítulo 1, estes valores refletem o pedido de dedução dos registos das expedições de correio referidos anteriormente. No entanto, os referidos valores 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.

---

<sup>7</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1725327>.

Tabela 1. Valores dos IQS no ano 2022

PQS - Demoras de encaminhamento de envios postais		Objetivo	Valor observado, com dedução dos meses de janeiro e fevereiro	Desvio face ao objetivo (p.p.)
IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+3)	96,3%	75,9%	-20,4
IQS2	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária (D+5)	99,7%	92,8%	-6,9
IQS3	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária - Continente (D+1)	94,5%	81,9%	-12,6
IQS4	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária - Continente (D+3)	99,9%	97,3%	-2,6
IQS5	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+2)	90,0%	71,7%	-18,3
IQS6	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária – CAM (D+4)	99,9%	93,4%	-6,5
IQS7	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1)	94,5%	76,8%	-17,7
IQS8	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+3)	99,9%	95,9%	-4,0
IQS9	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+2)	90,0%	74,0%	-16,0
IQS10	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+4)	99,9%	89,0%	-10,9
IQS11	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	96,3%	91,8%	-4,5
IQS12	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	99,7%	97,2%	-2,5
IQS13	Demora de encaminhamento de encomendas (D+3)	96,3%	90,2%	-6,1
IQS14	Demora de encaminhamento de encomendas (D+5)	99,7%	97,2%	-2,5
IQS15	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada - Continente (D+1)	94,5%	92,7%	-1,8
IQS16	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada - Continente (D+3)	99,9%	99,3%	-0,6
IQS17	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada - CAM (D+2)	90,0%	71,8%	-18,2
IQS18	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada - CAM (D+4)	99,9%	92,8%	-7,1
IQS19	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária em quantidade (D+3)	96,3%	86,0%	-10,3
IQS20	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária em quantidade (D+5)	99,7%	95,6%	-4,1
<b>PQS - Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais</b>				
IQS21	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	90,0%	79,8%	-10,2
IQS22	Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	99,5%	97,6%	-1,9

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.

Os CTT informaram que o desempenho dos IQS em 2022 foi afetado pela ocorrência de diversos constrangimentos que impactaram negativamente o funcionamento da rede postal, nomeadamente:

- a) a situação pandémica associada à COVID-19, agravada nos primeiros meses de 2022, com o surgimento da nova variante Ómicron, com impacto significativo na atividade dos CTT, afetando o desempenho da qualidade de serviço nesse período, nomeadamente em razão do absentismo dos trabalhadores decorrente de casos de infeção ou contactos com pessoas infetadas, bem como de dificuldades em assegurar a adequada contratação de trabalhadores a termo (os quais, por si só, de acordo com os CTT representarão necessariamente um impacto desfavorável no tempo de execução das tarefas, face à sua menor experiência);
- b) Dificuldade crescente na contratação de pessoal, devido à descida da taxa de desemprego verificada em Portugal, que não permitiu satisfazer plenamente as habituais necessidades de contratação para fazer face à época de férias do pessoal afeto à distribuição;
- c) Dificuldade na capacidade de adaptação das equipas dos centros de distribuição postal (CDP) na implementação de novos estudos de reorganização da distribuição, que têm como objetivo aumentar a produtividade e qualidade na operação, bem como constrangimentos ao nível da gestão dos saldos de correio nos CDP;
- d) Perturbações laborais, nomeadamente uma greve geral em 17.06.2022;
- e) Perturbações e limitações ao nível da distribuição e recolha de tráfego decorrentes dos incêndios nos meses de julho e agosto (nos concelhos de Ourém, Leiria, Pombal, Guarda, Covilhã, Loulé, Vila Real, etc.) e decorrentes das inundações verificadas em dezembro (com maior incidência na Grande Lisboa, Elvas, Fronteira, Mora e Coruche);
- f) Perturbações e limitações ao nível das ligações e capacidade de transporte para as Regiões Autónomas.

Segundo os CTT, sem prejuízo dos constrangimentos verificados, foram empenhados todos os esforços para manter a operação e o serviço aos utilizadores, sem comprometer a sua segurança e a dos trabalhadores.



2022



**Lisboa (Sede)**

R. Ramalho Ortigão, 51  
1099 - 099 Lisboa  
Portugal  
Tel: (+351) 217211000  
Fax: (+351) 217211001

**Porto**

Rua Direita do Viso, 59  
4250 - 198 Porto  
Portugal  
Tel: (+351) 226198000

**Açores**

Rua dos Valados, 18 - Relva  
9500 - 652 Ponta Delgada  
Portugal  
Tel: (+351) 296302040

**Madeira**

Rua Vale das Neves, 19  
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal  
Portugal  
Tel: (+351) 291790200

**Atendimento ao público**  
800206665  
info@anacom.pt

[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)