**Relatório sobre os níveis de qualidade do serviço postal universal dos CTT – Correios de Portugal, S.A., referente ao ano de 2013**

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[1];

ii) que, em 2013, 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[2];

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[3];

iv) que, para além da divulgação efetuada pelo prestador de serviço universal sobre os níveis de qualidade de serviço[4] e sobre o número de reclamações e sua resolução[5], 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[6];

---

[1] 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)].

[2] Convénio que se manteve, transitoriamente, em vigor, ao abrigo do n.º 7 do artigo 57º da Lei Postal.

[3] Ao abrigo do n.º 5 do artigo 41º da Lei Postal e com efeitos a partir do ano 2013, inclusive.

[4] Ao abrigo do n.º 4 do artigo 13º da Lei Postal.

[5] Ao abrigo do n.º 6 do artigo 41º da Lei Postal.

[6] 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 de 2013 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[7],

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 que vigorou em 2013:

a) a auditoria realizada validou os valores anuais de 2013 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;

- se ter concluído que não se encontravam implementadas todas as determinações anteriormente emitidas pela ANACOM relativas ao sistema de apuramento dos valores dos IQS, com aplicação em 2013;

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 2013 não foi efetuada por uma entidade externa independente dos CTT;

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

[7] 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.

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, reportados pelos CTT referentes a 2013 (ver Tabela 2):

- o número de processos recebidos em 2013 e o número de reclamações respondidas no ano que originaram pagamento de indemnização, correspondem aos valores reportados pelos CTT à ANACOM;

- o número de reclamações respondidas em 2013, que de acordo com os CTT correspondeu a 54 056, não inclui 130 processos devido a falha nos procedimentos informáticos instituídos pelos CTT para o cálculo do indicador;

- o número de pedidos de informação respondidos em 2013, que de acordo com os CTT correspondeu a 43 973, não inclui 3 processos devido à referida falha nos procedimentos informáticos instituídos pelos CTT;

- 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 (sobretudo ao nível das datas de entrada dos processos nos CTT), cuja materialidade, de acordo com a metodologia adotada, não permite concluir pela fiabilidade dos valores dos tempos médios de resposta calculados pelos CTT. Sem prejuízo, os auditores concluem que a inconsistência detetada nas datas de entrada nos CTT não compromete o tratamento e existência de resposta ao cliente.

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

**Tabela 1. Valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal, ano 2013**

| 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 % | 94,9 % | 94,9 % |
| 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 ‰ | 1,5 ‰ | 1,5 ‰ |
| IQS5 - Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas) | 2,3 ‰ | 1,5 ‰ | 1,3 ‰ | 1,3 ‰ |
| IQS6 - Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3) | 95,5 % | 96,3 % | 97,5 % | 97,5 % |
| IQS7 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3) | 85,0 % | 88,0 % | 93,1 % | 93,1 % |
| 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 % | 95,5 % | 95,5 % |
| IQS10 - Tempo de fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos). | 75,0 % | 85,0 % | 90,4 % | 90,4 % |

**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 3/12 para o primeiro valor e de 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 3/12 para o primeiro valor e de 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 2013, no âmbito do serviço universal, reportados pelos CTT**

| Categoria | Reclamações | | | Pedidos de informação | | Processos recebidos no ano |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Respondidas no ano (a) | Respondidas no ano e que originaram pagamento de indemnizacão | Tempo médio de resposta (dias de calendário) (b) | Respondidos no ano (a) | Tempo médio de resposta (dias de calendário) (b) | (c) |
| Nacional | 32 027 | 1 620 | 8,2 | 19 670 | 4,2 | 51 384 |
| Internacional | 22 029 | 8 565 | 42,7 | 24 303 | 26,0 | 46 981 |
| **Total** | **54 056** | **10 185** | **22,2** | **43 973** | **13,3** | **98 365** |

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 01.01.2013 e 31.12.2013.

(c) Data de entrada nos CTT entre 01.01.2013 e 31.12.2013.