

# Índices anuais de Qualidade de Serviço 2023



INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Serviço Postal Universal		Qualidade de Serviço observada
		IR(%)	Objetivo	
<b>IQS1</b>	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 3 dias)	20,2	96,3%	81,7%
<b>IQS2</b>	Demora de encaminhamento no Correio Normal (até 5 dias)	6,8	99,7%	95,5%
<b>IQS3</b>	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 1 dia)	7,5	94,5%	84,8%
<b>IQS4</b>	Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (até 3 dias)	2,5	99,9%	97,7%
<b>IQS5</b>	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	3,0	90,0%	78,0%
<b>IQS6</b>	Demora de encaminhamento no Correio Azul - entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	1,0	99,9%	95,9%
<b>IQS7</b>	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 1 dia)	6,0	94,5%	73,4%
<b>IQS8</b>	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal Continente (até 3 dias)	2,0	99,9%	92,8%
<b>IQS9</b>	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira com periodicidade igual ou inferior à semanal (até 2 dias)	3,0	90,0%	79,1%
<b>IQS10</b>	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira com periodicidade igual ou inferior à semanal (até 4 dias)	1,0	99,9%	92,7%
<b>IQS11</b>	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 3 dias)	6,0	96,3%	95,5%
<b>IQS12</b>	Demora de encaminhamento nos Jornais e Publicações Periódicas com periodicidade superior à semanal (até 5 dias)	2,0	99,7%	98,3%
<b>IQS13</b>	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 3 dias)	3,7	96,3%	92,5%
<b>IQS14</b>	Demora de encaminhamento na Encomenda Normal (até 5 dias)	1,3	99,7%	97,8%
<b>IQS15</b>	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 1 dia)	15,0	94,5%	94,5%
<b>IQS16</b>	Demora de encaminhamento no Correio Registado Continente (até 3 dias)	5,0	99,9%	99,7%
<b>IQS17</b>	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 2 dias)	3,0	90,0%	70,3%
<b>IQS18</b>	Demora de encaminhamento no Correio Registado entre Continente e Regiões Autónomas Açores e Madeira (até 4 dias)	1,0	99,9%	92,6%
<b>IQS19</b>	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 3 dias)	-	96,3%	88,4%
<b>IQS20</b>	Demora de encaminhamento no Correio Normal em Grande Quantidade (até 5 dias)	-	99,7%	97,0%
<b>IQS21</b>	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 10 minutos)	7,5	90,0%	76,9%
<b>IQS22</b>	Tempo em Fila de Espera no Atendimento (% de eventos < 30 minutos)	2,5	99,5%	96,3%

## Notas:

**Demora de encaminhamento até X dia(s):** entrega ao destinatário até X dia(s) úteis após depósito dos envios num ponto de receção do correio.

**IR:** importância relativa de cada indicador de qualidade de serviço, num total de 100%.

**Objetivo:** valor objetivo de cada indicador de qualidade de serviço, conforme decisão da ANACOM de 29.04.2021, relativa aos parâmetros de qualidade do serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal.

**Cálculo dos indicadores:** considera os envios remetidos entre 01.01.2023 e 31.12.2023.

**Valor anual dos indicadores:** valores apurados pelo sistema de medição independente, efetuado por uma entidade externa (PricewaterhouseCoopers).

**Informação mais detalhada sobre os indicadores de qualidade de serviço** (metodologia de cálculo e informação complementar): **Disponível em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)**