

Sistema de Gestão de Reclamações

Ano 2022

Tabela 1 - Informação sobre reclamações no âmbito do serviço postal universal (a)

Categoria	Total recebidas no ano (b)	Reclamações justificadas		Reclamações não justificadas	
		Reclamações justificadas	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (c)	Reclamações não justificadas	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (c)
Total	123 155	94 444	35,5	36 111	21,6
Nacional	72 919	60 621	20,4	14 072	14,3
Internacional	50 236	33 823	62,7	22 039	26,3

Tabela 2 - Informação sobre reclamações no âmbito do serviço postal universal, por serviço (a)

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas no ano (b)	Das quais: Reclamações justificadas
1. Serviço Nacional	72 919	60 621
- envios de correspondência prioritária	887	1 124
- envios de correspondência não prioritária	3 237	3 440
- envios de livros e correio editorial	2 055	1 886
- envios de correspondência registada	33 404	25 517
- envios de encomendas postais	709	645
- envios com valor declarado	43	35
- outros	32 584	27 974
2. Serviço Internacional	50 236	33 823
- envios de correspondência prioritária	3 140	2 215
- envios de correspondência não prioritária	1 430	1 155
- envios de livros e correio editorial	3 527	2 972
- envios de correspondência registada	23 073	16 856
- envios de encomendas postais	2 437	1 287
- envios com valor declarado	196	131
- outros	16 433	9 207

Tabela 3 - Informação sobre reclamações no âmbito do serviço postal universal, por assunto (a)

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas no ano (b)	Das quais: Reclamações justificadas
Total	123 155	94 444
- atendimento	4 253	2 907
- extravios ou atrasos	53 821	39 605
- distribuição (exceto extravios ou atrasos)	54 636	44 647
- tratamento de reclamações	2 665	1 938
- acessibilidade ao serviço (acesso a estabelecimentos postais e a marcos e caixas de correio)	197	157
- outros	7 583	5 190

Notas:

(a) - Aplicam-se as definições constantes da Norma EN 14012:2019. Reclamações justificadas: inclui reclamações onde a anomalia referida pelo reclamante foi verificada e reclamações onde a anomalia referida pelo reclamante não foi possível apurar. Reclamações não justificadas: inclui reclamações onde se verificou não haver anomalias na prestação do serviço. A classificação entre reclamações justificadas e reclamações não justificadas é efectuada com base no problema final identificado em cada processo respondido.

(b) - Data de entrada na Empresa entre 01.01.2022 e 31.12.2022.

(c) - Tempo médio de resposta: considerado desde a data de entrada na Empresa até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2022 e 31.12.2022.

ctt.pt

Linha CTT 21 047 16 16*

Dias úteis das 8h30 às 19h30



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal

ctt