

Sistema de Gestão de Reclamações

Ano 2024

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

Categoria	Total recebidas (b)	Reclamações justificadas		Reclamações não justificadas	
		Das quais: Reclamações justificadas	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (c)	Das quais: Reclamações não justificadas	Tempo médio de resposta (dias de calendário) (c)
Total	106 293	82 409	19,3	25 588	14,5
Nacional	60 949	51 545	12,5	9 490	11,2
Internacional	45 344	30 864	30,6	16 098	16,4

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

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas (b)	Das quais: Reclamações justificadas
1. Serviço Nacional	60 949	51 545
- envios de correspondência prioritária	630	642
- envios de correspondência não prioritária	1 179	1 076
- envios de livros e correio editorial	450	408
- envios de correspondência registada	24 942	21 487
- envios de encomendas postais	535	438
- envios com valor declarado	24	21
- outros	33 189	27 473
2. Serviço Internacional	45 344	30 864
- envios de correspondência prioritária	937	537
- envios de correspondência não prioritária	501	453
- envios de livros e correio editorial	4 564	3 901
- envios de correspondência registada	27 785	18 804
- envios de encomendas postais	2 071	1 128
- envios com valor declarado	164	89
- outros	9 322	5 952

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

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas (b)	Das quais: Reclamações justificadas
Total	106 293	82 409
- atendimento	3 603	3 158
- extravios ou atrasos	52 817	38 465
- distribuição (exceto extravios ou atrasos)	43 226	35 591
- tratamento de reclamações	2 854	2 559
- acessibilidade ao serviço (acesso a estabelecimentos postais e a marcos e caixas de correio)	175	161
- outros	3 618	2 475

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 01.01.2024 e 31.12.2024.
- (c) – Tempo médio de resposta: considerado desde a data de entrada na Empresa até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2024 e 31.12.2024.

ctt.pt

Linha CTT 21 047 16 16
Dias úteis das 8h30 às 19h30



ctt