ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Serviço Postal Universal

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

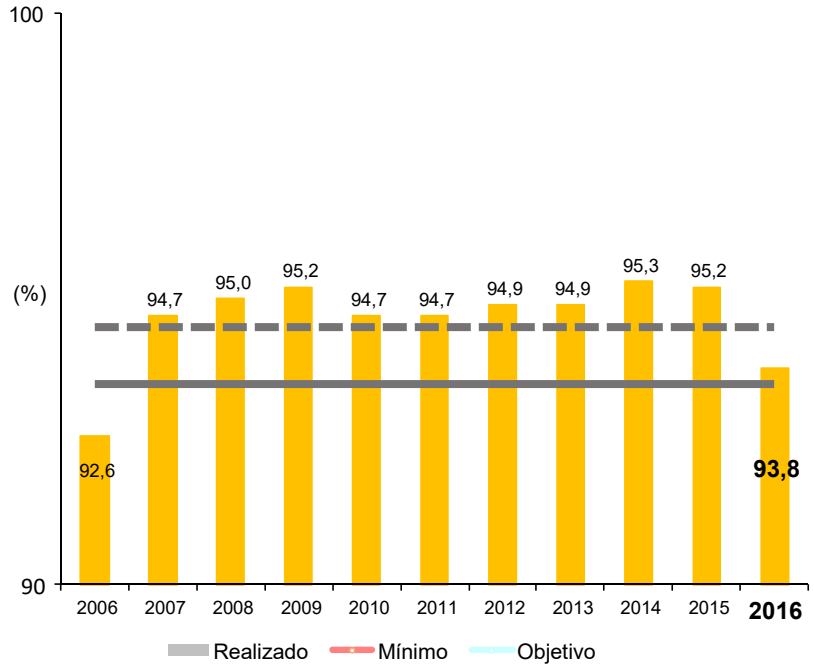
12 de janeiro de 2018

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

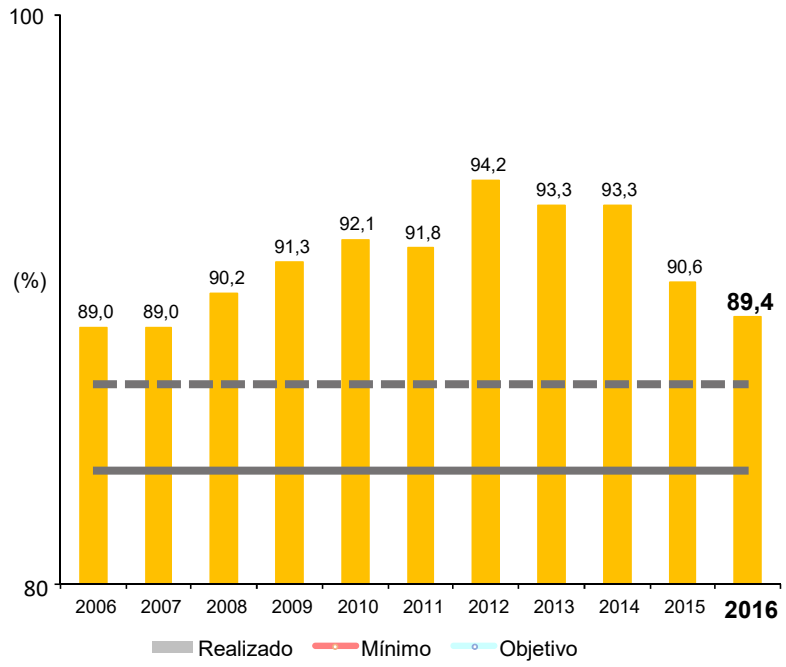
Evolução dos IQS do correio azul

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

IQS2 - Demora de encaminhamento no Correio Azul - Continente (D+1)



IQS3 - Demora de encaminhamento no Correio Azul - CAM (D+2)

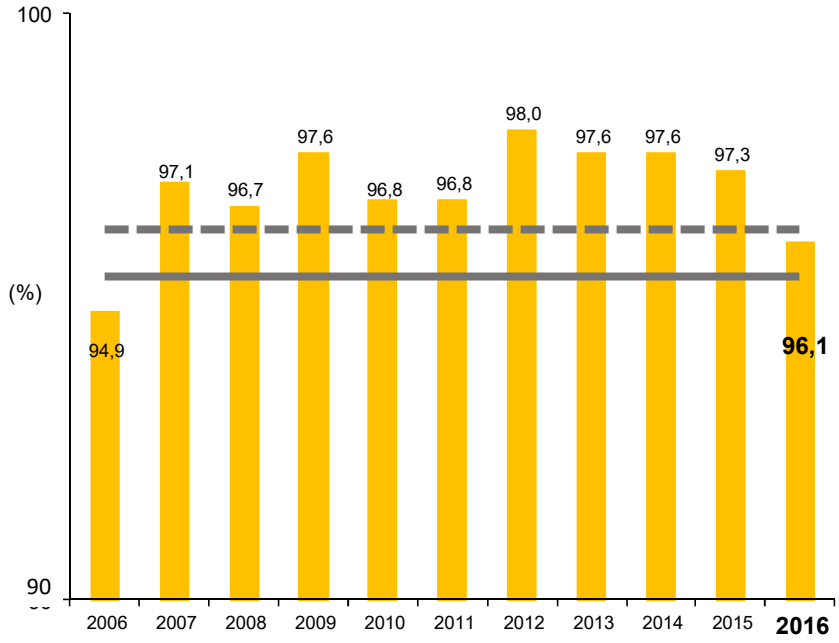


Realizado **Mínimo** **Objetivo**

Evolução dos IQS do correio normal

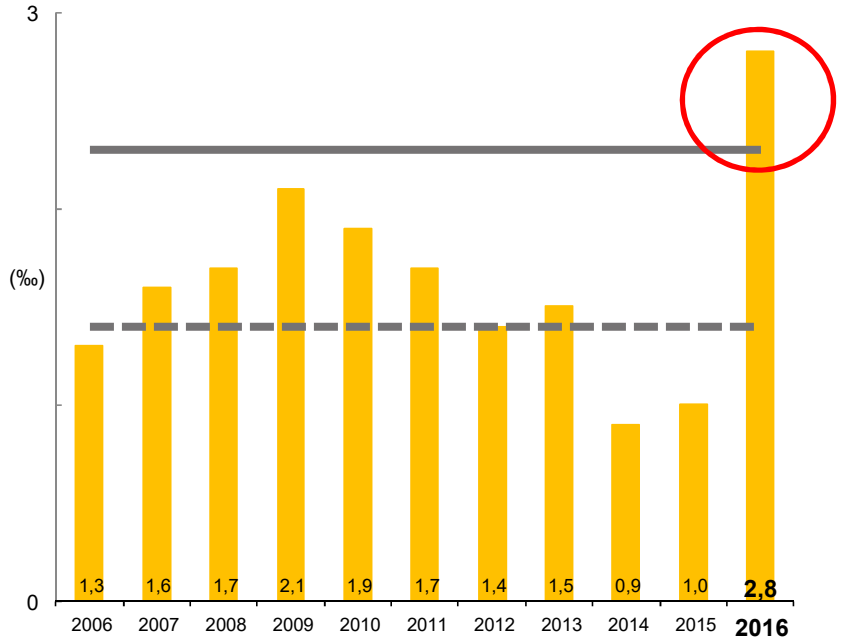
ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

IQS1 - Demora de encaminhamento no Correio Normal (D+3)



IQS4 - Correio Normal não entregue até 15 dias úteis

Incumprimento

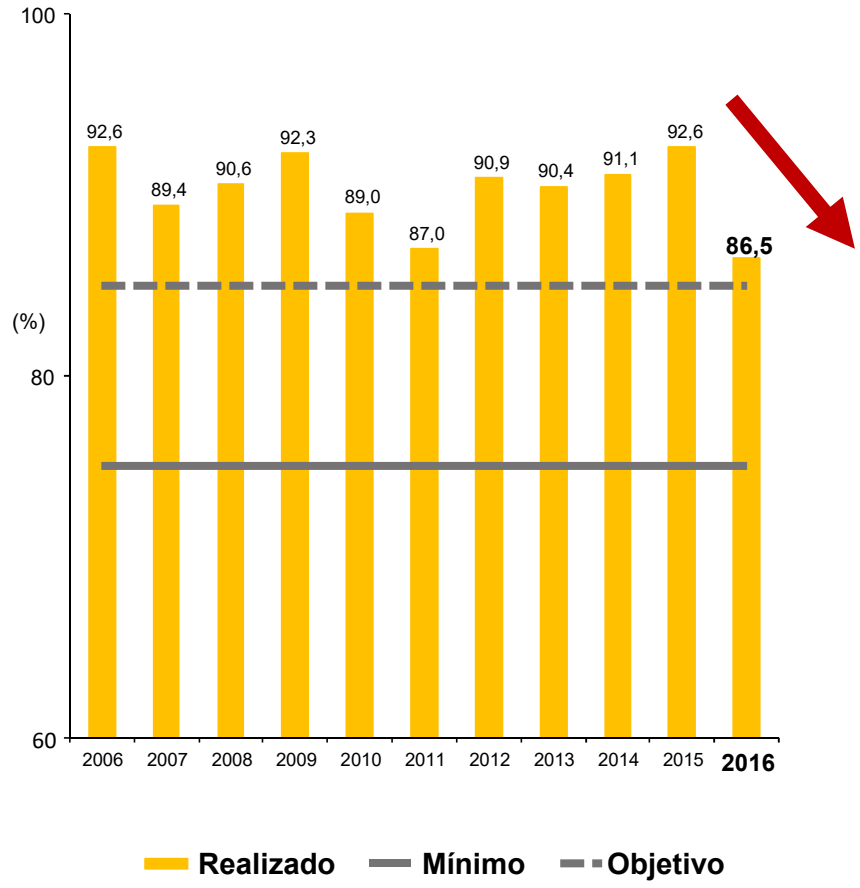


Realizado — Mínimo — Objetivo

Evolução IQS tempo em fila de espera

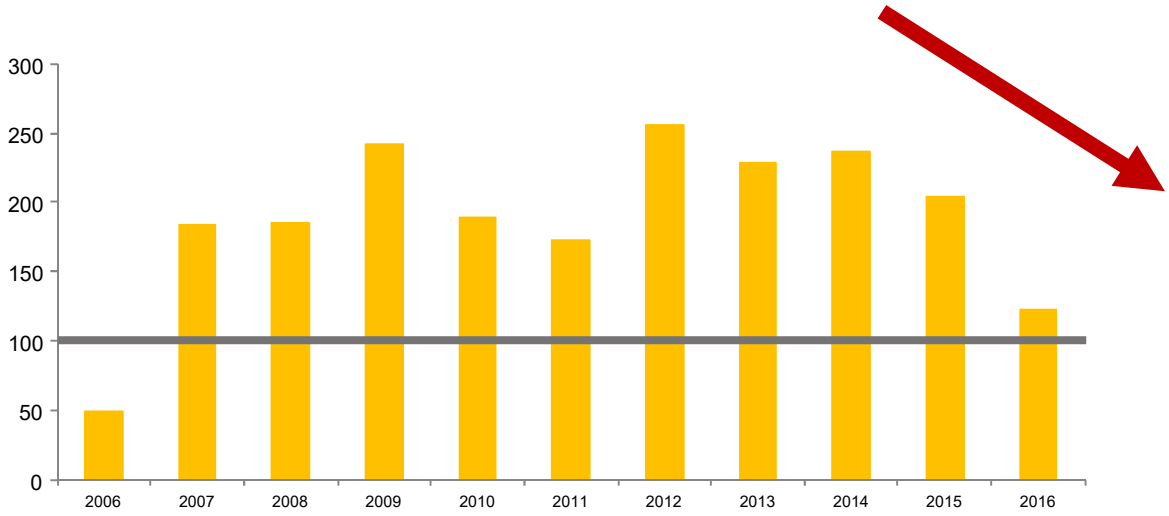
ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)



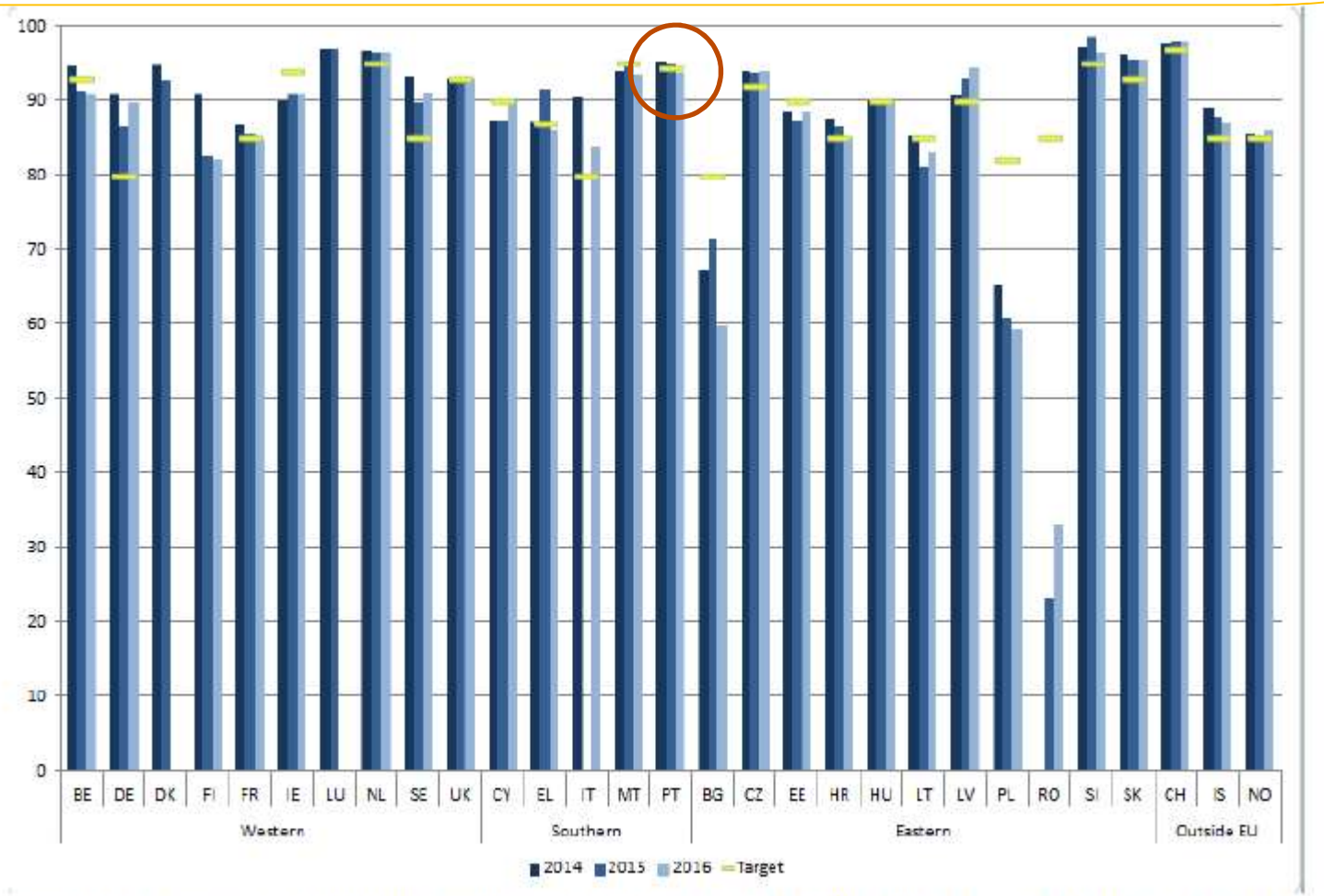
Evolução do Indicador Global de QS

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES



ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Níveis de qualidade de serviço (% de entregas em D+1) – 2014-2016



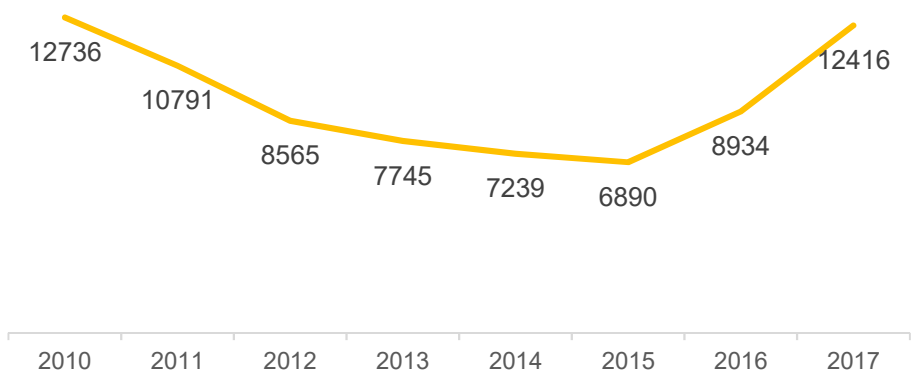
Note: Data considering the 30 countries that provided data since 2014 and until 2016 (Western: BE, DE, DK, FI, FR, IE, LU, NL, SE, UK; Southern: CY, EL, IT, MT, PT; Eastern: BG, CZ, EE, HR, HU, LT, LV, PL, RO, SI, SK; Outside EU: CH, IS, NO)

RECLAMAÇÕES DO SERVIÇO POSTAL (CTT)

Evolução do n.º de reclamações
CTT

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

N.º total de reclamações (por ano)



Verificou-se um aumento das reclamações recebidas pela ANACOM em 2016 e 2017*

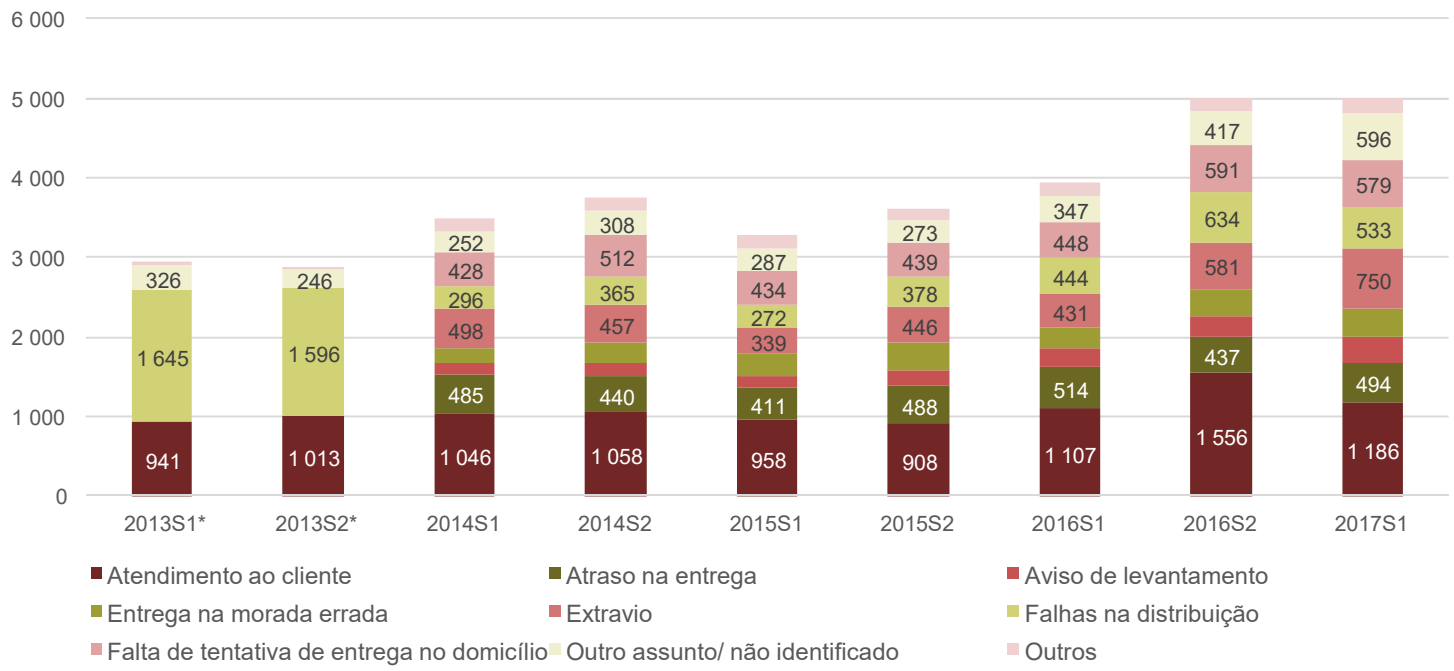
Face a 2015, o n.º de reclamações recebidas pela ANACOM quase duplicou

* Valores de 2017 provisórios

Evolução do n.º de reclamações
CTT

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

N.º de reclamações por <u>assunto</u> (por semestre)



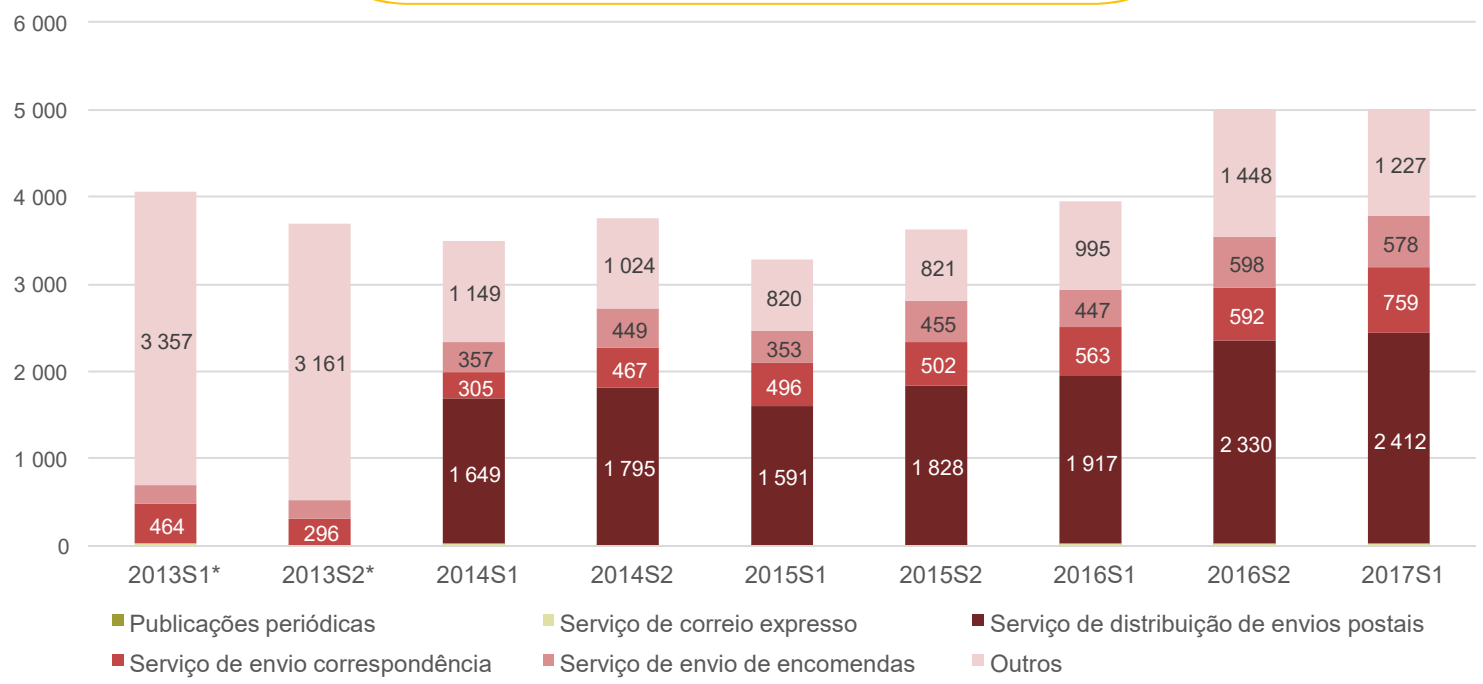
Atendimento ao cliente, extravios, atraso na entrega, falhas na distribuição e falta de tentativa na entrega ao domicílio são os motivos que mais originam reclamações

* A classificação em assuntos e serviços foi alterada em 2014.

Evolução do n.º de reclamações
CTT

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

N.º de reclamações por serviço (por semestre)

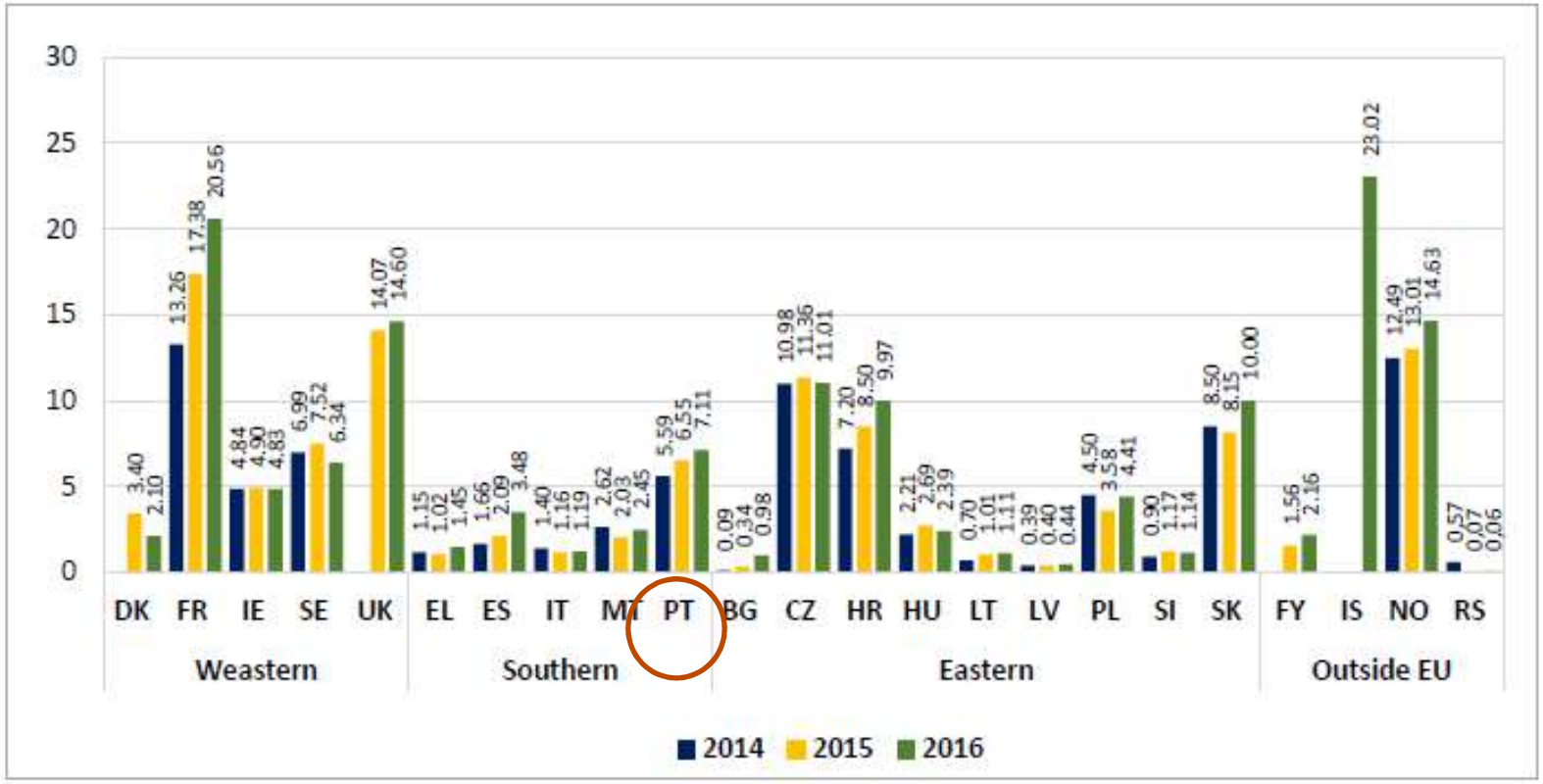


Serviços de distribuição (nacional) e de envio de correspondência (correio registado) são os serviços que mais originam reclamações

* A classificação em assuntos e serviços foi alterada em 2014.

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Reclamações recebidas pelo PSU sobre serviço universal, por 1000 habitantes



NOVOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Sentido provável de decisão

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Serviço	Região	Prazo	Objetivos 2018-2020	Objetivos 2015-2017	
				Mínimo	Objetivo
Correio normal	Nacional	D+3	96,3%	95,5%	96,3%
		D+5	99,9%	-	-
Correio normal em quantidade	Nacional	D+3	96,3%	-	-
		D+5	99,9%	-	-
Correio azul	Continente	D+1	94,5%	93,5%	94,5%
		D+3	99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	84,0%	87,0%
		D+4	99,9%	-	-
Jornais e publicações periódicas[a)]	Nacional	D+3	-	95,5%	96,3%
• Com periodicidade igual ou inferior à semanal (exemplo, diária)	Continente	D+1	94,5%	-	-
		D+3	99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	-	-
		D+4	99,9%	-	-
• Com periodicidade superior à semanal (exemplo, mensal)	Nacional	D+3	96,3%	-	-
		D+5	99,9%	-	-
Correio transfronteiriço intracomunitário	Nacional	D+3	88,0%	85,0%	88,0%
		D+5	97,0%	95,0%	97,0%
Encomenda normal	Nacional	D+3	96,3%	90,5%	92,0%
		D+5	99,9%	-	-
Correio registado[b)]	Nacional	D+1	-	89,0%	91,0%
	Continente	D+1	94,5%	-	-
		D+3	99,9%	-	-
	CAM	D+2	90,0%	-	-
		D+4	99,9%	-	-

Sentido provável de decisão

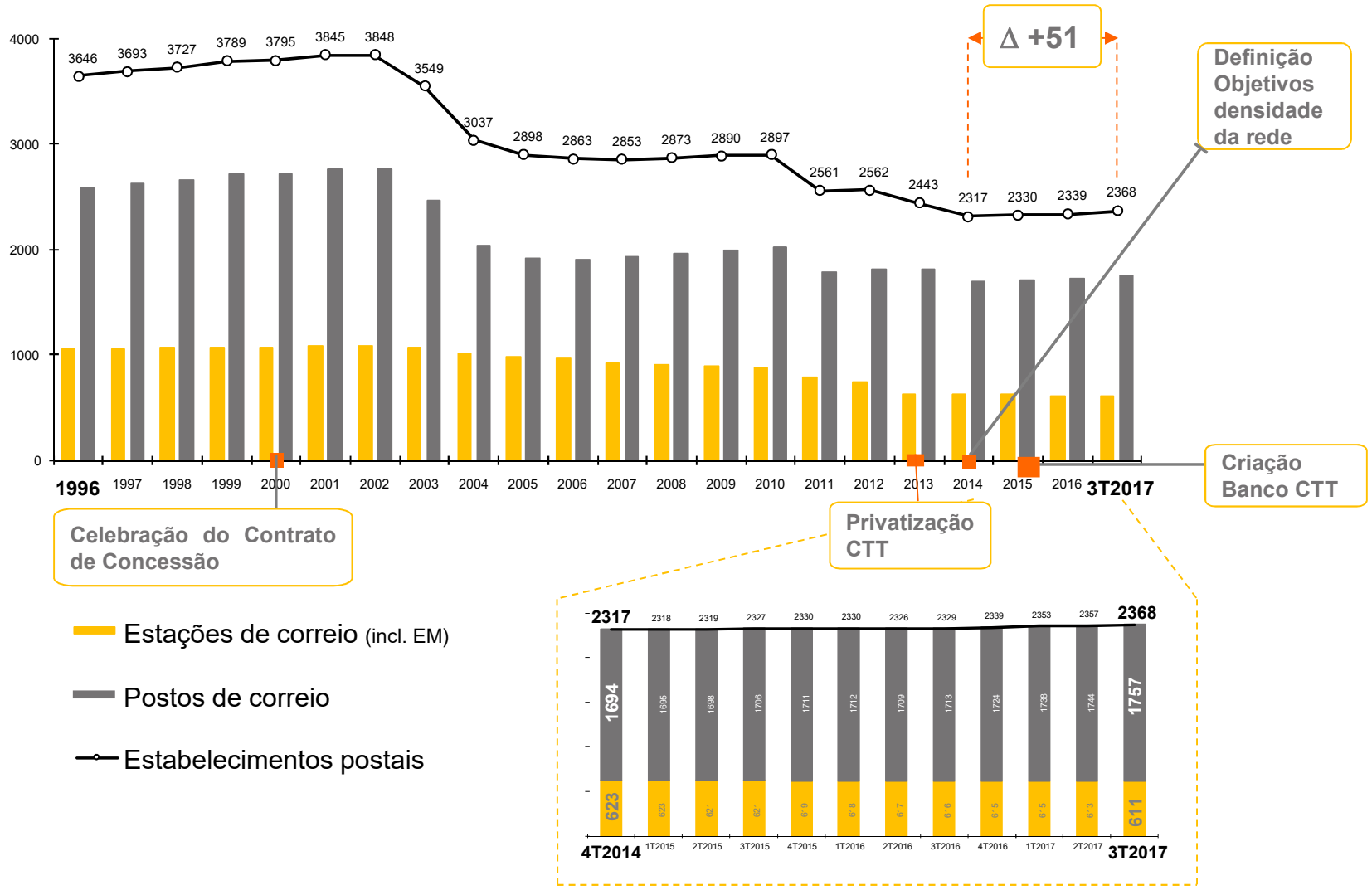
ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Tempo em fila de espera no atendimento	Região	Tempo	Objetivo 2018-20	2015-17	
				Mínimo	Objetivo
Percentagem de eventos até x minutos	Nacional	< 10 min	90,0%	75,0%	85,0%
		< 30 min	99,5%	-	-

DENSIDADE DA REDE POSTAL

Evolução do número de EP

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES



Objetivos e regras atuais

Não exaustivo (não inclui marcos e caixas de correio)

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Número médio de habitantes por estabelecimento postal ≤ 4600, a nível nacional

	Distância máxima (Km)	% população	Região
Pelo menos um EP	6	95%	Nacional
	4	95%	Áreas urbanas
	11	95%	Áreas rurais

População residente na freguesia	**]10 000; 20 000]**	Pelo menos um EP que preste todos os serviços concessionados
	>20 000	Pelo menos um EP que preste todos os serviços concessionados e um EP adicional, com igual prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes

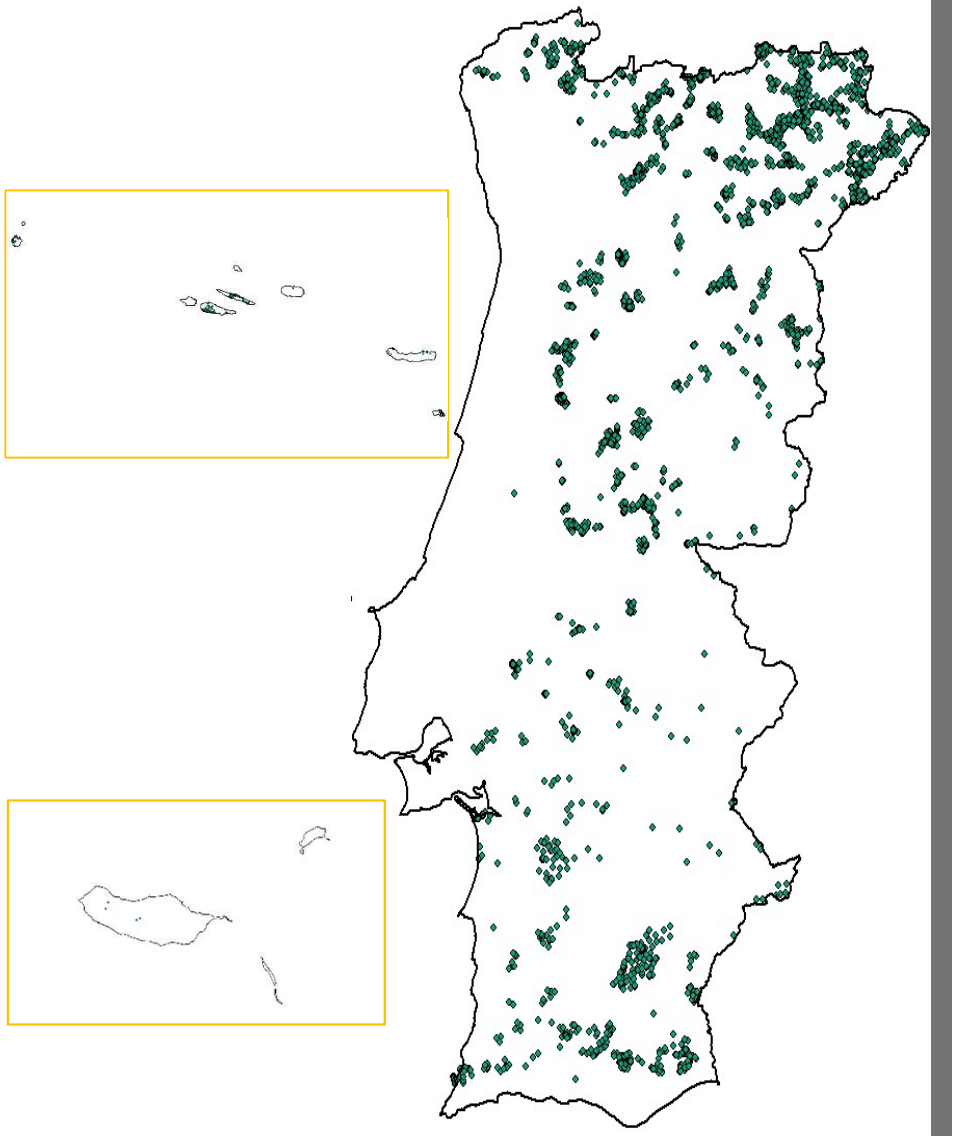
% de EP que prestam todos os serviços concessionados destinados ao segmento ocasional face à totalidade de EP é, no mínimo, 75%

	Distância máxima (Km)	% população	Região
Pelo menos um EP que preste todos os serviços concessionados no segmento ocasional	8,5	97,5%	Nacional
	5,5	97,5%	Áreas urbanas
	15	97,5%	Áreas rurais
	30	100%	Nacional

População a mais de 10 km de um EP

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

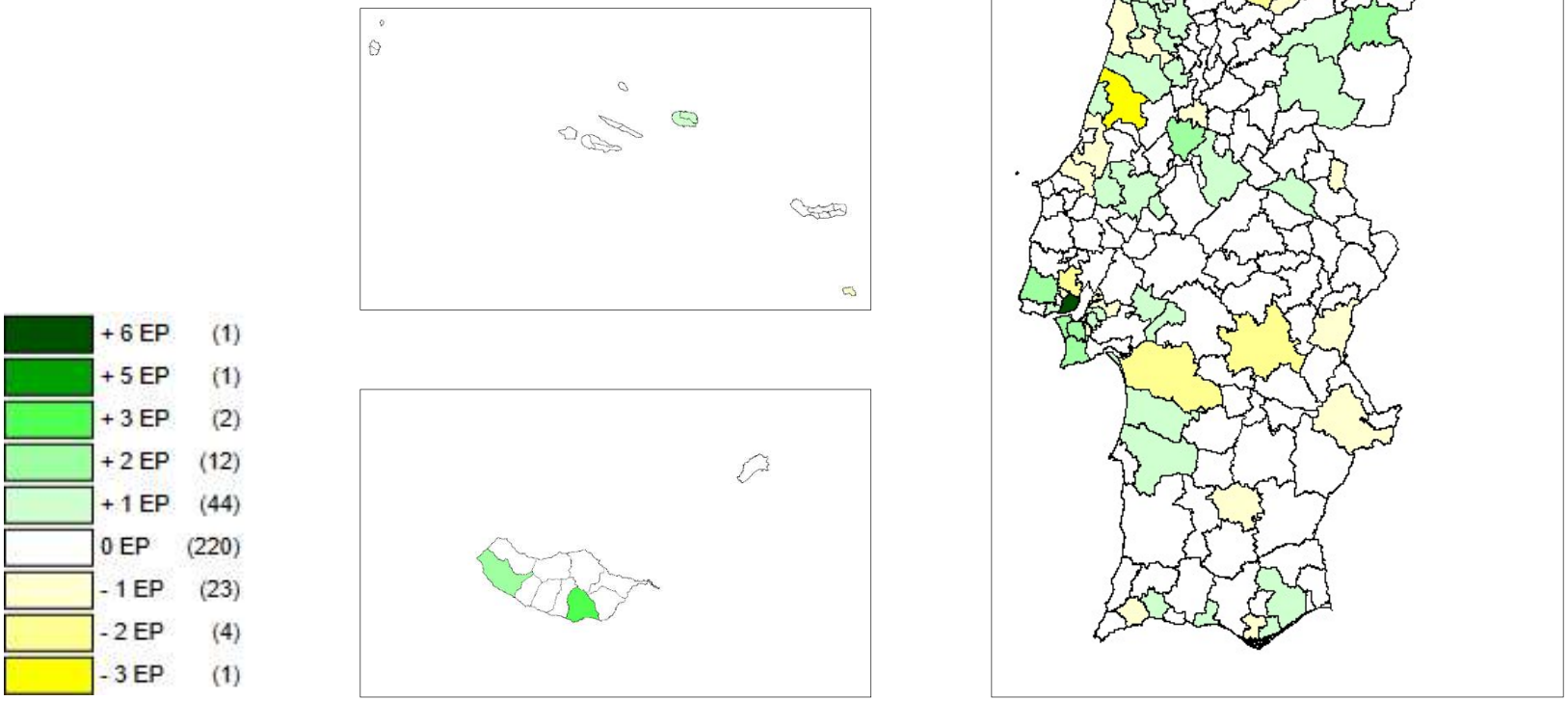
- Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 km do estabelecimento postal mais próximo, os **carteiros executam também operações de atendimento ambulante**, que compreendem, designadamente:
  - a **venda de selos e envelopes pré-franquiados**
  - a **aceitação de correspondência** não registada e registada
  - o **pagamento de vales** ao domicílio



Estabelecimentos postais

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

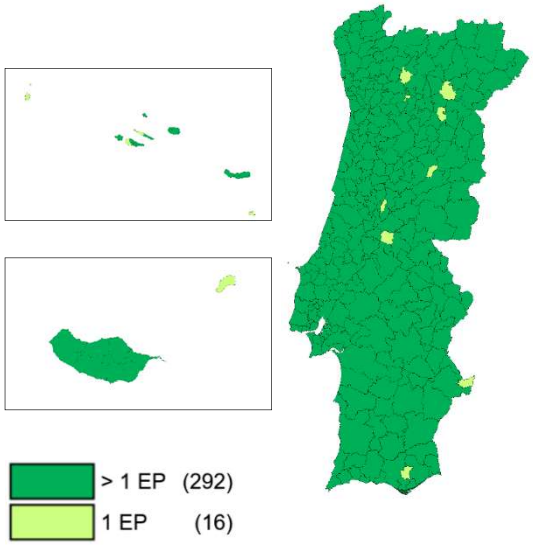
Diferenças do n.º de estabelecimentos postais
(por concelho, 4T2014 face a 3T2017)



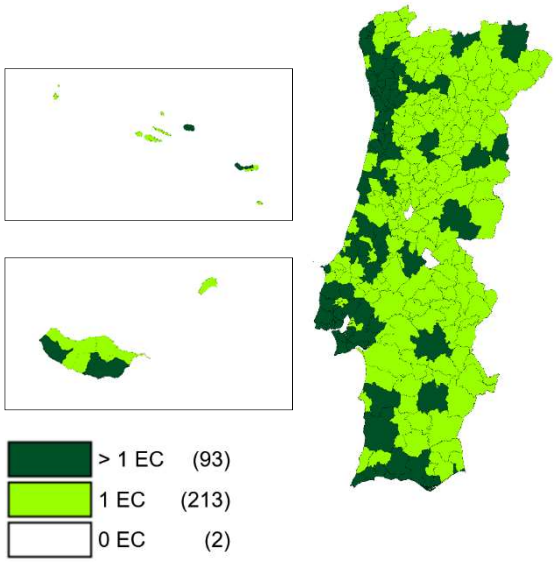
Estabelecimentos postais

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

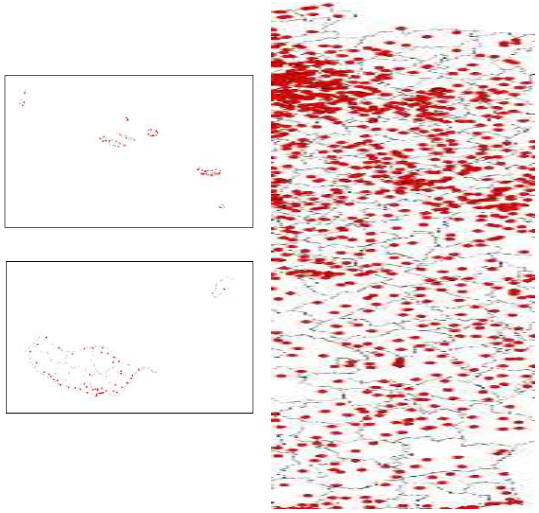
Estabelec. Postais
(por município)



Estações de correio
(por município)



Localização



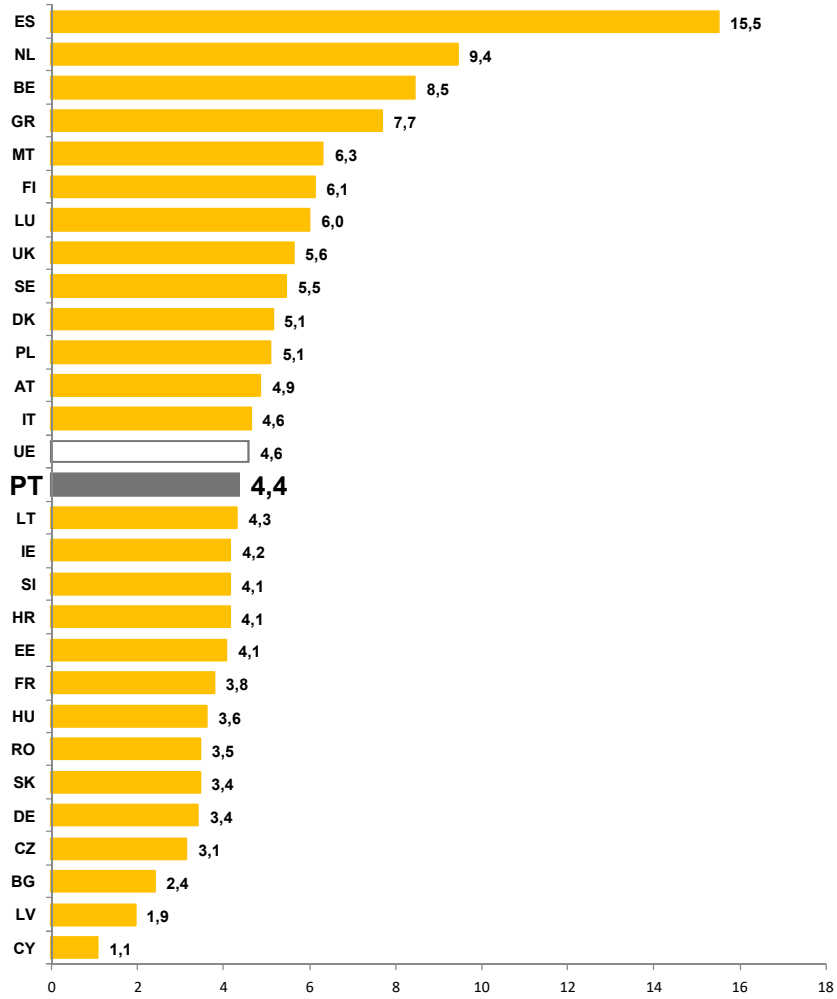
+

Marcos ou caixas de correio

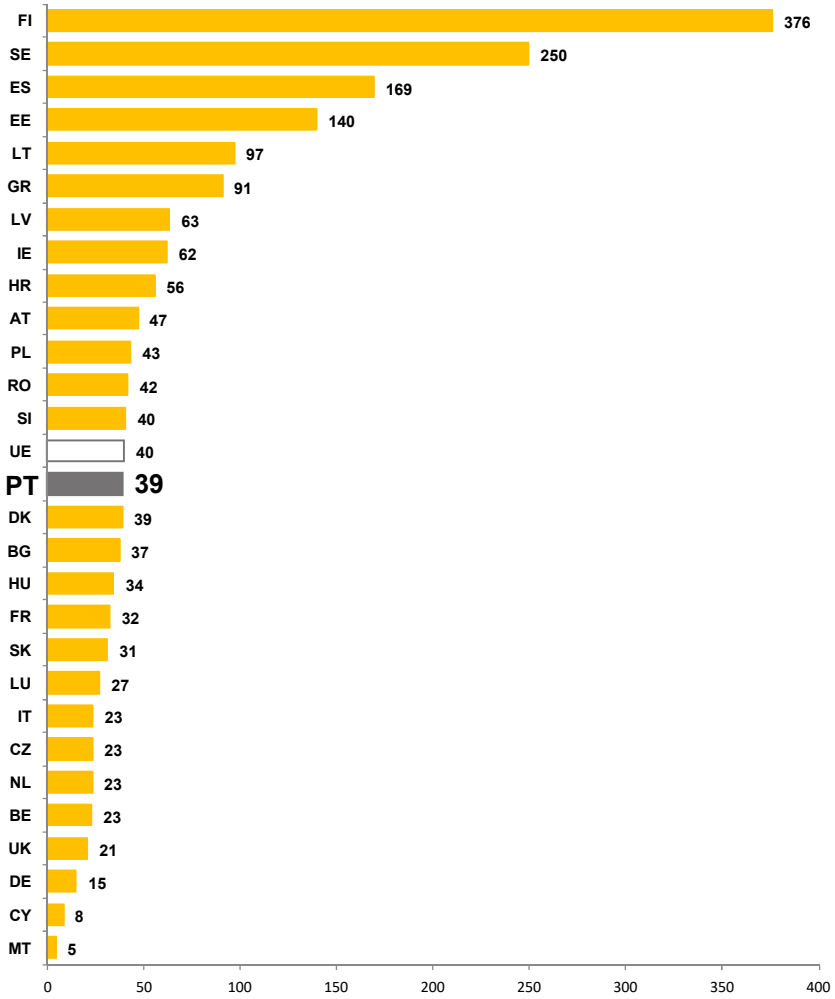
Situação a nível europeu

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Densidade
População (em milhares) por EP



Cobertura
km² por EP



Subcontratação

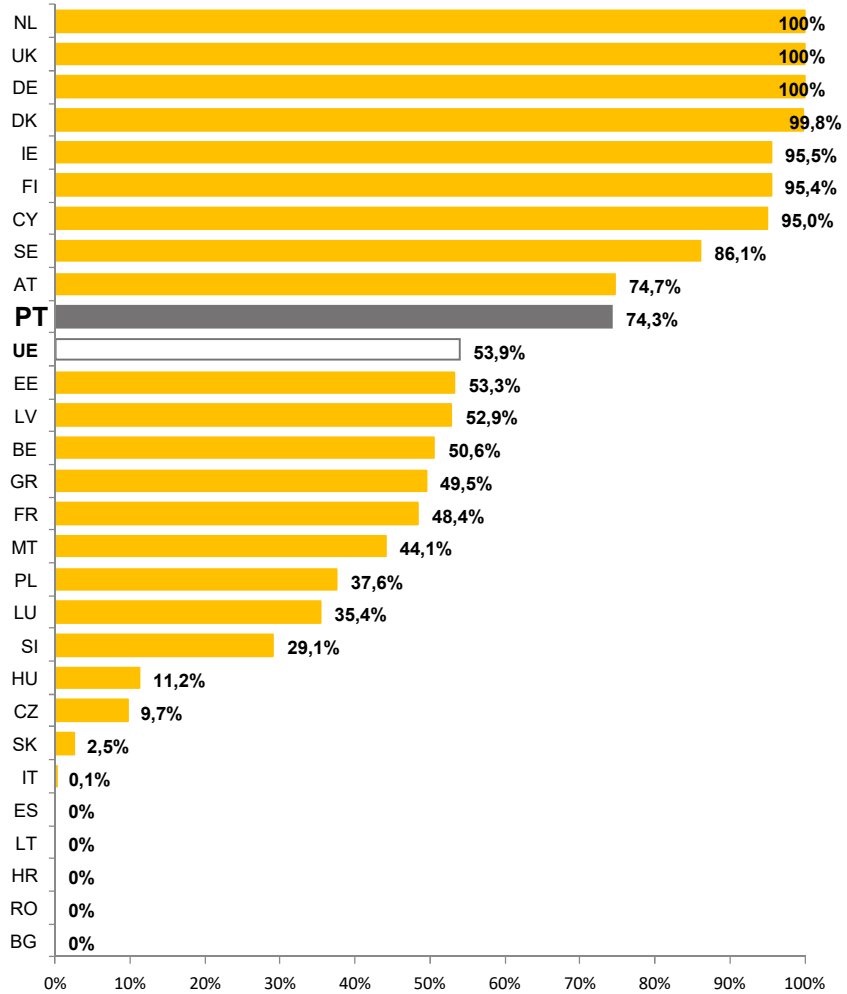
ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

De acordo com a base XXII da Concessão, os CTT estão autorizados a subcontratar terceiros podendo, nomeadamente, subcontratar:

- qualquer das operações que integram a atividade de serviço postal (aceitação, tratamento, transporte e distribuição)
- os serviços de postos de correios
- outros serviços de terceiros complementares ou coadjuvantes da exploração do objeto da concessão

No entanto, mantêm os direitos e continuam, direta e pessoalmente, sujeitos às obrigações decorrentes da concessão.

% de EP geridos por terceiros



POSTOS MÓVEIS

New Mobile Post Office Van Services Rural Communities

Wednesday, 13 July 2016 20 20:05 Written by Staff Writer

To help several rural communities in Hampshire and Wiltshire, the Post Office is proposing a Post Office mobile van services.

The Mobile Service is a travelling Post Office aboard a specifically designed vehicle that brings Post Office services and retail products to communities without relying on fixed premises.

The MaltaPost Mobile Post Office visits various localities on weekly basis to offer postal services and other products.

OBRIGADO PELA ATENÇÃO!

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Lisboa

Açores

Madeira

Barcarena

Porto