

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)
<b>Total</b>	<b>106 895</b>	<b>82 998</b>	<b>24,2</b>	<b>26 466</b>	<b>21,7</b>
Nacional	57 699	51 259	17,1	7 583	15,5
Internacional	49 196	31 739	35,7	18 883	24,2

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
<b>1. Serviço Nacional</b>	<b>57 699</b>	<b>51 259</b>
- envios de correspondência prioritária	529	479
- envios de correspondência não prioritária	1761	1596
- envios de livros e correio editorial	1287	1318
- envios de correspondência registada	26 849	23 218
- envios de encomendas postais	566	486
- envios com valor declarado	37	32
- outros	26 670	24 130
<b>2. Serviço Internacional</b>	<b>49 196</b>	<b>31 739</b>
- envios de correspondência prioritária	1176	587
- envios de correspondência não prioritária	399	330
- envios de livros e correio editorial	5 236	3 790
- envios de correspondência registada	28 945	19 458
- envios de encomendas postais	2 397	1 244
- envios com valor declarado	103	51
- outros	10 940	6 279

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
<b>Total</b>	<b>106 895</b>	<b>82 998</b>
- atendimento	4 235	3 278
- extravios ou atrasos	51 714	39 242
- distribuição (exceto extravios ou atrasos)	43 153	34 043
- tratamento de reclamações	2 853	2 357
- acessibilidade ao serviço (acesso a estabelecimentos postais e a marcos e caixas de correio)	205	177
- outros	4 735	3 901

**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 01.01.2023 e 31.12.2023.

(c) - Tempo médio de resposta: considerado desde a data de entrada na Empresa até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2023 e 31.12.2023.