

PQS GLOBAIS		Objetivo SU	Y04 SU
<b>PQS 1</b>	<b>PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial</b>		
<b>PQS 1 (a)</b>	<b>(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias)</b>		
PQS 1 (a1)	(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21,0	-
PQS 1 (a2)	(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43,0	-
<b>PQS 1 (b)</b>	<b>(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo</b>	85,0%	-
<b>PQS 1 (c)</b>	<b>(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas</b>	n.d.	-
<b>PQS 2</b>	<b>PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso</b>		
	Número total de avarias participadas por acesso	0,10	0%
<b>PQS 3</b>	<b>PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)</b>		
<b>PQS 3 (a)</b>	<b>(a). Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local</b>		
PQS 3 (a1)	(a1). que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72,0	-
PQS 3 (a2)	(a2) que corresponde ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165,0	-
<b>PQS 3 (b)</b>	<b>(b). Tempos de reparação de outras avarias</b>		
PQS 3 (b1)	(b1). que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47,0	-
PQS 3 (b2)	(b2). que corresponde ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108,0	-
<b>PQS 3 (c)</b>	<b>(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU, como objetivo para oferta aos seus clientes</b>	80,0%	-
<b>PQS 4</b>	<b>PQS4. Chamadas não concretizadas</b>		
<b>PQS 4 (a)</b>	<b>(a). N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4</b>		
PQS 4 (a1)	Chamadas Nacionais	n.d.	33
PQS 4 (a2)	Chamadas Internacionais	n.d.	0
<b>PQS 4 (b)</b>	<b>(b). Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas</b>	n.d.	0%
<b>PQS 4 (c)</b>	<b>(c). Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas</b>	n.d.	-
<b>PQS 5</b>	<b>PQS5. Tempo de estabelecimento de chamadas</b>		
<b>PQS 5 (a)</b>	<b>(a). Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 de:</b>		
PQS 5 (a1)	Chamadas Nacionais	n.d.	33
PQS 5 (a2)	Chamadas Internacionais	n.d.	0
<b>PQS 5 (b)</b>	<b>(b). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)</b>	n.d.	3,0
<b>PQS 5 (c)</b>	<b>(c). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas</b>	n.d.	8,6
<b>PQS 5 (d)</b>	<b>(d). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)</b>	n.d.	-
<b>PQS 5 (e)</b>	<b>(e). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas</b>	n.d.	-
<b>PQS 6</b>	<b>PQS6. Queixas sobre incorreções nas faturas</b>		
<b>PQS 6</b>	<b>Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas</b>	0,04%	0,00%

SEGMENTAÇÃO POR ZONA GEOGRÁFICA		Objetivo SU	Y04 SU
PQS 1	PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial		
PQS 1 (a)	(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias)		
PQS 1 (a1)	(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21,0	
	<b>Zona 1 - Norte</b>	21,0	
	Braga	21,0	-
	Porto	21,0	-
	Viana do Castelo	21,0	-
	Aveiro	21,0	-
	Bragança	21,0	-
	Guarda	21,0	-
	Vila Real	21,0	-
	Viseu	21,0	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	21,0	
	Coimbra	21,0	-
	Leiria	21,0	-
	Lisboa	21,0	-
	Santarém	21,0	-
	Castelo Branco	21,0	-
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	21,0	
	Madeira	21,0	-
	Açores	21,0	-
	Portalegre	21,0	-
	Évora	21,0	-
	Setúbal	21,0	-
	Faro	21,0	-
	Beja	21,0	-
PQS 1 (a2)	(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43,0	
	<b>Zona 1 - Norte</b>	43,0	
	Braga	43,0	-
	Porto	43,0	-
	Viana do Castelo	43,0	-
	Aveiro	43,0	-
	Bragança	43,0	-
	Guarda	43,0	-
	Vila Real	43,0	-
	Viseu	43,0	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	43,0	
	Coimbra	43,0	-
	Leiria	43,0	-
	Lisboa	43,0	-
	Santarém	43,0	-
	Castelo Branco	43,0	-
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	43,0	
	Madeira	43,0	-
	Açores	43,0	-
	Portalegre	43,0	-
	Évora	43,0	-
	Setúbal	43,0	-
	Faro	43,0	-
	Beja	43,0	-
PQS 1 (b)	(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data ob		
	<b>Zona 1 - Norte</b>	85,0%	
	Braga	85,0%	-
	Porto	85,0%	-
	Viana do Castelo	85,0%	-
	Aveiro	85,0%	-
	Bragança	85,0%	-
	Guarda	85,0%	-
	Vila Real	85,0%	-
	Viseu	85,0%	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	85,0%	
	Coimbra	85,0%	-
	Leiria	85,0%	-
	Lisboa	85,0%	-
	Santarém	85,0%	-
	Castelo Branco	85,0%	-
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	85,0%	
	Madeira	85,0%	-
	Açores	85,0%	-
	Portalegre	85,0%	-
	Évora	85,0%	-
	Setúbal	85,0%	-
	Faro	85,0%	-
	Beja	85,0%	-

PQS 1 (C)	<u>(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas</u>	n.d.
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.
	Braga	n.d.
	Porto	n.d.
	Viana do Castelo	n.d.
	Aveiro	n.d.
	Bragança	n.d.
	Guarda	n.d.
	Vila Real	n.d.
	Viseu	n.d.
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.
	Coimbra	n.d.
	Leiria	n.d.
	Lisboa	n.d.
	Santarém	n.d.
	Castelo Branco	n.d.
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.
	Madeira	n.d.
	Açores	n.d.
	Portalegre	n.d.
	Évora	n.d.
	Setúbal	n.d.
	Faro	n.d.
	Beja	n.d.
PQS 2	<b>PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso</b>	
PQS 2	<u>Número total de avarias participadas por acesso</u>	0,10
	<b>Zona 1 - Norte</b>	0,10
	Braga	0,10
	Porto	0,10
	Viana do Castelo	0,10
	Aveiro	0,10
	Bragança	0,10
	Guarda	0,10
	Vila Real	0,10
	Viseu	0,10
	<b>Zona 2 - Centro</b>	0,10
	Coimbra	0,10
	Leiria	0,10
	Lisboa	0,10
	Santarém	0,10
	Castelo Branco	0,10
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	0,10
	Madeira	0,10
	Açores	0,10
	Portalegre	0,10
	Évora	0,10
	Setúbal	0,10
	Faro	0,10
	Beja	0,10
PQS 3	<b>PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)</b>	
PQS 3 (a)	<u>(a). Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local</u>	
PQS 3 (a1)	<u>(a1). que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas</u>	72,0
	<b>Zona 1 - Norte</b>	72,00
	Braga	72,0
	Porto	72,0
	Viana do Castelo	72,0
	Aveiro	72,0
	Bragança	72,0
	Guarda	72,0
	Vila Real	72,0
	Viseu	72,0
	<b>Zona 2 - Centro</b>	72,0
	Coimbra	72,0
	Leiria	72,0
	Lisboa	72,0
	Santarém	72,0
	Castelo Branco	72,0
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	72,0
	Madeira	72,0
	Açores	72,0
	Portalegre	72,0
	Évora	72,0
	Setúbal	72,0
	Faro	72,0
	Beja	72,0
PQS 3 (a2)	<u>(a2) que corresponde ao percentil 95% das reparações mais rápidas</u>	165,0
	<b>Zona 1 - Norte</b>	165,0
	Braga	165,0
	Porto	165,0
	Viana do Castelo	165,0
	Aveiro	165,0
	Bragança	165,0
	Guarda	165,0
	Vila Real	165,0
	Viseu	165,0
	<b>Zona 2 - Centro</b>	165,0
	Coimbra	165,0
	Leiria	165,0
	Lisboa	165,0
	Santarém	165,0
	Castelo Branco	165,0
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	165,0
	Madeira	165,0
	Açores	165,0
	Portalegre	165,0
	Évora	165,0
	Setúbal	165,0
	Faro	165,0
	Beja	165,0

PQS 3 (b)	(b). Tempos de reparação de outras avarias	
PQS 3 (b1)	(b1). que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47,0
	<b>Zona 1 - Norte</b>	47,0
	Braga	47,0
	Porto	47,0
	Viana do Castelo	47,0
	Aveiro	47,0
	Bragança	47,0
	Guarda	47,0
	Vila Real	47,0
	Viseu	47,0
	<b>Zona 2 - Centro</b>	47,0
	Coimbra	47,0
	Leiria	47,0
	Lisboa	47,0
	Santarém	47,0
	Castelo Branco	47,0
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	47,0
	Madeira	47,0
	Açores	47,0
	Portalegre	47,0
	Évora	47,0
	Setúbal	47,0
	Faro	47,0
	Beja	47,0
PQS 3 (b2)	(b2). que corresponde ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108,0
	<b>Zona 1 - Norte</b>	108,0
	Braga	108,0
	Porto	108,0
	Viana do Castelo	108,0
	Aveiro	108,0
	Bragança	108,0
	Guarda	108,0
	Vila Real	108,0
	Viseu	108,0
	<b>Zona 2 - Centro</b>	108,0
	Coimbra	108,0
	Leiria	108,0
	Lisboa	108,0
	Santarém	108,0
	Castelo Branco	108,0
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	108,0
	Madeira	108,0
	Açores	108,0
	Portalegre	108,0
	Évora	108,0
	Setúbal	108,0
	Faro	108,0
	Beja	108,0
PQS 3 (c)	(c). Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus cli	
	<b>Zona 1 - Norte</b>	80,0%
	Braga	80,0%
	Porto	80,0%
	Viana do Castelo	80,0%
	Aveiro	80,0%
	Bragança	80,0%
	Guarda	80,0%
	Vila Real	80,0%
	Viseu	80,0%
	<b>Zona 2 - Centro</b>	80,0%
	Coimbra	80,0%
	Leiria	80,0%
	Lisboa	80,0%
	Santarém	80,0%
	Castelo Branco	80,0%
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	80,0%
	Madeira	80,0%
	Açores	80,0%
	Portalegre	80,0%
	Évora	80,0%
	Setúbal	80,0%
	Faro	80,0%
	Beja	80,0%
PQS 4	PQS4. Chamadas não concretizadas	
PQS 4 (a)	(a). N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4	
PQS 4 (a1)	Chamadas Nacionais	n.d.
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.
	Braga	n.d.
	Porto	n.d.
	Viana do Castelo	n.d.
	Aveiro	n.d.
	Bragança	n.d.
	Guarda	n.d.
	Vila Real	n.d.
	Viseu	n.d.
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.
	Coimbra	n.d.
	Leiria	n.d.
	Lisboa	n.d.
	Santarém	n.d.
	Castelo Branco	n.d.
	<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.
	Madeira	n.d.
	Açores	n.d.
	Portalegre	n.d.
	Évora	n.d.
	Setúbal	n.d.
	Faro	n.d.
	Beja	n.d.

PQS 4 (a2)	Chamadas Internacionais	n.d.
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.
	Braga	-
	Porto	-
	Viana do Castelo	-
	Aveiro	-
	Bragança	-
	Guarda	-
	Vila Real	-
	Viseu	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.
	Coimbra	-
	Leiria	-
	Lisboa	0
	Santarém	-
	Castelo Branco	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.
	Madeira	-
	Açores	-
	Portalegre	-
	Évora	-
	Setúbal	-
	Faro	0
	Beja	-

PQS 4 (b)	(b). Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.d.
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.
	Braga	-
	Porto	-
	Viana do Castelo	-
	Aveiro	-
	Bragança	-
	Guarda	-
	Vila Real	-
	Viseu	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.
	Coimbra	-
	Leiria	-
	Lisboa	0%
	Santarém	-
	Castelo Branco	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.
	Madeira	-
	Açores	-
	Portalegre	-
	Évora	-
	Setúbal	-
	Faro	0%
	Beja	-

PQS 4 (c)	(c). Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.d.
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.
	Braga	-
	Porto	-
	Viana do Castelo	-
	Aveiro	-
	Bragança	-
	Guarda	-
	Vila Real	-
	Viseu	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.
	Coimbra	-
	Leiria	-
	Lisboa	-
	Santarém	-
	Castelo Branco	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.
	Madeira	-
	Açores	-
	Portalegre	-
	Évora	-
	Setúbal	-
	Faro	-
	Beja	-

PQS 5 PQS5. Tempo de estabelecimento de chamadas

PQS 5 (a) (a). Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 de:

PQS 5 (a1)	Chamadas Nacionais	n.d.
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.
	Braga	-
	Porto	-
	Viana do Castelo	-
	Aveiro	-
	Bragança	-
	Guarda	-
	Vila Real	-
	Viseu	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.
	Coimbra	-
	Leiria	-
	Lisboa	16
	Santarém	-
	Castelo Branco	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.
	Madeira	-
	Açores	-
	Portalegre	-
	Évora	-
	Setúbal	-
	Faro	17
	Beja	-

PQS 5 (a2)	Chamadas Internacionais	n.d.	
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.	
	Braga	n.d.	-
	Porto	n.d.	-
	Viana do Castelo	n.d.	-
	Aveiro	n.d.	-
	Bragança	n.d.	-
	Guarda	n.d.	-
	Vila Real	n.d.	-
	Viseu	n.d.	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.	
	Coimbra	n.d.	-
	Leiria	n.d.	-
	Lisboa	n.d.	0
	Santarém	n.d.	-
	Castelo Branco	n.d.	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.	
	Madeira	n.d.	-
	Açores	n.d.	-
	Portalegre	n.d.	-
	Évora	n.d.	-
	Setúbal	n.d.	-
	Faro	n.d.	0
	Beja	n.d.	-
PQS 5 (b)	(b). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)		
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.	
	Braga	n.d.	-
	Porto	n.d.	-
	Viana do Castelo	n.d.	-
	Aveiro	n.d.	-
	Bragança	n.d.	-
	Guarda	n.d.	-
	Vila Real	n.d.	-
	Viseu	n.d.	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.	
	Coimbra	n.d.	-
	Leiria	n.d.	-
	Lisboa	n.d.	2,5
	Santarém	n.d.	-
	Castelo Branco	n.d.	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.	
	Madeira	n.d.	-
	Açores	n.d.	-
	Portalegre	n.d.	-
	Évora	n.d.	-
	Setúbal	n.d.	-
	Faro	n.d.	3,5
	Beja	n.d.	-
PQS 5 (c)	(c). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais raras		
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.	
	Braga	n.d.	-
	Porto	n.d.	-
	Viana do Castelo	n.d.	-
	Aveiro	n.d.	-
	Bragança	n.d.	-
	Guarda	n.d.	-
	Vila Real	n.d.	-
	Viseu	n.d.	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.	
	Coimbra	n.d.	-
	Leiria	n.d.	-
	Lisboa	n.d.	4,6
	Santarém	n.d.	-
	Castelo Branco	n.d.	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.	
	Madeira	n.d.	-
	Açores	n.d.	-
	Portalegre	n.d.	-
	Évora	n.d.	-
	Setúbal	n.d.	-
	Faro	n.d.	11,7
	Beja	n.d.	-
PQS 5 (d)	(d). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)		
	<b>Zona 1 - Norte</b>	n.d.	
	Braga	n.d.	-
	Porto	n.d.	-
	Viana do Castelo	n.d.	-
	Aveiro	n.d.	-
	Bragança	n.d.	-
	Guarda	n.d.	-
	Vila Real	n.d.	-
	Viseu	n.d.	-
	<b>Zona 2 - Centro</b>	n.d.	
	Coimbra	n.d.	-
	Leiria	n.d.	-
	Lisboa	n.d.	-
	Santarém	n.d.	-
	Castelo Branco	n.d.	-
	<b>Zona 3 -Sul &amp; Ilhas</b>	n.d.	
	Madeira	n.d.	-
	Açores	n.d.	-
	Portalegre	n.d.	-
	Évora	n.d.	-
	Setúbal	n.d.	-
	Faro	n.d.	-
	Beja	n.d.	-

PQS 5 (e)	(e). Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas m
<b>Zona 1 - Norte</b>	
Braga	n.d.
Porto	n.d.
Viana do Castelo	n.d.
Aveiro	n.d.
Bragança	n.d.
Guarda	n.d.
Vila Real	n.d.
Viseu	n.d.
<b>Zona 2 - Centro</b>	
Coimbra	n.d.
Leiria	n.d.
Lisboa	n.d.
Santarém	n.d.
Castelo Branco	n.d.
<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	
Madeira	n.d.
Açores	n.d.
Portalegre	n.d.
Évora	n.d.
Setúbal	n.d.
Faro	n.d.
Beja	n.d.

PQS 6	PQS6. Queixas sobre incorreções nas faturas
-------	---------------------------------------------

PQS 6	Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total defaturas emitidas
<b>Zona 1 - Norte</b>	
Braga	0,04%
Porto	0,04%
Viana do Castelo	0,04%
Aveiro	0,04%
Bragança	0,04%
Guarda	0,04%
Vila Real	0,04%
Viseu	0,04%
<b>Zona 2 - Centro</b>	
Coimbra	0,04%
Leiria	0,04%
Lisboa	0,04%
Santarém	0,04%
Castelo Branco	0,04%
<b>Zona 3 - Sul &amp; Ilhas</b>	
Madeira	0,04%
Açores	0,04%
Portalegre	0,04%
Évora	0,04%
Setúbal	0,04%
Faro	0,04%
Beja	0,04%