

ICP – AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

DIREÇÃO DE REGULAÇÃO DE MERCADOS

**CONCURSO PÚBLICO
PARA REALIZAÇÃO DE UMA AUDITORIA AOS INDICADORES DE QUALIDADE
DE SERVIÇO, DE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
DOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
(ANOS DE 2012 E 2013)**

CADERNO DE ENCARGOS

DEZEMBRO 2013

Concurso público para realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (anos de 2012 e 2013).

PARTE I – Condições Gerais

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Apresentação	5
2. Objeto	5
3. Contrato	5
4. Preço.....	6
5. Prazo.....	6

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

6. Obrigações principais do prestador de serviços	6
7. Fases da prestação do serviço.....	7
8. Forma de prestação do serviço	7
9. Prazo de prestação do serviço	9
10. Equipa	9
11. Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato	9
12. Transferência da propriedade.....	10
13. Conformidade e garantia técnica	11

Subsecção II – Dever de sigilo

14. Objeto do dever de sigilo	11
15. Prazo do dever de sigilo	12

Secção II – Obrigações do ICP-ANACOM

16. Preço contratual	12
17. Condições de pagamento.....	12

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

18. Penalidades contratuais	13
19. Força Maior	14
20. Resolução por parte do ICP-ANACOM.....	15
21. Resolução por parte do prestador de serviços.....	16

CAPÍTULO IV – SEGUROS

22. Seguros.....	17
------------------	----

CAPÍTULO V – RESOLUÇÃO E LITÍGIOS

23. Foro Competente.....	17
--------------------------	----

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

24. Subcontratação e cessão da posição contratual.....	17
--	----

25. Comunicações e notificações.....	17
--------------------------------------	----

26. Contagem de prazos.....	18
-----------------------------	----

27. Legislação aplicável.....	18
-------------------------------	----

PARTE II – Especificações Técnicas

1. Enquadramento.....	20
-----------------------	----

2. Objetivo do projeto.....	22
-----------------------------	----

3. Desenvolvimento da auditoria e relatórios.....	31
---	----

4. Outros aspetos não submetidos à concorrência.....	33
--	----

5. Aspetos submetidos à concorrência.....	34
---	----

6. Capacidade e independência dos concorrentes.....	35
---	----

7. Referências.....	36
---------------------	----

Anexo.....	39
------------	----



PARTE I

CONDIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.^a

Apresentação

O ICP – AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES, abreviadamente designado ICP-ANACOM, é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, com sede em Lisboa, na Avenida José Malhoa, 12.

Cláusula 2.^a

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a realização de uma auditoria aos valores anuais de 2012 e de 2013 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT).

Cláusula 3.^a

Contrato

- 1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM;
 - b) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) o presente caderno de encargos;
 - d) a proposta adjudicada;
 - e) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.



- 3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Preço

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual, que envolve a auditoria aos dois anos, é de 130 000 euros (cento e trinta mil euros).

Cláusula 5.ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação da exata e pontual execução dos serviços

adjudicados, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.

2 - O prestador de serviços fica obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

3 - A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga a sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

Cláusula 7.^a

Fases da prestação do serviço

A proposta deve identificar as diferentes fases a considerar na auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e de reclamações e pedidos de informação dos CTT relativamente aos anos de 2012 e 2013, conforme explanado e desenvolvido no ponto 5 da parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 8.^a

Forma de prestação do serviço

1 - Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade a acordar entre as partes, reuniões de coordenação com os representantes do ICP-ANACOM, a terem lugar nas instalações deste, salvo acordo em contrário.

2 - As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, acompanhada por uma proposta de agenda, a enviar com uma antecedência de sete dias, e sujeita a acordo do ICP-ANACOM quanto à data da reunião e à proposta de agenda.

3 - O prestador de serviços deverá, igualmente, enviar ao ICP-ANACOM, no prazo de cinco dias após cada reunião havida com terceiras entidades no âmbito da

execução do presente contrato, uma nota de síntese da mesma, sujeita à aprovação do ICP-ANACOM.

- 4 - O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar ao ICP-ANACOM, logo após a conclusão do respetivo trabalho de campo e posteriormente com uma periodicidade a acordar entre as partes, e com base na informação recolhida e análise entretanto efetuada, um relatório evidenciando o cumprimento das obrigações emergentes do contrato.
- 5 - No final da realização dos serviços objeto do presente caderno de encargos, o prestador de serviços deverá apresentar e entregar ao ICP-ANACOM duas versões dos relatórios mencionados no ponto 3.2, da parte II do presente caderno de encargos: uma **versão confidencial**, para utilização exclusiva do ICP-ANACOM e uma versão expurgada dos elementos considerados confidenciais (**versão pública**).
- 6 - A **versão pública** deve ser passível de poder ser publicada, podendo a mesma vir, ou não, a ser disponibilizada na página da *Internet* desta Autoridade, permitindo a sua consulta por terceiros nela interessados, a qual não conterà qualquer informação considerada confidencial, sendo da responsabilidade da entidade selecionada proceder a uma confirmação expressa e fundamentada junto dos CTT sobre quais os elementos constantes dos relatórios mencionados no ponto anterior que este operador considera confidenciais.
- 7 - A estrutura e apresentação escrita dos resultados obtidos e respetivo tratamento deverão ser discutidos previamente com o ICP-ANACOM.
- 8 - O relatório final deverá ser validado pelo ICP-ANACOM, estritamente no que concerne à sua conformidade com os objetivos e com os requisitos constantes do presente caderno de encargos.
- 9 - Todos os relatórios (intercalares e finais) relativos ao desenvolvimento da auditoria, registos, comunicações, notas de síntese e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser redigidos em português, incluindo o sumário executivo, nomeadamente os relatórios finais de auditoria e a síntese de recomendações.

- 10 - De todos os relatórios produzidos - incluindo uma versão com informação e dados de natureza confidencial, e outra expurgada da referida informação confidencial, bem como toda a informação recolhida, independentemente da sua natureza (quantitativa ou qualitativa), deverão ser entregues ao ICP-ANACOM cópias em papel e em formato eletrónico.

Cláusula 9.^a

Prazo de prestação do serviço

O prestador de serviços obriga-se a concluir a execução do serviço de auditoria, com todos os elementos referidos na parte II do presente caderno de encargos, nos prazos estipulados no capítulo 4.1. da parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 10.^a

Equipa

- 1 - Para a realização dos serviços objeto do presente contrato o prestador de serviços afetará os elementos identificados na sua proposta.
- 2 - Na eventualidade do prestador de serviços se vir obrigado a alterar, no decorrer do projeto, qualquer um dos elementos identificados na sua proposta, esta substituição terá que ser efetuada por outro elemento de perfil equivalente ou superior.
- 3 - A eventual substituição de qualquer um dos elementos identificados na proposta, mencionada no número anterior, terá sempre que ser comunicada previamente ao ICP-ANACOM.

Cláusula 11.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

- 1 - No prazo máximo de vinte dias a contar da entrega dos relatórios (intercalares e finais), o ICP-ANACOM procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

- 2 - Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar ao ICP-ANACOM toda a cooperação e informação e todos os esclarecimentos necessários.
- 3 - No caso de a análise do ICP-ANACOM a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, o ICP-ANACOM deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
- 4 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pelo ICP-ANACOM, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.
- 5 - Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, o ICP-ANACOM procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
- 6 - Caso a análise do ICP-ANACOM a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, deve ser comunicada, no prazo máximo de trinta dias a contar do termo dessa análise, a sua aceitação pelo ICP-ANACOM.

Cláusula 12.^a

Transferência da propriedade

- 1 - Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 6 da cláusula anterior, ocorre a transferência para o ICP-ANACOM da posse e da propriedade dos relatórios emitidos em versão final pelo prestador de serviços após a conclusão dos serviços objeto do contrato, bem como toda a documentação a este fornecida por parte dos CTT, quer em suporte físico, quer em suporte eletrónico, incluindo os direitos autorais sobre as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar,



reservando-se o ICP-ANACOM o direito de divulgar os resultados da auditoria objeto do presente concurso.

- 2 - Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 13.^a

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues ao ICP-ANACOM em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Dever de sigilo

Cláusula 14.^a

Objeto do dever de sigilo

- 1 - O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, financeira, comercial, técnica e não técnica, ou outra, relativa aos CTT e ao ICP-ANACOM de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei ou de processo judicial.



Cláusula 15.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pelo ICP-ANACOM, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II

Obrigações do ICP-ANACOM

Cláusula 16.^a

Preço contratual

- 1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o ICP-ANACOM deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao ICP-ANACOM, (incluindo nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).

Cláusula 17.^a

Condições de pagamento

- 1 - A quantia devida pelo ICP-ANACOM, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de trinta dias após a receção pelo ICP-ANACOM das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, de acordo com o seguinte plano de faturação:
 - a) dez por cento do valor total do contrato, com a receção da notificação de adjudicação, contra entrega de garantia bancária de igual valor, com



- inclusão do IVA à taxa legal em vigor, a qual será libertada três semanas após o início dos trabalhos;
- b) dez por cento do valor total do contrato, seis semanas após o início dos trabalhos;
 - c) vinte por cento do valor total do contrato, com a entrega dos relatórios finais relativos ao ano de 2012;
 - d) vinte por cento do valor total do contrato, com a entrega dos relatórios finais relativos ao ano de 2013;
 - e) vinte por cento do valor total do contrato, com a aceitação dos relatórios finais relativos ao ano de 2012;
 - f) vinte por cento do valor total do contrato, com a aceitação dos relatórios finais relativos ao ano de 2013.
- 2 - Para os efeitos do número primeiro da presente cláusula, a obrigação considera-se vencida com a aceitação pelo ICP-ANACOM, nos termos da cláusula 11.ª.
- 3 - Em caso de discordância por parte do ICP-ANACOM, quanto ao valor indicado na fatura, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 4 - Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 18.ª

Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o ICP-ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) pelo incumprimento do prazo de realização dos serviços, por motivos que sejam imputáveis exclusivamente ao prestador de serviços, dois por cento por cada dia útil de atraso, até ao limite de vinte por cento do valor global contratual;
- 2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o ICP-ANACOM, pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até cinco por cento do valor contratual.
- 3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
- 4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, o ICP-ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 5 - O ICP-ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o ICP-ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 19.^a

Força maior

- 1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

- 2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
- 3 - Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
- 4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
- 5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas apenas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 20.^a

Resolução por parte do ICP-ANACOM

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o ICP-ANACOM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o



prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

- a) atraso superior a trinta dias na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos referentes (a cada fase) do contrato;
 - b) não resolução das não conformidades ou discrepâncias mencionadas no ponto 3 da cláusula 11.ª, no prazo de trinta dias após o prazo determinado pelo ICP-ANACOM mencionado no ponto 4 da mesma cláusula.
- 2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo ICP-ANACOM.

Clausula 21.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:
 - a) Qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais seis meses, ou quando o montante em dívida exceder vinte e cinco por cento do preço contratual, excluindo juros;
- 2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada ao ICP-ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 3 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.



CAPÍTULO IV

SEGUROS

Cláusula 22.^a

Seguros

- 1 – É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, do seguinte risco:
 - a) Perda e extravio de informação confidencial;
- 2 – O ICP-ANACOM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de cinco dias.

CAPÍTULO V

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 23.^a

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 24.^a

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.

Cláusula 25.^a

Comunicações e notificações

- 1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos

do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.

- 2 - Qualquer alteração das informações de contrato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 26.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contados em dias contínuos, correndo em sábados, domingos e feriados.

Cláusula 27.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

PARTE II **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

Especificações técnicas para a realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (anos de 2012 e 2013).

1. Enquadramento

O ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) pretende auditar a seguinte informação, reportada pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT):

- a) os valores anuais de 2012 e de 2013 dos indicadores de qualidade de serviço (IQS);
- b) os valores anuais de 2012 e de 2013 de indicadores sobre reclamações e pedidos de informação.

Os referidos IQS e os respetivos níveis de qualidade a atingir anualmente pelos CTT (ver Tabela 1), encontram-se definidos no Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhes foram introduzidas em 10 de setembro de 2010 (Convénio de qualidade).

Tabela 1. Indicadores de qualidade de serviço

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Convénio de Qualidade		
		IR (%)	Valor definido	
			Min.	Obj.
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%

Notas: D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio.

IR – Importância relativa.

Min. – Valor mínimo.

Obj. – Valor objetivo.

O Convénio de qualidade, celebrado ao abrigo do artigo 8º, n.º 5º, da Lei n.º 102/99, de 26 de julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de junho, e ao abrigo da cláusula 12ª do Contrato de concessão do



serviço postal universal, de 1 de setembro de 2000, com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de setembro de 2003 e em 26 de julho de 2006, mantém-se, transitoriamente, em vigor, após 26 de abril de 2012, ao abrigo do n.º 7 do artigo 57º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal, que revogou a referida Lei n.º 102/99), alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

De acordo com o n.º 1 do artigo 8º do Convénio de qualidade, para assegurar uma adequada monitorização da qualidade de serviço, os CTT devem ter em conta as recomendações formuladas pelo ICP-ANACOM, em resultado de auditorias aos IQS, desde que devidamente fundamentadas, obrigando-se a introduzir as alterações que revistam carácter de determinação.

Neste contexto, importa relevar que o ICP-ANACOM tem efetuado auditorias aos IQS dos CTT desde 1997, na sequência das quais tem efetuado recomendações e determinações referentes ao sistema e metodologia de apuramento dos valores dos IQS, as quais serão disponibilizadas à entidade que efetua esta auditoria.

De entre estas, é de destacar que o ICP-ANACOM determinou aos CTT a implementação da norma EN 13850:2002, aprovada pelo Comité Europeu de Normalização (CEN) e que estabelece uma metodologia normalizada para a avaliação do prazo de encaminhamento dos serviços ponta-a-ponta para os envios unitários de correio prioritário e de primeira classe. Importa salientar que esta norma foi já objeto de duas revisões pelo CEN, sendo relevante para efeitos da auditoria a realizar a versão da norma aprovada em 2007 - EN 13850:2002+A1:2007¹.

Relativamente aos indicadores de reclamações e pedidos de informação, os CTT reportam ao ICP-ANACOM o conjunto de indicadores em Anexo, cujos valores do ano 2012 e do ano 2013 se pretende que sejam auditados através das presentes auditorias.

Tal como no caso dos IQS, o ICP-ANACOM tem procedido, neste caso desde o ano de 2011, à auditoria dos valores dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação dos CTT, na sequência dos quais foram emitidas pelo ICP-ANACOM recomendações e determinações, designadamente quanto à metodologia de apuramento, as quais serão disponibilizadas à entidade que efetuará esta auditoria.

¹ A segunda alteração ocorreu no final de 2012, dando origem à versão da norma EN 13850:2012.

De referir que, neste âmbito, é particularmente relevante a norma EN 14012:2008 sobre princípios para o tratamento de reclamações, a qual tem sido tomada como referência pelo ICP-ANACOM.

Em termos do quadro regulamentar, são especialmente relevantes, para além do Convénio de qualidade, os artigos 13º, 41º e 57º da Lei Postal. Outra informação relevante encontra-se referida no capítulo 7 (Referências) destas especificações técnicas.

2. Objetivo do projeto

O ICP-ANACOM pretende auditar os valores anuais de 2012 e de 2013 dos IQS e de reclamações e pedidos de informação, reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM.

Com base nos resultados das auditorias o ICP-ANACOM:

- a) Pretende publicar um relatório referente aos resultados do controlo efetuado, referente a cada um dos anos de 2012 e 2013;
- b) Poderá emitir determinações e recomendações, na sequência das conclusões da auditoria ao ano de 2013, para aperfeiçoamento do sistema de monitorização dos IQS e do sistema de tratamento de reclamações dos CTT.

O âmbito da auditoria a realizar aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, para os anos de 2012 e 2013, é composta por uma componente genérica e não dependente dos resultados dos IQS e do sistema de reclamações e pedidos de informação dos CTT (capítulos 2.1.1., 2.1.3. a 2.1.5., 2.2.1., 2.2.3. a 2.2.5.) e por uma componente mais específica e dependente dos resultados dos IQS e do sistema de reclamações e pedidos de informação dos CTT (capítulos 2.1.2., 2.1.6. e 2.2.2.).

Os aspetos a considerar na auditoria são os descritos seguidamente.

2.1. Auditoria aos valores dos indicadores de qualidade de serviço (IQS)

2.1.1. Descrição e análise crítica dos procedimentos

Descrição e análise crítica dos procedimentos de apuramento dos valores dos IQS definidos no Convénio de qualidade verificando/avaliando a sua validade e adequação, referindo, nomeadamente, os seguintes aspetos:

a) Definição da amostra

- (i) Método de definição da matriz de envios/observações, incluindo descrição do método de recolha de informação sobre correio real e tratamento dado à informação recolhida;
- (ii) Parâmetros de estratificação utilizados, como por exemplo:
 - Parâmetros de estratificação geográfica;
 - Formatos dos envelopes;
 - Escalões de peso;
 - Tipos de locais de depósito: marco de correio situado na rua, marco de correio situado na estação de correios, balcão do estabelecimento postal;
 - Tipos de locais de distribuição: apartados, domicílio do destinatário;
 - Formas de pagamento: selos, franquias, avenças;
 - Remetente e destinatário: particular/empresa;
 - Forma de endereçamento: envelope dactilografado, envelope redigido manualmente;
 - Depósito por dia de semana e horas do dia;
- (iii) Geração da matriz de envios/observações de cada IQS, tendo em consideração as variáveis de estratificação e a distribuição geográfica dos painelistas, de forma a avaliar se a mesma respeita a estratificação e cobertura geográfica definidas;

A análise em a) não é necessária para os IQS1 a IQS5, relativamente ao ano de 2012, dado que o ICP-ANACOM realizou já uma auditoria ao estudo de correio real, realizado pelos CTT, que serviu de base à definição da amostra destes IQS em 2012. A adjudicatária deverá, para 2012, apenas confirmar aquela informação e, para 2013, confirmar se a mesma informação serviu de base à definição da amostra de 2013.

- b) Produção dos objetos de teste;
- c) Métodos e procedimentos de envio dos objetos, incluindo verificação de envio dos objetos de teste nas datas e horas previstas, e de receção dos objetos;
- d) Recurso (ou não) a painelistas para envio e receção de objetos de correio de teste para efeitos de cálculo dos IQS, e correspondente utilização de objetos de correio de teste (ou de objetos de correio real);
- e) Nos casos em que há intervenção de painelistas:
 - i) Procedimentos de seleção dos painelistas;
 - ii) Procedimentos a seguir pelos painelistas, com recurso nomeadamente à realização pela adjudicatária de entrevistas com painelistas e/ou questionários e preencher pelos painelistas;
 - iii) Independência dos painelistas face ao operador postal;
 - iv) Procedimentos implementados visando a não deteção dos painelistas;
 - v) Rotatividade dos painelistas;
 - vi) Distribuição geográfica dos painelistas;
- f) Métodos e procedimentos de recolha de dados sobre demoras de encaminhamento e de tempos em fila de espera;
- g) Digitação dos dados recolhidos nos sistemas informáticos, para efeitos de cálculo dos IQS;
- h) Fórmula de cálculo dos IQS, incluindo descrição de eventuais ponderadores utilizados e da metodologia de cálculo dos mesmos; descrição da unidade de medida (e.g., dia útil) e da regra de cálculo das demoras de encaminhamento; verificação da continuidade das tecnologias de medição ao longo do ano;

- i) Regras de validação de objetos/observações de teste;
- j) Métodos, suportes e condições de arquivo;
- k) Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
- l) Detecção do correio de teste durante o seu percurso na rede postal por parte dos funcionários dos CTT;
- m) Procedimentos de controlo de qualidade referentes a todas as fases do sistema de apuramento dos IQS;
- n) Sistemas informáticos utilizados:
 - i) Identificando a informação que é tratada de forma sistematizada e automática e a que é alvo de tratamento não automatizado;
 - ii) Verificando se os sistemas cumprem com requisitos de segurança, nomeadamente no que respeita ao acesso às bases de dados;
 - iii) Analisando a não permeabilidade dos sistemas a critérios arbitrários;
- o) Alterações implementadas em 2012 face ao ano de 2011 e em 2013 face ao ano de 2012.

No caso dos IQS7 e IQS8, referentes a demoras de encaminhamento de correio transfronteiriço intracomunitário, deverá ter-se em consideração que o seu cálculo tem por base informação recolhida, tratada e reportada pelo *IPC – International Post Corporation*². Uma vez que não se efetuará uma auditoria aos objetos de correio de teste dos IQS7 e IQS8, deve a adjudicatária descrever a intervenção dos CTT no processo, a informação reportada pelo *IPC* aos CTT, a metodologia de apuramento dos IQS implementada pelos CTT e validados os cálculos efetuados pelos CTT.

No caso do IQS10 (tempo em fila de espera), deverá:

- a) Ter-se em consideração, nomeadamente: a localização geográfica dos estabelecimentos postais; a classificação dos estabelecimentos postais; a frequência das visitas para recolha de informação sobre os tempos em fila de espera, as horas do dia em que são efetuadas e o processo de recolha da informação;

² <http://www.ipc.be/>.

- b) Verificar se, especificamente, os planos de visita são definidos tendo em conta as características de procura dos estabelecimentos postais e a distribuição geográfica dos mesmos e se os planos de visita são cumpridos.

2.1.2. Validação dos valores e verificação da sua consistência e rigor estatístico

Validação dos valores dos IQS reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM e verificação da consistência e rigor estatístico do sistema de apuramento dos IQS, efetuando-se, nomeadamente:

- a) Análise da representatividade da matriz estatística de correio de teste/observações face ao correio real, verificando, por um lado, se os fluxos de correio real estão contemplados na matriz estatística e, por outro lado, a consistência da distribuição das variáveis (atributos) de estratificação.

Esta análise não é requerida para os IQS1 a IQS5, para o ano 2012, dado que esta análise já foi efetuada na referida auditoria de 2012 ao estudo de correio real. A adjudicatária deverá apenas confirmar aquela informação. Para 2013, será necessário efetuar esta análise da representatividade da matriz de teste (de 2013) face à informação de correio real existente (que à partida será a resultante do referido estudo de correio real).

- b) Análise da representatividade da amostra efetivamente implementada (população de teste) face à matriz estatística de correio de teste/observações definida, verificando, por um lado, se a população de teste contempla os fluxos definidos pela matriz estatística, se o número de objetos de teste/observações reflete o previsto na matriz e, por outro lado, a consistência da distribuição das variáveis (atributos) de estratificação.
- c) Verificação da conformidade entre a informação registada nas bases de dados de apuramento dos IQS e a correspondente informação constante nos registos/suportes físicos.

Deve, nomeadamente, verificar-se a introdução correta da informação na base de dados que deu origem aos valores dos indicadores reportados pelos CTT. Especial atenção deverá ser dada, nomeadamente, aos campos que permitem o cálculo da demora de encaminhamento de cada envio.

Nesta análise, a dimensão mínima da amostra a utilizar é de 138 registos para cada um dos IQS1 a IQS5, IQS6, IQS9 e IQS10. Ou seja, a amostra mínima a analisar na auditoria aos IQS, para cada ano, será de 1 104 registos.

A amostra deve ser representativa da respetiva população.

Para os IQS7 e IQS8 não é efetuada esta análise (conforme capítulo 2.1.1.).

Indica-se a amostra utilizada pelos CTT no apuramento dos IQS em 2012, sujeita a confirmação aquando da realização da auditoria:

IQS1: 68 682 envios

IQS2: 47 337 envios

IQS3: 40 553 envios

IQS4: 68 549 envios

IQS5: 87 911 envios

IQS6: 11 978 envios

IQS9: 9 917 envios

IQS10: 4 423 observações.

- d) Recálculo dos valores anuais dos IQS e verificação da sua conformidade com os valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM.

2.1.3. Implementação das recomendações/determinações do ICP-ANACOM

Verificação da implementação pelos CTT das recomendações e determinações emitidas pelo ICP-ANACOM, relativas ao sistema de apuramento dos IQS, nomeadamente as resultantes de anteriores auditorias realizadas, efetuando-se referência à data de implementação e, para as situações que ainda não se encontrem implementadas, o motivo da não implementação pelos CTT e a data prevista de implementação.

2.1.4. Normas e especificações técnicas do CEN

Comparação do sistema de medição da qualidade de serviço implementado pelos CTT com as seguintes normas e especificações técnicas do Comité Europeu de Normalização (CEN), identificando diferenças:

- a) No caso do sistema de apuramento dos IQS2 e IQS3: com a EN 13850:2012, de dezembro de 2012;
- b) No caso do sistema de apuramento do IQS1: com a EN 14508:2003+A1, de Março de 2007;
- c) No caso do sistema de apuramento dos IQS4 e IQS5: com a CEN/TS 14773:2004.

2.1.5. Recomendações de melhoria [válido apenas para a auditoria ao ano 2013]

Apresentação pela adjudicatária de recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento dos IQS, na sequência dos resultados do trabalho efetuado relativamente ao ano de 2013.

2.1.6. Outros aspetos

O Convénio de qualidade estipula no n.º 1 do artigo 6º, que no caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT e com impacto no desempenho de qualidade de serviço dos mesmos, os CTT podem solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

Com efeitos nos valores dos IQS no ano de 2012, o ICP-ANACOM permitiu a dedução de expedições de correio afetados diretamente pelas greves gerais de 22 de março e 14 de novembro de 2012 - ver deliberações de 05.07.2012³ e de 07.02.2013⁴.

No que se refere aos valores dos IQS no ano de 2013, até à presente data esta Autoridade permitiu a dedução de registos de expedições de correio afetados diretamente pelas restrições de utilização do espaço aéreo nacional causadas por intempéries nos Açores (ver deliberação de 27.06.2013⁵) e pela greve geral de 27 de junho de 2013 (ver deliberação de 26.09.2013⁶).

³ Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1131282>.

⁴ Ver <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1152530>.

⁵ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1166609>.

⁶ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1175244>.

Na realização das auditorias aos valores dos IQS de 2012 e 2013, a adjudicatária deverá verificar o cumprimento das deliberações do ICP-ANACOM no âmbito e ao abrigo do artigo 6º do Convénio de qualidade.

2.2. Auditorias aos valores de reclamações e de pedidos de informação

2.2.1. Descrição dos procedimentos

Descrição dos procedimentos adotados pelos CTT no que respeita ao tratamento e apuramento dos valores dos indicadores referentes a reclamações e pedidos de informação verificando/avaliando a sua validade e adequação. Deve efetuar-se referência, nomeadamente, aos seguintes aspetos:

- a) Formas de entrada, registo e classificação de reclamações e pedidos de informação;
- b) Procedimentos de recolha e tratamento da informação, incluindo a nível da garantia da introdução correta na base de dados;
- c) Fórmulas de cálculo dos indicadores reportados ao ICP-ANACOM;
- d) Métodos, suportes e condições de arquivo;
- e) Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
- f) Procedimentos de controlo de qualidade referentes a todas as fases do sistema, nomeadamente: averiguação do registo integral das reclamações e pedidos de informação; averiguação da validação da informação processada; análise de dados e relatórios quanto à sua consistência e medidas corretivas;
- g) Sistemas informáticos utilizados, identificando a informação que é tratada de forma sistematizada e automática e a que é alvo de tratamento não automatizado, e verificando se tecnologias os sistemas cumprem com requisitos de segurança, nomeadamente no que respeita ao acesso às bases de dados;
- h) Alterações implementadas em 2012 face ao ano de 2011 e em 2013 face ao ano de 2012.



2.2.2. Validação dos valores e verificação da sua consistência e rigor estatístico

Validação dos valores dos indicadores referentes a reclamações e pedidos de informação reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM e verificação da consistência e rigor estatístico do sistema, efetuando-se, nomeadamente:

- a) Avaliação da conformidade entre a informação registada na base de dados (sistema informático) e a correspondente informação de base constante nos registos de reclamações dos utilizadores.

A análise deve incidir em particular sobre a classificação dos processos em reclamações e em pedidos de informação, e nas suas diversas categorias, e sobre a informação relevante para o cálculo do número de processos por categoria e dos tempos médios de resposta.

A dimensão mínima da amostra a utilizar é de 138 registos para o universo total de reclamações respondidas e de 138 registos para o universo total de pedidos de informação respondidos. Ou seja, a amostra mínima a analisar será de 276 registos, para cada ano.

A amostra deve ser representativa da respetiva população.

- b) Recálculo dos valores dos indicadores e verificação da sua conformidade com os valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM.

2.2.3. Implementação das recomendações/determinações do ICP-ANACOM

Verificação da implementação pelos CTT das recomendações e determinações emitidas pelo ICP-ANACOM, relativas ao sistema de apuramento dos valores dos indicadores de reclamações e pedidos de informação, nomeadamente as resultantes de anteriores auditorias realizadas, efetuando-se referência à data de implementação e, para as situações que ainda não se encontrem implementadas, o motivo da não implementação pelos CTT e a data prevista de implementação.

2.2.4. Norma EN14012:2008 do CEN

Comparação do sistema de reclamações e pedidos de informações implementado pelos CTT com a norma do CEN EN14012:2008, de novembro de 2008, identificando diferenças.



2.2.5. Recomendações de melhoria [válido apenas para a auditoria ao ano 2013]

Apresentação de recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento dos valores dos indicadores de reclamações e pedidos de informação, na sequência dos resultados do trabalho efetuado relativamente ao ano de 2013.

3. Desenvolvimento da auditoria e relatórios

3.1. Realização da auditoria – trabalho de campo

O ICP-ANACOM acompanhará e coordenará, na medida do considerado adequado, os trabalhos de campo a desenvolver pela adjudicatária, assumindo a responsabilidade pela condução de trabalhos e relacionamento com a empresa a auditar, razão pela qual o planeamento do trabalho de campo deverá contemplar o envolvimento de colaboradores do ICP-ANACOM, no sentido de permitir um acompanhamento regular dos trabalhos desenvolvidos e a antecipação de situações, que de outro modo apenas seriam identificadas na fase de revisão dos relatórios.

No decorrer do trabalho de campo, a entidade selecionada deverá apresentar, regularmente ao ICP-ANACOM, relatórios intercalares, sintéticos, de progresso da auditoria, identificando as atividades concluídas, atividades em curso, informações solicitadas, recebidas, e por receber dos CTT, bem como as datas de solicitação e disponibilização das mesmas, sendo acordado entre o ICP-ANACOM e a entidade selecionada a forma mais eficiente relativamente aos relatórios a apresentar.

Além do reporte periódico ao ICP-ANACOM, deve igualmente ser previsto o reporte extraordinário, caso sejam identificadas peças de informação relevantes ou situações que assim o justifiquem.

Deverão ser remetidas ao ICP-ANACOM, em formato eletrónico, cópias dos relatórios produzidos e de toda a informação recolhida junto dos CTT, bem como informações adicionais, ainda que trabalhadas pela empresa adjudicatária, sempre que a mesma seja solicitada pelo ICP-ANACOM com vista ao esclarecimento de situações alvo de análise.



Concluído que se encontre o trabalho de campo referente à auditoria de cada um dos anos (2012 e 2013), a adjudicatária deverá elaborar os documentos referidos no capítulo seguinte.

3.2. Documentos finais de auditoria

A adjudicatária deverá produzir, relativamente a cada um dos anos de 2012 e 2013:

- a) Um relatório final de auditoria aos IQS, contendo os pontos decorrentes da realização dos objetivos definidos nas presentes especificações técnicas e, adicionalmente, e apenas para o ano de 2013, a síntese das suas recomendações de alteração/melhoria do sistema de medição dos IQS; o capítulo 2.1 das presentes especificações técnicas servirá de base à realização deste relatório;
- b) Um relatório final de auditoria aos valores dos indicadores referentes a reclamações e pedidos de informação, contendo os pontos decorrentes da realização dos objetivos definidos nas presentes especificações técnicas e, adicionalmente, e apenas para o ano de 2013, a síntese das suas recomendações de alteração/melhoria do sistema de tratamento de reclamações e pedidos de informação; o capítulo 2.2 das presentes especificações técnicas servirá de base à realização deste relatório.

O sumário executivo de cada um dos relatórios deverá conter uma conclusão sobre a conformidade do cálculo e fiabilidade dos valores dos indicadores.

Os relatórios de auditoria produzidos pela adjudicatária devem contemplar duas versões:

- a) **Versão confidencial** – para utilização exclusiva do ICP-ANACOM; e
- b) **Versão pública** – não contendo por isso qualquer informação considerada confidencial, sendo da responsabilidade da entidade selecionada proceder a uma confirmação expressa junto dos CTT sobre quais os elementos constantes do referido relatório que este operador considera como confidenciais.

Os relatórios finais referidos serão apresentados como sendo da autoria da entidade adjudicada.



4. Outros aspetos não submetidos à concorrência

4.1. Prazo

A duração global da auditoria aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, relativamente aos anos do biénio de 2012-2013, não poderá exceder as 30 (trinta) semanas contadas a partir do início dos trabalhos (reunião de *kick-off*), sendo que a duração da auditoria ao ano de 2012 não poderá exceder as 20 (vinte) semanas contadas a partir do início dos trabalhos (reunião de *kick-off*).

De salientar que a validação dos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação referentes ao ano de 2013 (pontos 2.1.2. e 2.2.2.) será efetuada após os mesmos se encontrarem disponíveis, o que se prevê que ocorra em meados de março de 2014.

4.2. Equipa de auditoria

A proposta do concorrente deve incluir um capítulo autónomo, que apresente de forma clara, detalhada e fundamentada um conjunto de aspetos considerados essenciais relativos à equipa a afetar a este projeto, com vista à obtenção da qualidade exigível face aos objetivos enunciados. Deve a equipa proposta incluir:

- Um *partner*, ou outro membro de categoria equivalente, caracterizado por possuir uma experiência mínima de 3 anos na área da auditoria;
- A existência de pelo menos um membro sénior, ou outro membro de categoria equivalente, com pelo menos 3 anos na área de auditoria;
- Elementos com experiência a nível de auditoria, sistemas de controlo interno e sistemas de tecnologias de informação.

A proposta do concorrente deve incluir:

- a) O número total de elementos da equipa;
- b) As diferentes categorias dos elementos da equipa e o número de elementos por cada categoria;
- c) A alocação dos diferentes elementos da equipa a cada uma das fases/atividades do projeto, identificando para cada um dos membros da equipa as suas principais funções e responsabilidades;

- d) O Curriculum Vitae de cada um dos elementos afetos à equipa, descrevendo de forma detalhada a sua experiência profissional relevante para este projeto, indicando:
- i) A identificação de cada um dos elementos da equipa, nomeadamente o seu nome e funções assumidas na estrutura do concorrente;
 - ii) As qualificações de cada um dos elementos da equipa, nomeadamente a sua formação académica, pós-académica e outras;
 - iii) O número de anos de experiência e o tipo de funções e responsabilidades assumidos, em anteriores trabalhos considerados relevantes.

Eventuais situações de substituição de elementos da equipa de auditoria da adjudicatária não se podem traduzir numa redução qualitativa da equipa. Na eventualidade de, durante a realização do presente trabalho, a entidade selecionada ter que proceder à substituição de qualquer um dos membros da equipa constante da proposta, por outro elemento, esta alteração da equipa terá que ser previamente comunicada ao ICP-ANACOM. O novo elemento deve ter um perfil equivalente ou superior.

4.3. Amostra

À semelhança dos anos anteriores, esta auditoria requer uma análise da conformidade entre a informação registada nas bases de dados de apuramento dos valores dos indicadores e a correspondente informação constante nos registos/suportes físicos [alínea a) do capítulo 2.1.2 e alínea c) do capítulo 2.2.2].

A dimensão da amostra a utilizar é a que consta nos referidos capítulos [capítulo 2.1.2, alínea c), e capítulo 2.2.2, alínea a)].

5. Aspetos submetidos à concorrência

A avaliação das propostas será efetuada tendo em consideração os requisitos relativamente ao fator de avaliação “Qualidade técnica” e respetivos subfatores, a seguir discriminados, e ao fator de avaliação “preço” constante da Parte I do presente Caderno de encargos. Neste sentido, por forma a facilitar o processo de avaliação, as propostas apresentadas deverão contemplar um capítulo específico para cada fator de avaliação,



sendo que as propostas serão avaliadas com base nas informações contidas nesses capítulos, tendo em consideração os requisitos definidos para cada um dos fatores de avaliação e os respetivos níveis de referência Bom e Neutro descritos no Modelo de avaliação, anexo ao Programa de Concurso.

Qualidade técnica

A proposta a apresentar deve identificar as fases da auditoria, o cronograma da auditoria e conter uma descrição da metodologia que a empresa se propõe seguir em cada um dos objetivos do presente projeto, tendo em conta os objetivos e aspetos descritos nos capítulos 2, 3 e 4 das presentes especificações técnicas.

A proposta deve assim identificar, nomeadamente:

- Fases da auditoria a realizar;
- Duração global da auditoria e de cada uma das fases da auditoria;
- Descrição das principais atividades a desenvolver;
- Descrição da metodologia a seguir em cada um dos objetivos do projeto;
- Política de comunicação com o ICP-ANACOM e com a entidade auditada (CTT) proposta no âmbito do desenvolvimento da auditoria;
- Outros aspetos comprovadamente relevantes relacionados com a organização da auditoria a desenvolver.

6. Capacidade e independência dos concorrentes

Atendendo à complexidade da auditoria a realizar e à natureza da informação a que o prestador de serviços terá acesso, no âmbito da referida auditoria, a qual muitas vezes terá um carácter de confidencial, o ICP-ANACOM pretende selecionar uma entidade tecnicamente habilitada a desenvolver trabalhos de auditoria, devendo a mesma ser uma entidade idónea e totalmente independente da entidade auditada (CTT) e que não tenha qualquer interesse, direto ou indireto, quer no resultado da auditoria a desenvolver, que na informação obtida no âmbito da mesma.

Para o efeito, a entidade adjudicatária, deverá apresentar, aquando da receção da notificação de adjudicação, como documento de habilitação, conforme exigido pelo



programa de concurso, uma declaração na qual afirme a sua independência, integridade e objetividade da entidade, bem como dos colaboradores, internos ou subcontratados, a afetar ao presente trabalho, atestando não possuírem, em ambos os casos, qualquer interesse, direto ou indireto, na entidade a auditar (CTT) ou no Grupo a que esta pertence.

Deve esta declaração confirmar que a entidade adjudicatária não possui qualquer relação financeira ou profissional com a entidade a auditar, relativamente a cada um dos anos a auditar (2012 e 2013) ou ao ano imediatamente anterior (2011), não devendo também possuir qualquer interesse quanto ao resultado da auditoria a desenvolver, bem como na informação, confidencial ou outra a que tenha acesso.

7. Referências

- A. Estatutos do ICP-ANACOM: Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro.
- B. Diretiva postal: Diretiva 97/67/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de dezembro de 1997, alterada por:
 - Diretiva 2002/39/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de junho de 2002;
 - Diretiva 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008.
- C. Lei postal: Lei n.º 17/2012, de 26 de abril de 2012 (em vigor desde 27 de abril de 2012), alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.
- D. Lei de bases dos serviços postais, que vigorou até 26 de abril de 2012: Lei n.º 102/99, de 26 de julho, alterada pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de junho.
- E. Bases da concessão do serviço postal universal: Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, alterado pelos:
 - Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de maio;
 - Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de junho;
 - Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de junho; e
 - Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.



- F. Convénio de qualidade de qualidade do serviço postal universal, de 10.07.2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10.09.2010.
- G. EN 13850:2002+A1 de março de 2007 - *Postal Service - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to end-services for single piece priority mail and first class mail*, sobre medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para um envio individual de correio prioritário (nacional e transfronteiriço).
- H. EN 13850:2012 - *Postal Services - Quality of Services - Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail*.
- I. EN 14508:2003+A1 de março de 2007 - *Postal Services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece non-priority mail and second class mail*, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para um envio individual de correio não prioritário e de segunda classe.
- J. CEN/TS 14773:2004 – *Postal Services - Quality of service - Measurement of loss and substantial delay in priority and first class single piece mail using a survey of test letters*, sobre medição da perda ou demora significativa de envios individuais de correio prioritário através da utilização de correio de teste.
- K. EN 14012:2008 de novembro de 2008 - *Postal Services - Quality of service - Complaints handling principles*, sobre os princípios para o tratamento de reclamações.
- L. CEN/TR 15472:2006, de outubro de 2006 – *Postal Services – Measurement of transit times for parcels by use of a track and trace system*, sobre a medição da demora de encaminhamento de envios nacionais e transfronteiriços de encomendas utilizando o sistema *track and trace*.

Anexo



Informação reportada sobre reclamações (1) respondidas no âmbito do serviço postal universal:

	Total	Que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)
1. Total de reclamações			
Nacionais			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, Jornais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
Internacionais			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
1.1 Objectos extraviados ou com demora de encaminhamento superior ao esperado (4)			
Nacionais			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
Internacionais			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
1.2 Objectos danificados (5)			
Nacionais			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
Internacionais			
<i>Correspondências registadas</i>			
<i>Correspondências não registadas(3)</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
1.3 Reencaminhamento de envios postais (6)			
Nacionais			
Internacionais			
1.4 Distribuição (7)			
Nacional			
Internacional			
1.5 Informação divulgada (8)			
Nacional			
Internacional			
1.6 Acessibilidade e condições de prestação do serviço (9)			
Nacional			
Internacional			
1.7 Tratamento de reclamações (10)			
Nacional			
Internacional			
1.8 Outras reclamações (11)			
Internacional			
Nacional			

- Notas:** (1) Ver definição no ponto 3.7 da norma EN 14012:2008.
 (2) No período a que respeita o reporte de informação (trimestral / anual).
 (3) Inclui, sempre que sejam registados, envios à cobrança, envios com valor declarado, citações e notificações postais.
 (4) Ver definição no ponto 3.17 da norma EN 14012:2008. Como demora de encaminhamento esperada deverá considerar-se o padrão de serviço (demora) divulgado pelos CTT ao cliente.
 (5) Ver definição no ponto 3.16 da norma EN 14012:2008.
 (6) Ver definição no ponto 3.22 da norma EN 14012:2008.
 (7) Nesta categoria incluem-se as reclamações abrangidas pelos pontos 3.19 e 3.20 da norma EN 14012:2008.
 (8) Ver definição no ponto 3.1 da norma EN 14012:2008.
 (9) Ver definição no ponto 3.2 da norma EN 14012:2008.
 (10) Ver definição no ponto 3.9 da norma EN 14012:2008.
 (11) Inclui os restantes tipos de reclamações.

Informação reportada sobre pedidos de informação (1) respondidos, no âmbito do serviço postal universal:

Tipo de pedidos de informação	N.º de pedidos de informação respondidos*	Tempo médio de resposta (dias de calendário)
Total		
Nacionais		
<i>Correspondências</i>		
<i>Encomendas</i>		
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>		
<i>Outros</i>		
Internacionais		
<i>Correspondências</i>		
<i>Encomendas</i>		
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>		
<i>Outros</i>		

Notas: * No período a que respeita o reporte de informação (trimestral / anual).

(1) Qualquer solicitação de informação ou esclarecimento por parte de utilizadores dos serviços postais, que não sejam uma reclamação, como por exemplo, sobre os serviços prestados, localização de envios e sobre o próprio sistema de tratamento de reclamações.

Informação a reportar sobre processos de reclamações e de pedidos de informação recebidos no âmbito do serviço postal universal:

Processos recebidos	N.º de processos recebidos
Total	
Nacionais	
<i>Correspondências</i>	
<i>Encomendas</i>	
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>	
<i>Outros</i>	
Internacionais	
<i>Correspondências</i>	
<i>Encomendas</i>	
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>	
<i>Outros</i>	