

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)

DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

DIREÇÃO DE APOIO AO CONSELHO

CONCURSO PÚBLICO

**PARA AQUISIÇÃO DE ESTUDO SOBRE AS NECESSIDADES DOS UTILIZADORES DE
SERVIÇOS POSTAIS**

CADERNO DE ENCARGOS

MARÇO 2020

**CONCURSO PÚBLICO PARA AQUISIÇÃO DE ESTUDO
SOBRE AS NECESSIDADES DOS UTILIZADORES DE SERVIÇOS POSTAIS**

Parte I – Condições gerais

Capítulo I – Disposições gerais

1. Apresentação.....	4
2. Objeto	4
3. Contrato.....	4
4. Preço	5
5. Prazo do contrato.....	5

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

6. Obrigações principais do prestador de serviços	5
7. Prazo da prestação dos serviços	6
8. Equipa.....	6
9. Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato.....	7
10. Transferência da propriedade	8
11. Conformidade e garantia técnica.....	8

Subsecção II – Dever de sigilo

12. Sigilo e diligência	8
13. Prazo do dever de sigilo.....	9

Subsecção III – Prevenção de conflito de interesses

14. Prevenção de conflito de interesses.....	10
--	----

Secção II – Obrigações da ANACOM

15. Preço contratual.....	11
16. Condições de pagamento	11

Capítulo III – Penalidades contratuais e resolução

17. Penalidades contratuais	12
18. Força Maior	14
19. Resolução por parte da ANACOM	14
20. Resolução por parte do prestador de serviços	14

Capítulo IV – Seguros

21. Seguros	15
-------------------	----

Capítulo V – Resolução de litígios

22. Foro Competente	15
---------------------------	----

Capítulo VI – Disposições finais

23. Subcontratação e cessão da posição contratual	16
24. Gestor do contrato	16
25. Comunicações e notificações	16
26. Contagem de prazos	16
27. Legislação aplicável	17

Parte II – Especificações Técnicas

1. Enquadramento	18
2. Objeto do estudo	23
3. Metodologia	25
4. Entregáveis	29
5. Calendarização do projeto	30
6. Outros aspectos	30

Parte I
Condições gerais
Capítulo I
Disposições gerais

Cláusula 1.^a

Apresentação

A Entidade Adjudicante é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, com sede em Lisboa, na Avenida José Malhoa, n.º 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 aquisição de um estudo sobre as necessidades dos utilizadores de serviços postais.

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 suprimimentos 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 da 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 divergências entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 4 - Em caso de divergências 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 diploma legal.

Cláusula 4.ª

Preço

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 60 000 (sessenta 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 de 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 à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

Cláusula 7.^a

Prazo de prestação dos serviços

- 1 - O prestador de serviços obriga-se a concluir os serviços objeto do contrato a celebrar, com todos os elementos referidos na parte II do presente caderno de encargos, no prazo de 16 (dezassex) semanas, a contar da data da celebração do contrato, cumprindo, igualmente os prazos intercalares indicados no ponto 5, da parte II do presente caderno de encargos.
- 2 - O prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado por iniciativa da ANACOM ou a requerimento do prestador de serviços devidamente fundamentado, e após acordo entre as partes.

Cláusula 8.^a

Equipa

- 1- Para a realização dos serviços objeto do contrato o prestador de serviços afetará os elementos identificados na sua proposta.
- 2- Na eventualidade de o prestador de serviços se ver obrigado a substituir, 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 terá sempre que ser comunicada previamente à ANACOM, a qual terá que dar a sua autorização avaliada à luz do perfil apresentado.

Cláusula 9.^a

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

- 1 - O prestador de serviços obriga-se a entregar à ANACOM todos os documentos indicados no ponto 6, da parte II do presente caderno de encargos, em conformidade com o requerido.
- 2 - No prazo máximo de vinte dias a contar da entrega dos relatórios (preliminares e finais), a ANACOM procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, as especificações e os requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
- 3 - Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ANACOM toda a cooperação e informação e todos os esclarecimentos necessários.
- 4 - No caso de a análise da ANACOM a que se refere o n.º 2 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, as especificações e os requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, a ANACOM deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
- 5 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ANACOM, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, das especificações e dos requisitos técnicos exigidos.
- 6 - Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ANACOM procede a nova análise, nos termos do n.º 2.
- 7 - Caso a análise da ANACOM comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, as especificações e os requisitos técnicos definidos

na parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de trinta dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela ANACOM.

Cláusula 10.^a

Transferência da propriedade

- 1 - Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 7 da cláusula anterior, ocorre a transferência 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, quer em suporte físico, quer em suporte eletrónico, reservando a ANACOM o direito de divulgar os resultados do trabalho 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 11.^a

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à 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 12.^a

Sigilo e diligência

- 1 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.

- 2 - O prestador de serviços e os respectivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
- 3 - 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.
- 4 - Excluem-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 6 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula confere à ANACOM o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.
- 7 - O prestador de serviços e os respectivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

Cláusula 13.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela 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.

Subsecção III

Prevenção de conflitos de interesses

Cláusula 14.^a

Prevenção de conflitos de interesses

O prestador de serviços declara sob compromisso de honra que:

- 1 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.
- 2 - Não detém qualquer participação social ou interesses nas empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.
- 3 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com outras entidades cuja atividade possa colidir com o exercício das atribuições e competências da ANACOM e **que possa originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.
- 4 - Se ao longo da prestação de serviços vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, compromete-se a informar a ANACOM desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

Secção II

Obrigações da ANACOM

Cláusula 15.^a

Preço contratual

- 1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a 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 à ANACOM, 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 e apresentação do estudo.

Cláusula 16.^a

Condições de pagamento

- 1 - A quantia devida pela ANACOM deve ser paga no prazo de trinta dias após a receção pela 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) 20% do valor total do contrato, após entrega, e aceitação pela ANACOM, da versão final do instrumento de notação referente à inquirição prevista nas especificações técnicas;
 - b) 80% do valor total do contrato, após a entrega, e aceitação pela ANACOM, nos termos da cláusula 9.^a, da versão final do relatório do estudo.
- 2 - Em caso de discordância por parte da ANACOM quanto ao valor indicado na fatura, deve esta 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.

- 3 - 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 17.^a

Penalidades contratuais

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a 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:
 - pelo incumprimento do prazo de realização da totalidade dos serviços, 2% por cada dia útil de atraso, até ao limite de 20% do valor global contratual.
- 2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.
- 3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo 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, a 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 - A 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 a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 18.^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 19.^a

Resolução por parte da ANACOM

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a 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) pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos superior a trinta dias;
 - b) não resolução das não conformidades ou discrepâncias mencionadas no ponto 4 da cláusula 9.^a, no prazo de trinta dias após o prazo determinado pela ANACOM mencionado no ponto 5 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 pela ANACOM.

Clausula 20.^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 de seis meses ou quando o montante em dívida exceda vinte cinco por cento do preço contratual, excluindo juros;

- 2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada à ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última 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 21.ª

Seguros

- 1 - É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, da perda e extravio de informação confidencial.
- 2 - A 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 22.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 23.^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 24.^a

Gestor do contrato

- 1 - Será nomeado um gestor do contrato por parte da ANACOM, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.
- 2 - Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias, pode o mesmo adotar medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas, com exceção das respeitantes a matérias de modificação e cessação do contrato.

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 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
Estudo sobre as necessidades dos utilizadores de serviços postais

1. Enquadramento

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é uma pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio.

São atribuições da ANACOM, nos termos dos seus estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, nomeadamente, assegurar a realização de estudos nas áreas das comunicações [artigo 8.º, n.º 1, alínea t)] e colaborar com outras entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às comunicações, bem como na divulgação nacional e internacional do sector [artigo 8.º, n.º 1, alínea s)]. Cabe igualmente à ANACOM, nos termos do disposto na alínea i) do n.º 1 do artigo 8.º, assegurar o acesso ao serviço universal de comunicações eletrónicas e postal, designadamente garantindo o cumprimento das obrigações de serviço universal.

Um dos objetivos definidos no artigo 2.º da Lei n.º 17/2012 (doravante designada por Lei Postal), de 26 de abril, na sua redação atual, é assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal, devendo para tal ser observados os seguintes princípios:

- a) assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade da prestação do serviço universal;
- b) assegurar a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal;

- c) garantir a aplicação e respeito dos requisitos essenciais previstos no artigo 7.º da mesma lei¹;
- d) assegurar a proteção dos utilizadores no seu relacionamento com os prestadores de serviços postais, designadamente no tratamento e resolução de reclamações;
- e) assegurar igualdade de acesso ao mercado.

O atual âmbito e características do serviço postal universal encontram-se definidos nos artigos 10.º a 12.º da Lei Postal.

Em particular, o artigo 11.º, refere que a prestação do serviço postal universal deve assegurar a satisfação das seguintes necessidades:

- a) a prestação do serviço postal a preços acessíveis a todos os utilizadores;
- b) a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço;
- c) a prestação do serviço em condições de igualdade e de não discriminação;

¹ Artigo 7.º: Requisitos essenciais na prestação de serviços postais.

- 1) Na prestação de serviços postais devem ser salvaguardados os seguintes requisitos essenciais:
 - a) A inviolabilidade e o sigilo dos envios postais, com os limites e exceções previstos na lei penal e demais legislação aplicável;
 - b) A segurança da rede postal, nomeadamente em matéria de transporte de substâncias perigosas;
 - c) A confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas;
 - d) A proteção de dados pessoais e da vida privada;
 - e) A proteção do ordenamento do território e do ambiente;
 - f) O respeito pelos termos e pelas condições laborais e pelos regimes de segurança social estabelecidos por lei, por regulamentação, por disposições administrativas e por instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho.
- 2) A inviolabilidade e o sigilo dos envios postais e a proteção de dados a que alude o número anterior abrangem, nomeadamente:
 - a) A proibição de leitura de quaisquer envios postais, mesmo que não encerrados em invólucros fechados, bem como a mera abertura de envios postais fechados;
 - b) A proibição de revelação a terceiros do conteúdo de qualquer mensagem ou informação de que se tenha tomado conhecimento, devida ou indevidamente, bem como da revelação de identidades e das relações entre remetentes e destinatários e dos endereços de ambos.

- d) a continuidade da prestação do serviço, salvo em casos de força maior;
- e) a evolução na prestação do serviço em função do ambiente técnico, económico e social e das necessidades dos utilizadores;
- f) o cumprimento de obrigações inerentes à prestação do serviço universal que resultem de vinculação internacional do Estado português.

O artigo 12.º da Lei Postal define, por sua vez, o âmbito do serviço postal universal:

- a) o serviço universal compreende um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, e ainda de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 10 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado;
- b) o serviço universal abrange igualmente a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados Membros da União Europeia com peso até 20 kg;
- c) os prestadores de serviço universal devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela ANACOM².

Não estão abrangidos pelo serviço postal universal os serviços de correio expresso, entendendo-se como tais os serviços de valor acrescentado, caracterizados pela aceitação, tratamento, transporte e distribuição, com celeridade acrescida, de envios postais, diferenciando-se dos respetivos serviços postais de base por um conjunto de características suplementares³.

² Nos termos do n.º 5 deste mesmo artigo, esta distribuição é feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas.

³ Tais como prazos de entrega predefinidos, registo de envios, garantia de responsabilidade do prestador, mediante seguro pelo qual o remetente conheça previamente a fórmula de ressarcimento dos prejuízos causados e controlo do percurso dos envios pelo circuito operacional do prestador (permitindo a identificação do estado dos envios e informação ao cliente).

Relativamente à atuação da ANACOM no âmbito do serviço postal universal, são de destacar as seguintes decisões:

- a) por decisão de 12.07.2018, a ANACOM aprovou os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o triénio 2018-2020⁴;
- b) por decisão de 12.07.2018⁵, complementada por decisão de 05.11.2018⁶, a ANACOM aprovou os critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal, prestados pelos CTT - Correios de Portugal (CTT), a vigorarem no triénio 2018 a 2020;
- c) por decisão de 15.09.2017, a ANACOM aprovou os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a assegurar pelos CTT de 01.09.2017 a 30.09.2020⁷. Estes objetivos foram complementados por decisão de 21.08.2019⁸.

É ainda de destacar o desenvolvimento recente dos serviços postais, nomeadamente no que se refere ao impacto decorrente do crescimento acentuado das comunicações eletrónicas, com efeitos a nível da redução de volumes de correspondência e do aumento do volume do tráfego de encomendas derivadas de atividades relacionadas com o comércio eletrónico, tendência verificada tanto a nível nacional como internacional, conforme evidenciado no documento «Report on core indicators»⁹ do Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais (ERGP).

De notar ainda que o contrato de concessão do serviço postal universal, celebrado entre o Estado Português e os CTT, vigora até 31.12.2020. De acordo com o artigo 17.º da Lei Postal, a partir daquela data a prestação do serviço postal universal pode ser assegurada através dos seguintes mecanismos:

- a) funcionamento eficiente do mercado, sob o regime de licença individual;

⁴ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

⁵ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456818>.

⁶ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462677>.

⁷ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1417181>.

⁸ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1479782>.

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en.

- b) designação de um ou mais prestadores de serviços postais para a prestação de diferentes elementos do serviço postal universal ou para a cobertura de diferentes partes do território nacional.

Neste âmbito, é de notar a consulta pública sobre a prestação do serviço postal universal após o fim da atual concessão, que decorreu no final de 2019¹⁰ e através da qual, no âmbito das suas atribuições enquanto autoridade reguladora e de coadjuvação ao Governo, a ANACOM pretendeu recolher contributos por parte do sector e da sociedade em geral, nomeadamente sobre os termos e condições que devem estar associados à prestação do SU, sobre as especificações do mesmo, sobre a necessidade de proceder à designação de prestador de serviço universal (PSU) nas suas várias componentes e sobre o interesse dos prestadores de serviços postais em assegurar a sua prestação.

De igual modo, é de assinalar a atividade internacional relativamente a esta matéria, sendo de referir, nomeadamente, os trabalhos que têm vindo a ser desenvolvidos pelo ERGP no âmbito da revisão do quadro regulamentar europeu aplicável aos serviços postais¹¹ bem como a eventual revisão da Diretiva Postal¹² pela Comissão Europeia (CE), expectável a curto prazo.

Note-se que o Plano Plurianual de Atividades 2020-2022 da ANACOM¹³ prevê que esta Autoridade intervenha «(...) no quadro das suas competências no desenvolvimento das condições de prestação do serviço postal universal, em termos de acessibilidade e qualidade, e na promoção da concorrência no sector postal» (atividade 6) e «(...) no quadro das suas competências na definição do futuro quadro regulamentar europeu aplicável ao sector postal» (atividade 7), sendo que, a este respeito, ouvidas as entidades interessadas, no relatório da consulta pública a que foi submetido aquele plano¹⁴, a ANACOM entendeu que seria útil o desenvolvimento de estudos sobre as necessidades dos utilizadores de serviços postais.

¹⁰ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1495862>.

¹¹ Sendo de referir a aprovação, em 2019, do documento “ERGP Opinion on the review of the regulatory framework for postal services”.

¹² Diretiva 97/67/CE relativa às regras comuns para o desenvolvimento do mercado interno dos serviços postais comunitários e a melhoria da qualidade de serviço, objeto de posterior alteração pela Diretiva 2008/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20.02.2008. Disponível em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=332292&tab=&a=332449&b=382212&c=332450>.

¹³ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1498515>.

¹⁴ Relatório disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1478561>.

Tendo em conta o exposto e as atribuições da ANACOM no âmbito da regulação do sector postal e de coadjuvação ao Governo, o objetivo do estudo que se pretende efetuar é contribuir para uma intervenção mais informada da ANACOM sobre uma possível evolução futura da configuração serviço postal universal, no contexto da prestação do serviço postal universal após 2020 e da eventual revisão do quadro regulamentar a nível europeu.

2. Objeto do estudo

O objeto do estudo é a identificação e avaliação das necessidades dos utilizadores de serviços postais em Portugal, em particular no que concerne a eventuais falhas no fornecimento de serviços aos utilizadores e na identificação de elementos do serviço postal que poderão já não ser valorizados pelos utilizadores. O estudo abrange utilizadores residenciais e não-residenciais. A identificação dos elementos do serviço postal universal que são mais valorizados pelos utilizadores, tanto a nível da oferta atualmente existente como da possibilidade de introdução de elementos adicionais na oferta (ou eventualmente alteração das características dos serviços disponibilizados atualmente), com vista a permitir uma maior adequação à evolução esperada do sector, é também um dos pontos que deverão ser abrangidos pelo estudo. Paralelamente, o estudo deverá também permitir a obtenção de informação relativa à valorização, pelos utilizadores, dos vários elementos e características do serviço prestado atualmente, nomeadamente quanto à qualidade do mesmo, aos preços praticados, ao sigilo, à fiabilidade e à densidade dos pontos de acesso ao serviço.

Neste enquadramento, o estudo deverá abranger, nomeadamente, a análise dos seguintes aspectos, que devem ser apresentados aos utilizadores para que estes manifestem a sua opinião (enquanto remetentes e enquanto recetores):

- a) âmbito do serviço postal universal: avaliação da relevância de cada serviço que compõe atualmente o serviço universal, face à utilização habitual e prospetivada para o futuro. Neste contexto, interessa avaliar especificamente a importância que os utilizadores atribuem ao envio e à receção de correspondências, de jornais e de encomendas;
- b) frequência da recolha e distribuição dos envios postais: avaliação da satisfação dos utilizadores com a periodicidade atualmente definida e da predisposição para aceitar

alterações à mesma (nomeadamente no sentido da redução da frequência de distribuição atualmente definida para o serviço postal universal de cinco dias úteis por semana, em troca de uma maior fiabilidade na data de entrega) face à utilização perspectivada para o futuro e/ou impacto que tal teria na sua utilização habitual;

- c) locais de distribuição: perspetiva dos utilizadores finais do serviço postal em relação à entrega dos objetos postais, nomeadamente quanto à receção no domicílio, em caixas postais seguras, numa localização geográfica central, em cacifos dedicados (“*parcel lockers*”), em baterias de recetáculos postais individualizados instalados na via pública, nos estabelecimentos postais, ou outros pontos alternativos (e.g. postos móveis, e neste caso com que tempos de paragens e que características);
- d) perspetiva dos utilizadores sobre o “layout” dos estabelecimentos postais e coexistência com a prestação de serviços bancários e financeiros - perspetiva dos utilizadores sobre o “*layout*” das estações de correio; coexistência entre serviços financeiros e postais; visibilidade dos avisos na frente de loja; pertinência de signos como “Marca de Confiança” na porta da estação; perceção de sigilo em postos;
- e) rapidez de entrega e fiabilidade de entrega: perspetiva dos utilizadores quanto à necessidade de rapidez de entrega (D+1, D+2, ...) face à fiabilidade da entrega [entrega com maior demora de encaminhamento (ex: D+5) mas com maior certeza de que a entrega ocorre nesse prazo ou no dia esperado], em particular quando se trate de envios contendo, por exemplo, faturas para pagamento, marcações de consultas e vales postais;
- f) facilidades de serviço: importância atribuída pelos utilizadores finais em relação a certas facilidades de serviço, como por exemplo, o aviso de receção, o reencaminhamento para outra morada, a devolução ao remetente;
- g) preço: avaliação do conhecimento dos utilizadores quanto aos níveis de preços atuais (envios domésticos e internacionais – União Europeia (UE)); perspetiva face à aplicação de preços uniformes para envios de correspondência até 50 gramas, com a aplicação de um preço único em todo o território nacional e/ou internacional (neste caso, no sentido de estabelecer preços uniformes para toda a UE); avaliação da receptividade dos utilizadores a

aumentos tarifários associados a maior rapidez e/ou fiabilidade de entrega ou, alternativamente, redução de preços que acarrete a redução dos níveis associados a estes parâmetros; avaliação da recetividade dos utilizadores a aumentos tarifários que acarretem a inclusão, no serviço prestado, de algumas das facilidades de serviço e características suplementares referidas acima;

- h) densidade dos pontos de acesso ao serviço: avaliação da importância atribuída pelos utilizadores relativamente à proximidade de um estabelecimento postal ou outro ponto de acesso à rede (por exemplo, marco de correio), ao local onde esse estabelecimento postal está localizado (por exemplo em centros comerciais ou próximo de locais de prestação de serviços públicos) e aos horários de funcionamento (ex.: em função do número de horas em funcionamento e do período de funcionamento – manhã, tarde, fim-de-semana); aferição da perceção dos utilizadores relativamente às condições de prestação dos serviços nos estabelecimentos postais [nomeadamente quanto à eventual perceção de diferenças entre estações e postos de correios, à eventual valorização de os estabelecimentos serem dos CTT vs valorização dos serviços prestados e as condições de prestação nesse estabelecimento, à eventual valorização de os postos de correios serem explorados por entidades públicas (por exemplo juntas de freguesia)]; valorização dos serviços de aceitação prestados por carteiros (em termos de substituíbilidade ou complementaridade entre estabelecimentos postais e carteiros);
- i) padrões de consumo: caracterização da utilização habitual (em termos de envio, gasto mensal e de receção) de serviços postais por parte dos utilizadores e evolução expectável dessa utilização a médio prazo.

3. Metodologia

3.1 Metodologias qualitativas (grupos de foco e entrevistas aprofundadas)

A entidade que realizar o estudo deverá proceder à condução, presencialmente, de, no mínimo, um grupo de foco (cuja composição deve ser adequadamente fundamentada), numa fase prévia à aplicação do instrumento de notação correspondente à metodologia escolhida, no sentido de garantir

a sua adequação aos objetivos propostos mas também de proporcionar uma base autónoma em termos de uma análise exploratória dos temas fundamentais em causa. A organização do evento, a data (que deve ser o mais rápido possível) e o sítio físico devem ser aprovados pela ANACOM, sendo que pode haver participação de técnicos desta durante o curso deste processo.

Devem ser realizadas entrevistas individuais com responsáveis de pelo menos 5 (cinco) dos principais prestadores de serviços postais no território nacional, com pelo menos uma organização representativa dos consumidores de âmbito nacional, com a Direção-Geral do Consumidor e com a Associação Nacional de Freguesias (ANAFRE), sendo útil a participação de pelo menos três presidentes de juntas de freguesia com características distintas.

Adicionalmente, devem ser realizadas entrevistas a um mínimo de 15 grandes empresas/entidades em Portugal, consideradas responsáveis pelo envio de um elevado volume de tráfego postal, como sejam empresas de atividades financeiras e de seguros, prestadores de serviços essenciais (água, eletricidade, gás), empresas de telecomunicações, entidades da administração pública e segurança social, entre outros, incluindo ainda uma ou duas empresas (ou organizações representativas) exportadoras, devendo a proposta justificar de forma sintética a lista de empresas e entidades selecionadas a entrevistar.

A nível da preparação destas entrevistas, deve ser apresentada à ANACOM, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para cada entrevista, a identificação do responsável a entrevistar (acompanhada de fundamentação dessa seleção), bem como o guião da entrevista (acompanhado de breve nota que fundamente as questões a suscitar em função de pesquisa documental e bibliográfica efetuada, bem como de eventuais considerações de natureza empírica), por forma a que a ANACOM possa contribuir e validar aprovar o mesmo.

3.2 Inquéritos quantitativos

A inquirição deverá ser efetuada por telefone (método CATI – *computer assisted telephone interview*), presencialmente (método CAPI – *computer assisted personal interviewing*), ou recorrendo a ambos os métodos¹⁵. Respondentes com acesso a correio eletrónico deverão poder receber o instrumento de notação por essa via durante o contacto telefónico, permitindo que o observem e respondam à

¹⁵ Em qualquer caso, deve-se garantir que o instrumento de notação está adequadamente informatizado, com as necessárias validações de percurso e coerência.

entrevista sem interrupção. Os inquiridos que não puderem ou não quiserem aceder à Internet durante o primeiro contacto telefónico devem poder receber antecipadamente os materiais via correspondência postal e completar a entrevista numa data posterior. A inclusão de uma opção que permita aos respondentes receber os materiais via correspondência postal assegura que aqueles que não possuam acesso à Internet possam também ser incluídos na inquirição.

O inquérito será constituído por dois grupos: (A) a população residente em Portugal, com 18 ou mais anos de idade e (B) as micro, pequenas e médias empresas que atuam em Portugal.

Para o grupo (A), a amostra seleccionada para o presente estudo deverá ser representativa ao nível do indicador de ruralidade - população a viver em zonas predominantemente urbanas (APU), população a viver em zonas mediantemente urbanas (AMU) e população a viver em zonas rurais (APR)¹⁶. Para o grupo (B) a amostra será representativa do território nacional.

A dimensão amostral a considerar para cada um dos tipos de utilizadores deverá ser apresentada de forma detalhada, assim como os cálculos para a mesma, e o erro amostral não deverá ser superior a 3% que deverá corresponder a um número mínimo de 1066 observações para cada um dos 4 grupos para os quais se pretende representatividade (APU - consumidores, AMU - consumidores, APR – consumidores, território nacional - empresas).

Os resultados obtidos deverão poder ser extrapolados para o universo da população residente e empresas em Portugal, pelo que as bases de dados com os resultados de inquirição devem incluir ponderadores indicados para esse efeito, incluindo para cada um dos TIPAU (APU, AMU e APR). O estudo também deverá apresentar resultados, sempre que oportuno, para cada um dos grupos de representatividade indicados.

A proposta a apresentar deve ainda caracterizar a metodologia associada aos pré-testes, nomeadamente a validação do questionário e o número de inquirições a realizar nesse âmbito, assim como quais os controlos de qualidade a aplicar ao trabalho de campo.

3.2.1 Inquérito à população residente

¹⁶ De acordo com a tipologia de áreas urbanas (TIPAU) definida pelo INE.

No tocante à metodologia de seleção da amostra, deve ser apresentado o processo de amostragem a seguir, garantindo que existe informação para a estrutura sociodemográfica pretendida. Assim, meramente a título de exemplo, numa primeira etapa deve-se selecionar a população em cada TIPAU; numa segunda etapa deve-se, em cada TIPAU, selecionar a população atendendo à estrutura sociodemográfica da população aí residente (escalão etário e nível de escolaridade). A estratificação por outras características sociodemográficas (e.g. condição perante o trabalho) deve ser feita de forma aleatória e proporcional dentro de cada TIPAU com base na informação por freguesia dos censos publicada pelo INE (População residente (N.º) por Local de residência (à data dos Censos 2011), Sexo, Grupo etário e Nível de escolaridade (Situação no nível); com vista a garantir uma adequada estrutura demográfica para o nível de representatividade pretendido.

Deve ainda ser apresentado o método de seleção aleatória dos indivíduos dentro de cada agregado familiar.

3.2.2 Inquérito às micro, pequenas e médias empresas

Deve ser indicada a base da amostragem, com referência clara à fonte a que se irá recorrer para efeitos de seleção da amostra (e.g. INE, Dunn & Bradstreet Portugal ou outra).

Relativamente aos inquiridos empresariais, a amostra deverá ser estratificada ao nível dos TIPAU (APU, AMU e APR) e ter uma representação adequada das atividades económicas (de acordo com o CAE Rev.3) de acordo com o seguinte nível de agregação: Indústrias Transformadoras (C); Construção (F); Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos (G) e Outros serviços ($H^{17}+I^{18}+J^{19}+K^{20}+L^{21}+M^{22}+N^{23}$).

O perfil do indivíduo a inquirir deve ser compaginável com o de uma pessoa que tenha capacidade de decisão na empresa, em termos de escolha do tipo de serviços postais utilizados, devendo ser indicado com clareza o método através do qual se pretende identificar e contatar essa pessoa.

¹⁷ Transportes e armazenagem.

¹⁸ Alojamento, restauração e similares.

¹⁹ Atividades de informação e de comunicação.

²⁰ Atividades financeiras e de seguros.

²¹ Atividades imobiliárias.

²² Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares.

²³ Atividades administrativas e dos serviços de apoio.

A ANACOM pretende ser informada sobre a dimensão da amostra e do respetivo universo associados aos estratos considerados

4. Entregáveis

Deverão ser entregues relatórios referentes aos debates mantidos e às conclusões obtidas com base em cada um dos grupos de foco, bem como gravação dos mesmos, em áudio e vídeo.

No que se refere às entrevistas com responsáveis dos principais prestadores de serviços postais, organizações representativas dos consumidores, Direção-Geral do Consumidor, ANAFRE e empresas/entidades expedidoras de correio, deverão ser disponibilizadas à ANACOM as notas de síntese referentes a cada entrevista, no máximo três dias úteis após a realização da mesma.

No que se refere aos inquéritos efetuados aos utilizadores residenciais e empresas, deverá ser disponibilizada à ANACOM informação detalhada sobre os resultados dos pré-testes de inquirição efetuados em todos os diferentes grupos de inquirição e sobre os controlos de qualidade utilizados na inquirição, em especial no âmbito da supervisão e validação do trabalho de campo. Deverão também ser disponibilizadas as bases de dados (residencial e empresarial) com os resultados dos inquéritos efetuados (em formato Excel e em SPSS) e a ponderação necessária à análise dos dados, no máximo cinco dias úteis após o final do levantamento do trabalho de campo, para que a ANACOM proceda à sua análise e validação. Deverá também ser disponibilizado à ANACOM o plano de apuramentos²⁴ com os resultados de inquirição.

Deverá, ainda, ser remetido um relatório final à ANACOM, o qual, para além das principais conclusões dos resultados da inquirição efetuada face ao objeto do estudo, deverá incluir a análise desses dados (quer qualitativa, quer suportada em instrumentos de estatística descritiva e de modelização estatística/econométrica), a fundamentação da seleção e descrição das metodologias adotadas e outros fatores técnicos associados à inquirição e às entrevistas.

O relatório final deverá ser entregue à ANACOM numa versão confidencial (na qual todos os elementos de natureza confidencial sejam inequivocamente identificados como tal) e numa versão pública (expurgada dos elementos de natureza confidencial).

²⁴ O plano de apuramentos consiste numa listagem dos principais resultados (em formato .xls).

5. Calendarização do projeto

A proposta a apresentar à ANACOM deverá incluir um cronograma com os diferentes passos do projeto, incluindo, por exemplo, os momentos previstos para reuniões com a ANACOM e o período necessário à realização:

- de trabalhos a nível de grupos de foco;
- de entrevistas aos prestadores de serviços postais, associações representativas dos consumidores, Direção-Geral do Consumidor e ANAFRE;
- de entrevistas às grandes empresas/entidades, responsáveis pelo envio de grandes quantidades de tráfego postal;
- do inquérito amostral e análise dos dados (de estatística descritiva e do trabalho de modelização dos resultados da inquirição);
- de análises internas da ANACOM, para que esta se pronuncie relativamente aos trabalhos em desenvolvimento, como sejam a aprovação dos instrumentos de notação e guiões de entrevistas ou para comentar os relatórios preliminares e finais remetidos a esta Autoridade – devendo ser previsto um prazo nunca inferior a 5 (cinco) dias úteis para cada.

A realização do estudo não deverá ultrapassar as 16 semanas, as quais já deverão incluir as interações necessárias com a ANACOM.

6. Outros aspectos

Cabe ao adjudicatário assegurar a adequada formação a todos os entrevistadores. Sem prejuízo, a ANACOM poderá, querendo, estar representada nas diferentes fases de desenvolvimento do projeto, nomeadamente podendo assistir às entrevistas ou no trabalho de campo.

Os resultados apurados no estudo devem identificar, claramente e de forma exaustiva, todos os pressupostos, limitações e conclusões do processo de recolha de dados e da análise descritiva realizada, apresentando igualmente sugestões específicas para se poderem ultrapassar, em futuros inquéritos e análises, as eventuais limitações identificadas.

Devem ainda ser claramente referidas as medidas que foram tomadas para salvaguardar, quando aplicável, a informação de natureza confidencial e os direitos de propriedade intelectual das entidades que contribuam eventualmente com dados e informação para os resultados aferidos.