

**Carta CTT nº 50147, de 12.01.2017**

**- Versão Não Confidencial -**

Exmo. Senhor  
Prof. Doutor João Confraria  
Administrador da ANACOM  
Autoridade Nacional de Comunicações  
Av. José Malhoa, 12  
1099-017 LISBOA

**Assunto: Sentido provável de decisão sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade do serviço postal universal, no ano 2016**

Exmo. Senhor,

Na sequência do vosso ofício ANACOM-5069440/2016, de 15.12.2016, através do qual nos foi comunicado o sentido provável de decisão (SPD) sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (IQS), no ano 2016, vêm os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) pela presente remeter os seus comentários.

Em 17.08.2016 os CTT propuseram à ANACOM (carta CTT nº 53825) que o cálculo dos valores anuais de 2016 dos IQS fosse calculado pela ponderação dos resultados obtidos pelo sistema de medição CTT e pelo sistema de medição desenvolvido por entidade externa independente (média ponderada dos três primeiros trimestres e do valor do último trimestre do ano). Propôs-se ainda que o valor do último trimestre assentasse na média dos valores apurados pelo sistema CTT e dos valores apurados pelo sistema independente, para obviar a eventuais limitações de funcionamento inicial do sistema independente e tendo em conta que neste período funcionavam simultaneamente os dois sistemas de medição dos IQS.

Considerando que o SPD da ANACOM prevê que o valor dos IQS do último trimestre de 2016 tenha apenas subjacente os resultados apurados pelo sistema independente, os CTT não podem deixar de manifestar a sua preocupação a nível da consistência, robustez e fiabilidade dos resultados apurados neste período, devido a:

- Existência de maiores erros amostrais decorrentes da consideração de amostras trimestrais, sendo que a base amostral subjacente ao sistema dos IQS destina-se a fornecer informação anual;
- Ocorrência de constrangimentos e dificuldades no funcionamento inicial do sistema de medição independente, ou seja, durante o último trimestre de 2016, afetando negativamente a fiabilidade dos resultados apurados.

Efetivamente a PricewaterhouseCoopers Portugal (PwC), entidade encarregue da medição independente, tem evidenciado diversas dificuldades na operação do sistema de medição, das quais se salienta:

- *Angariação e manutenção do painel*

Dificuldade na angariação inicial de painelistas (a PwC conseguiu completar o painel apenas na segunda quinzena de setembro, não obstante a pressão constante que os CTT fizeram para que esta fase fosse concluída mais cedo), bem como na sua estabilização (de 01.10.2016 a 31.12.2016 observou-se uma forte rotatividade do painel, **IIC** **FIC**, que compara com **IIC** **FIC** do painel do sistema CTT, excluindo as saídas por limite de **IIC** **FIC** no sistema).

Estes factos são preocupantes, uma vez que, sendo a informação reportada pelos painelistas a base do sistema de medição, a sua fiabilidade é fulcral. Para o sistema funcionar corretamente é necessário um painel de colaboradores bem treinados, a realizar tarefas que, embora de rotina, são demoradas e exigem rigor no seu cumprimento.

- *Adaptações ao sistema informático*

Não obstante a experiência da PwC Grécia com outros operadores postais (nomeadamente da **IIC** **FIC**), o sistema informático utilizado restringe-se apenas a alguns indicadores (i.e., correio prioritário e correio não prioritário), tendo o fornecedor partido do princípio que para os restantes IQS, bastaria uma extensão mais ou menos automática do sistema, pressuposto que até esta data não conseguiram concretizar.

- *Cumprimento dos requisitos do caderno de encargos*

Não obstante o caderno de encargos salvaguardar todos os requisitos necessários para a correta obtenção dos IQS, a falta de experiência da PwC Portugal na gestão deste tipo de sistema de medição através de painel, parece ter contribuído para uma subvalorização da especificidade e complexidade do sistema de IQS dos CTT ali expressas. Apesar do apoio

da PwC Grécia (com experiência no segmento de IQS de correspondências) e dos CTT (que foram acompanhando e alertando para os principais constrangimentos neste tipo de medições) a PwC Portugal tem revelado dificuldades na implementação de validações e controlos de informação, a saber:

- *Validações complementares (controlo de não conformidades):* critérios que permitem aferir a validade ou não dos objetos de teste no final do seu percurso, bem como critérios para validar possíveis cartas desaparecidas no sistema, ou seja, que foram produzidas, mas não chegaram ao destinatário. Tais validações, para serem robustas, carecem de desenvolvimento informático, ainda não implementado. Conquanto a PwC tenha informado estarem a ser executadas manualmente, os dados por esta fornecidos até à data levantam-nos sérias dúvidas sobre a sua correta execução.
  - *Validações de objetos com informação track & trace (T&T):* as discrepâncias verificadas face à informação T&T carecem de contacto com os painelistas para validação da informação, o qual deve ser efetuado na semana seguinte à circulação dos objetos, para evitar o elevado risco de já não existir memória (por parte dos painelistas) do ocorrido nas datas em apreço. Não obstante a insistência dos CTT para a implementação de tal validação, até à presente data a PwC executou-a apenas uma vez e na segunda quinzena de dezembro.
  - *Validação de não retornos de objetos teste:* tratando-se de procedimento crítico aos IQS4 e IQS5, os CTT têm reforçado a importância de semanalmente se contactarem os painelistas que não devolveram a informação, para aferir da receção dos objetos. Embora a PwC tenha informado que nos contactos que faz com o painel questione sobre as não devoluções, no entanto, até à data não implementaram o procedimento regular de contacto com todos os painelistas com défice de devoluções.
- *Reporte dos resultados das medições*

A informação da PwC remetida aos CTT sobre as medições em curso tem sido muito deficitária, tendo fornecido os primeiros dados obtidos pelo seu sistema informático apenas em 30.11.2016. Anteriormente a esta data, enviaram somente alguns dados em suporte Excel e sem demoras calculadas.

Apesar das insistências CTT, até à data de hoje, a PwC só remeteu informação referente aos meses de outubro e de novembro sobre alguns IQS (1 a 3 e 9 a 11).

Face à inexistência de resultados para os IQS calculados pela PwC, os CTT procederam ao seu cálculo com base na informação recebida. Dadas as dificuldades observadas nestes primeiros meses de funcionamento do novo sistema de medição, os primeiros resultados obtidos com os dados PwC evidenciam a instabilidade do sistema, com os consequentes problemas de robustez e fiabilidade, traduzidos por:

- elevada variabilidade dos resultados do mês de novembro face aos resultados do mês de outubro (atingindo um máximo de IIC FIC);
- desvios menos acentuados dos resultados do mês de novembro face ao verificado em outubro, quando da comparação com os resultados do sistema CTT (com procedimentos e painel estabilizados).

Relativamente ao IQS 6 (prazo de entrega de Jornais e Publicações Periódicas) e IQS 4 e 5 (Correio Normal e Correio Azul não entregue até 15 e 10 dias úteis, respetivamente), a PwC ainda não remeteu informação que possibilite o apuramento de resultados.

No que concerne aos IQS 4 e 5, tendo em consideração a elevada exigência do valor objetivo que lhes estão associados (1,4 e 1,5 por mil cartas, respetivamente), desde o *phase-in* do projeto com a PwC que os CTT têm manifestado a sua preocupação com o apuramento destes IQS.

Atendendo às dificuldades observadas pela PwC no que se refere à devolução de informação/objetos do seu painel e de destrinça entre um não retorno por parte do painel e uma não entrega por parte dos CTT, constrangimento este ampliado pela constatada elevada rotatividade do painel ao que acresce a falta de validação integral e regular das não devoluções, poderão os resultados a apurar pela PwC divergir substancialmente dos obtidos pelo sistema Interno CTT.

Neste âmbito, importa destacar que atendendo à dimensão das amostras do 4º trimestre de 2016 utilizadas pela PwC (estimativa face aos dados de outubro e novembro), bastariam cerca de IIC FIC de Correio Normal e IIC FIG de Correio Azul com informação no sistema como válidos e sem data de receção, para os objetivos estipulados não serem cumpridos.

Para mais informação sobre as dificuldades enfrentadas pela equipa da PwC no âmbito do desenvolvimento do projeto da medição de qualidade dos CTT, envia-se em Anexo um documento elaborado pela PwC sobre esta matéria.

Face ao exposto, tendo em conta os fortes indícios da frágil fiabilidade do processo PwC nos três primeiros meses de funcionamento do sistema, os CTT vêm com muita preocupação que o apuramento do valor dos IQS do último trimestre de 2016 tenha apenas em linha de conta os resultados apurados pelo sistema independente, entendendo os CTT que a consideração de dados de ambos os sistemas (sistema independente e sistema CTT) no referido apuramento permitiria assegurar uma maior robustez e fidedignidade da medição.

Ficamos ao dispor para quaisquer clarificações adicionais que sejam necessárias, incluindo a realização de uma reunião técnica em conjunto com a PwC, a qual poderia contribuir para um mais eficaz e completo esclarecimento deste assunto.

Com os nossos melhores cumprimentos,

ANEXO

[CONFIDENCIAL]