

Exma. Senhora
Prof. Doutora Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração da
Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Assunto: Sentido provável de decisão sobre os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal

Cara Fátima,

Os CTT - Correios de Portugal, S.A. (doravante "CTT"), tendo sido notificados do Sentido Provável de Decisão acima referenciado (doravante "SPD"), através do Ofício circular ICP-ANACOM-5049357/2014, de 06.08.2014, vêm pela presente remeter em anexo os seus comentários.

Importa referir que os presentes comentários e contributos tiveram em atenção não só o quadro legal e regulatório em vigor, mas também as condições de mercado e o contexto económico subjacente, podendo sofrer alterações face à evolução de tais condições determinantes para a presente pronúncia.

Os CTT encontram-se empenhados em cumprir as alterações regulatórias no que concerne a medição da qualidade de serviço, realçando no entanto que tais alterações terão um impacto significativo nos seus processos internos e implicarão um investimento relevante em tempo e ativos. Assim, e tendo por base os comentários em anexo, solicitamos a V/ melhor compreensão para a necessidade de uma introdução faseada das mesmas, de modo a não afetar a prestação dos serviços postais concessionados. Alertam os CTT também que os objetivos de desempenho deverão ter em conta as restrições físicas e os custos associados.

Informamos que os quadros, parágrafos e demais informação devidamente assinalados como confidenciais, com a indicação "IIC – Início da Informação Confidencial" e "FIC – Fim da Informação Confidencial", não deverão ser alvo de qualquer publicação ou divulgação pública.

Certos de que os nossos comentários e preocupações merecerão a V. melhor atenção, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

André Gorjão Costa
ANDRÉ GORJÃO COSTA
Administrador

Francisco de Lacerda
FRANCISCO DE LACERDA
Presidente & CEO



RESPOSTA DOS CTT

AO

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE

OS

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO E OS OBJETIVOS DE DESEMPENHO

ASSOCIADOS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

Lisboa, 05 de setembro de 2014

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO

II. COMENTÁRIOS

1. PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (ARTIGO 3º, N.ºS 1 E 2 E APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)
2. MÉTODO DE MEDIÇÃO (ARTIGO 3º, N.º 3 E APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)
3. OBJETIVOS DE DESEMPENHO (ARTIGO 3º, N.ºS 1 E 2 E APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)
4. CASOS DE FORÇA MAIOR (ARTIGO 4º DO ANEXO AO SPD)
5. DIVULGAÇÃO AO ICP-ANACOM E AOS UTILIZADORES (ARTIGOS 5º E 6.º DO ANEXO AO SPD)
6. INCUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DE DESEMPENHO (ARTIGO 7º E APÊNDICE 2 DO ANEXO AO SPD)
7. APÊNDICE 1 “PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL” (APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)

III. CONSIDERAÇÕES FINAIS

IV. ANEXO – PROPOSTA DE REDAÇÃO DO APÊNDICE 1 - “PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL”

I. INTRODUÇÃO

De acordo com o quadro legal aplicável ao setor postal - Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril (doravante “Lei Postal”), pretende-se assegurar- através de um operador designado para o efeito - a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal (doravante “SU”), definido como um serviço postal com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas (artigo 10.º da Lei Postal).

Prevê a Lei Postal, no seu artigo 11.º, que na prestação do SU seja assegurada a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, regularidade e fiabilidade do serviço. Para o efeito, são atribuídas ao ICP-ANACOM competências para fixar para cada período plurianual mínimo de 3 anos os parâmetros de qualidade do serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, bem como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação.

Cumprir notar que os CTT, enquanto entidade designada para a prestação do SU, são parte num Convénio de Qualidade do SU assinado com o ICP-ANACOM em 2008 (e ainda transitoriamente em vigor ao abrigo do disposto no artigo 57.º da Lei Postal), no qual são reguladas diversas matérias de qualidade de serviço aplicáveis ao SU, incluindo parâmetros e indicadores de qualidade de serviço. Estes indicadores têm sido devidamente cumpridos por parte dos CTT e monitorizados e auditados pela própria entidade reguladora.

A este propósito refira-se que os CTT dispõem de um sistema de medição dos níveis de qualidade bastante robusto e com resultados bastantes fidedignos, capaz de medir os níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos aos utilizadores, respeitando as normas específicas relevantes aplicáveis. Notamos que o sistema de medição dos CTT consubstancia uma solução operacional com níveis de desempenho de excelência. Aquando das auditorias efetuadas pela entidade reguladora, o ICP-ANACOM tem tido já oportunidade de verificar a fiabilidade dos seus resultados.

Não obstante o sucesso e fiabilidade do sistema de medição de qualidade utilizado pelos CTT, a Lei Postal hoje aplicável vem obrigar o operador designado a recorrer para este efeito a uma entidade externa independente (artigo 13.º da Lei Postal), não bastando como até aqui o recurso a técnicos independentes, contratados pelo operador para este efeito. Ora, esta nova solução implica uma alteração dos procedimentos internos dos CTT e avultados custos na contratação da referida entidade. Também a definição do *timing* de implementação de um novo sistema deve ter em consideração a complexidade e morosidade que o mesmo encerra.

Através do SPD ora em análise, o ICP-ANACOM vem precisamente definir os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU que deverão ser cumpridos por parte dos CTT, na qualidade de operador designado para a prestação do SU, os quais revogarão o disposto no Convénio de Qualidade celebrado entre os CTT e o ICP-ANACOM em 10 de julho de 2008 (com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de julho de 2010), atualmente transitoriamente em vigor.

Serão sobre estes parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados que os CTT se irão pronunciar nos termos dos pontos seguintes.

II. COMENTÁRIOS

Tendo como referência a decisão contida no SPD em apreço, a análise ao seu conteúdo merecem os comentários que seguidamente se apresentam:

1. PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (ARTIGO 3º, N.ºS 1 E 2 E APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)

A experiência acumulada ao longo do período de vigência do Convénio de Qualidade, ainda em vigor, permite-nos concluir que os atuais parâmetros de qualidade de serviço (doravante “PQS”) refletem os aspetos mais representativos na perceção dos utilizadores, sobre a qualidade do serviço que é oferecida. Assim sendo, os CTT concordam com a manutenção dos atuais parâmetros de qualidade definidos no referido Convénio e que são os seguintes:

- PQS 1 - Demora de encaminhamento - prazos
- PQS 2 - Demora de encaminhamento – fiabilidade (extravios ou demoras longas)
- PQS 3 - Tempo em fila de espera no atendimento
- PQS 4 - Parâmetro global de qualidade

Por outro lado, estão estabelecidos atualmente um conjunto de indicadores de qualidade de serviço (doravante “IQS”), definidos no âmbito do Convénio de Qualidade, que se nos afigura suficientemente amplo e que abrange os diversos tipos de serviços postais prestados pelos CTT (correspondências, jornais e publicações periódicas e encomenda). Em Portugal, a bateria de IQS estabelecida para avaliar a qualidade de serviço apresenta-se, a nível europeu, como uma das mais abrangentes e exigentes quer em termos de serviços avaliados, quer em termos de objetivos de desempenho para esses serviços. Os IQS em questão são os seguintes:

- IQS 1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)
- IQS 2 – Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)
- IQS 3 – Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)
- IQS 4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)
- IQS 5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)
- IQS 6 - Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)
- IQS 7 - Demora de encaminhamento de correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)

- IQS 8 - Demora de encaminhamento de correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)
- IQS 9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)
- IQS 10 - Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)

Adicionalmente, o ICP-ANACOM vem agora definir um IQS relativo à Demora de Encaminhamento do Correio Registado. Atendendo à sua expressão em termos de tráfego e receita, no âmbito do serviço universal, os CTT não têm objeção à inclusão de um IQS associado a este produto (IQS 11 – Demora de encaminhamento no correio registado), no elenco dos indicadores de qualidade de serviço.

No entanto, no que se refere a este novo IQS, os CTT gostariam de apresentar os seguintes comentários:

- A definição proposta pelo ICP-ANACOM para o IQS 11 – Demora de encaminhamento no correio registado, estabelece uma demora de encaminhamento até um dia para todo o território nacional.

No entanto, existe uma clara dificuldade sistémica, fortemente determinada por fatores externos aos CTT (como sejam constrangimentos ao nível dos transportes), de cumprir o padrão D+1 nos fluxos CAM¹, o que justifica o estabelecimento de objetivos diferenciados para este serviço.

Por este motivo, propõem os CTT que, à semelhança do aplicável ao Correio Azul, este novo indicador relativo ao correio registado seja desdobrado em dois indicadores:

- IQS 11 – Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+1)
 - IQS 12 – Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2)
- A proposta do ICP-ANACOM considera que o âmbito deste indicador abrange as modalidades de correio registado simples e correio registado em mão. Contudo estas duas modalidades apresentam características muito diferenciadas.

¹ Fluxos Continente, Açores e Madeira

O correio registado simples, que representa IIC [] FIC do tráfego e IIC [] FIC da receita de correio registado, é utilizado maioritariamente por grandes expedidores do segmento contratual (IIC [] FIC do tráfego e IIC [] FIC da receita), com necessidades muito específicas direccionadas para a rastreabilidade / prova de entrega e não para a velocidade do serviço.²

Acresce ainda que parte muito significativa do tráfego (IIC [] FIC) e da receita (IIC [] FIC) desta modalidade provém de apenas quatro clientes, correspondendo cerca de IIC [] FIC a um único cliente. Refira-se ainda a particularidade de esta modalidade apresentar uma forte componente sazonal, isto é, mais de metade da atividade concentra-se em apenas quatro meses do ano.³

Face ao exposto, entendem os CTT que o correio registado simples não deve integrar o IQS, abrangendo este apenas o correio registado em mão, modalidade utilizada maioritariamente pelos clientes residenciais e pela esmagadora maioria do tecido empresarial português.

No que diz respeito ao cálculo da importância relativa (IR) de cada IQS, o ICP – ANACOM tem em consideração o peso do serviço em termos de tráfego e de receita, de igual modo.

No sentido de melhor espelhar a utilização dos diversos produtos pelos clientes, permitindo assim atribuir um maior relevo aos produtos mais utilizados de cada serviço, entendem os CTT que o tráfego deve ter um maior peso no cálculo do IR do que a receita, com uma ponderação de 75% e 25%, respetivamente para o tráfego e para a receita.

Tendo em conta esta ponderação e assumindo os ajustes ao IR, efetuados pelo ICP-ANACOM, os CTT propõem os seguintes IR:

² Dados de 2013.

³ Idem.

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)	IR%		
	Atual	Proposta ICP - ANACOM	Proposta CTT
IQS1 - Demora de Encaminhamento no Correio Normal (D+3)	45,0	32,0	40,0
IQS2 - Demora de Encaminhamento no Correio Azul - Confinente (D+1)	15,0	6,0	8,0
IQS3 - Demora de Encaminhamento no Correio Azul – CAM (D+2)	4,0	3,0	3,0
IQS4 - Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	3,0	3,0
IQS5 - Demora de encaminhamento no Correio Azul entregue até 10 dias	3,0	3,0	3,0
IQS6 - Demora de Encaminhamento de Jornais e Publicações Periódicas	11,0	10,0	10,0
IQS7 - Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço	3,5	2,5	2,5
IQS8 - Demora de Encaminhamento no Correio Transfronteiriço	3,5	2,5	2,5
IQS9 - Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal (D+3)	5,0	3,0	3,0
IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento (% eventos até 10 min.)	5,0	5,0	5,0
IQS11 - Demora de Encaminhamento no Correio Registrado - Continente	N/A	30,0 (*)	15,0
IQS12 - Demora de Encaminhamento no Correio Registrado - CAM (D+2)	N/A		5,0

(*) Na proposta do ICP - ANACOM o IQS 11 - Demora de Encaminhamento no Correio Registrado (D+1) contempla todo o território nacional.

2. MÉTODO DE MEDIÇÃO (ARTIGO 3º, N.º 3 E APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)

Conforme acima se referiu, de acordo com o nº 3 do artigo 13º da Lei Postal, os prestadores do SU devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço (devendo a medição ser efetuada pelo menos uma vez por ano), através de recurso a uma entidade externa independente.

O sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço atualmente em vigor nos CTT é já composto por vários módulos tratados por entidades externas independentes, nomeadamente os que respeitam à digitação e à produção dos objetos de teste (quando aplicável). Adicionalmente, o sistema de medição é objeto anualmente de auditorias externas e internas, quer no âmbito do processo de Certificação de Qualidade (ISO 9001), quer no âmbito de auditorias efetuadas pelo ICP – ANACOM.

No entender dos CTT, a externalização do sistema não trará qualquer mais-valia em termos de fiabilidade, originando custos significativos acrescidos a ser suportados, em última análise, pelos clientes do SU.

Os métodos de medição apresentados pelo ICP-ANACOM, merecem-nos os seguintes comentários:

➤ **Medição das demoras de encaminhamento no correio normal e no correio azul (Continente e CAM)**

Não obstante a opinião anteriormente manifestada, por forma a cumprir integralmente os requisitos das normas CEN EN 13850:2012 e CEN EN 14508:2003 + A1 2007 e o estabelecido no nº 3 do artigo 13º da Lei Postal, os CTT irão desencadear o processo de consulta ao mercado com vista a contratar externamente uma entidade para efetuar as medições das demoras dos IQS1 a IQS5.

Este processo de externalização é um processo necessariamente complexo e moroso que terá diversas etapas, nomeadamente:

- i. Elaboração das especificações e respetivo caderno de encargos;
- ii. Abertura de consulta ao mercado, análise das propostas e adjudicação;
- iii. Implementação da EN 13850 por parte da empresa adjudicatária.

A primeira fase do processo de externalização consiste na elaboração das especificações técnicas, as quais têm de ser suficientemente detalhadas, dado terem papel preponderante no sucesso do processo, sendo seguida de consulta ao mercado, análise detalhada das propostas e adjudicação. Prevê-se que as duas primeiras fases estejam concluídas em junho de 2015.

Após a adjudicação, inicia-se a fase de implementação por parte da empresa adjudicatária a qual deve respeitar o estabelecido na EN 13850.

Segundo esta norma, a duração estimada para os trabalhos de preparação de implementação do sistema, onde se inclui nomeadamente o recrutamento e treino do painel e outras logísticas associadas (e.g. desenvolvimento de software) é de 6 a 12 meses.

Por último, a fase de teste, na qual se testa o painel e toda a logística implementada. Esta fase só deve iniciar-se após o sistema estar 100% funcional e tem por objetivo garantir a fiabilidade das medições. Segundo a EN 13850 a duração estimada desta fase é de 6 a 9 meses.

Face ao exposto, os CTT creem que só é viável a implementação de um sistema de medição de qualidade com recurso a uma entidade externa independente a partir de 2017. Neste sentido, solicitamos que os *timings* previstos do SPD em análise sejam revistos em conformidade.

➤ **Medição da demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas**

O ICP-ANACOM considera que a metodologia de medição deste indicador deve ter em conta a Norma CEN EN 14534: 2003+ A1, sobre a medição da demora de encaminhamento ponta-a-ponta para envios de correio em quantidade, relativamente à qual não temos reservas.

Atualmente, para a medição da demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas é selecionado um conjunto destes produtos representativo dos fluxos reais, abrangendo diferentes periodicidades, de grande e pequeno volume e cumprindo os requisitos de dispersão nacional e regional. De mencionar que as expedições destes jornais e publicações periódicas são realizadas pelas editoras sem intervenção dos CTT até à sua aceitação na rede postal.

A medição é calculada com base em amostra, desde a aceitação na rede postal até à receção por parte de um painel de recetores, dispersos geograficamente. Importa referir que atualmente o painel utilizado para a medição é todo externo aos CTT, sendo composto por pessoas individuais sem vínculo laboral aos CTT e por empresas.

À semelhança do mencionado para a medição da demora de encaminhamento do correio normal e azul através de entidade externa independente, os CTT consultarão o mercado com vista à adjudicação do sistema de medição.

Pelos motivos aduzidos anteriormente, é expectável que a implementação da medição externa só seja viável no ano de 2017.

➤ **Medição da demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)**

No entender do ICP-ANACOM o cálculo do IQS9 deve ter em conta os princípios e regras de medição previstos na norma EN 13850:2012.

Notamos que esta norma se aplica à medição do correio prioritário não se coadunando, no entender dos CTT, com o produto encomendas devido às características específicas deste serviço.

A metodologia utilizada na norma EN 13850:2012 baseia-se num conjunto de painelistas expedidores e recetores, os quais não são necessários para a medição das demoras do produto encomendas. Acresce ainda que a metodologia prevista nesta norma assenta na circulação de objetos de teste. Dadas as características da encomenda normal, nomeadamente o seu peso prevê-se de difícil execução a produção dos objetos teste, por forma a garantir que os mesmos não sejam identificáveis.

Adicionalmente, o ponto 4.2.3 do guia de implementação da EN 13850 (CEN/TR 14709:2006) sobre como e quando deve ser utilizada esta norma ou outro *standard*, indica que sempre que o operador disponha de sistema de *track & trace* este é o sistema considerado mais apropriado para obter informação sobre a qualidade de serviço.

A utilização de informação do *track & trace* permite maior fiabilidade do indicador, pois o seu cálculo deixa de se basear numa amostra passando a abranger quase todo o universo dos produtos em causa. Assim sendo, e tendo em vista um maior grau de eficiência dos processos, os CTT consideram que se deve privilegiar a aplicação da CEN/TR 15472, em detrimento da EN 13850, a qual se baseia em metodologia amostral, efetuada com recurso a objetos de teste.

Os CTT são, assim, da opinião que o cálculo deste indicador deve ser efetuado internamente, à semelhança do que fazem outros Operadores Postais Europeus. A informação do sistema *track & trace* é publicada no *site* da Empresa, sendo rastreável pelos próprios clientes, ou por outrem, a partir do número de encomenda.

A metodologia proposta pelos CTT para o cálculo da demora da encomenda normal, com recurso ao *track & trace*, pressupõe a utilização dos seguintes eventos:

- Data de depósito/aceitação: todas as encomendas normais são alvo de evento de *trace*, no ato da aceitação, informação que fica disponível para o cliente, ou outrem que detenha o número da encomenda, no *site* dos CTT;
- Data de entrega: o produto em causa é disponibilizado ao cliente na Loja ou Posto CTT mais próxima do destinatário, podendo ser por este levantado no prazo indicado no Aviso de Entrega. A CEN/TR 15472 prevê que, quando tal ocorre, o tempo de trânsito deve ser calculado desde a data de aceitação (1º evento de *trace*) até à data de chegada do objeto ao local onde estará disponível para ser levantado pelo cliente (neste caso Loja ou Posto CTT).

O respetivo evento *trace* é despoletado aquando da disponibilização da encomenda na Loja ou Posto CTT, podendo ser levantada pelo cliente a partir desse momento. À semelhança da data de aceitação/depósito, e paralelamente ao aviso de entrega, a informação fica também disponível no *site* dos CTT para consulta.

De referir que na metodologia atualmente implementada, também se considera, para efeitos de cálculo da demora, a data de disponibilização ao cliente.

Pelos motivos acima aduzidos, entendem os CTT que a externalização do processo de cálculo deste IQS, não gera acréscimo de fiabilidade e acarreta custos acrescidos a ser suportados, em última análise, pelos clientes do SU. Assim, os CTT são da opinião que o cálculo deste IQS deve continuar a ser efetuado pelos CTT através do seu sistema *track & trace*, com auditorias regulares do ICP-ANACOM conforme previsto.

Por forma a garantir o cumprimento do disposto no nº3 do artigo 13º da Lei Postal, e independentemente das auditorias do Regulador, os CTT propõem a realização de uma auditoria anual por entidade externa independente, para validação da fiabilidade da informação e do cálculo do indicador.

De referir que os CTT têm já em desenvolvimento uma aplicação informática tendo em vista o tratamento de informação da qualidade de serviço que permite alterar a metodologia atualmente utilizada, que se baseia em amostra constituída por encomendas postais reais

(sem recurso a objetos de teste), passando o cálculo da demora a assentar na totalidade dos eventos constantes do *track & trace* e na metodologia de medição assente na CEN/TR 15472.

Prevê-se que esta aplicação informática, que permite a utilização da informação *track & trace* para cálculo das demoras de encaminhamento, esteja concluída no decurso do próximo ano, pelo que se propõe a utilização da nova metodologia a partir de 2016, mantendo-se a metodologia atual em 2015.

➤ **Demora de encaminhamento no correio registado**

No que concerne à metodologia de medição a utilizar, sendo este produto rastreável através do sistema *track & trace* e pelos motivos aduzidos para o produto encomenda normal, os CTT entendem que a metodologia de medição deve seguir a CEN/TR 15472, com os devidos ajustamentos.

Relativamente à aplicação da norma EN 13850:2012, proposta pelo ICP-ANACOM, sendo uma metodologia baseada num conjunto de painelistas expedidores e recetores, a sua concretização afigura-se difícil devido às características do produto, sendo de realçar o seguinte:

- Todos os objetos de teste teriam de ser aceites nas Lojas ou Postos CTT, implicando deslocação frequente / diária do painel expedidor à Loja ou Posto CTT da sua área de residência, o que acarretaria dificuldades de angariação de painel e um custo elevado;
- Sempre que um painalista recetor não estivesse presente na sua residência para aceitar o registo, teria de se dirigir à Loja ou Posto CTT da sua área de residência para levantar o registo utilizando para o efeito o aviso de entrega. Note-se que, neste caso o aviso constitui a prova da tentativa de entrega, tendo o painalista de tirar fotocópia do mesmo para enviar para a entidade responsável pela medição, pois teria de entregar o original na Loja / Posto CTT. Esta logística implicaria dificuldades de angariação de painel e teria um custo exorbitante.

Assim, à semelhança do proposto para o produto encomendas e a par do praticado por outros operadores postais europeus, designadamente da Bélgica, da Áustria e do Reino Unido, propõe-se para este indicador uma metodologia baseada na informação do sistema de *track & trace*, utilizando-se para o efeito os seguintes eventos: evento de aceitação / depósito e evento de entrega. No correio registado em mão, em caso de impossibilidade de entrega aquando da tentativa de entrega, é passado um aviso para levantamento do registo na Loja ou Posto CTT mais próximo do destinatário. Neste caso, em consonância com a CEN/TR:14472, o tempo de trânsito será calculado entre o ato de aceitação e a data de passagem do aviso, a qual corresponde à data de disponibilização do registo ao cliente na Loja ou Posto CTT mais próximo do destinatário. Assim, o evento de *trace* de “registo avisado” será considerado como “evento de entrega”, para efeitos de cálculo do prazo de encaminhamento. De referir, que esta informação se encontra disponível, para consulta, no *site* dos CTT.

Pelos motivos explanados anteriormente, propõe-se que o cálculo deste IQS seja efetuado pelos CTT, aplicando-se a CEN/TR 15472.

Por forma a estar em conformidade nº3 do artigo 13º da Lei Postal, independentemente das auditorias do Regulador e como medida adicional de controlo de qualidade do sistema de medição, propomos a realização de auditoria anual, a realizar por uma entidade externa independente.

A conclusão da aplicação informática que permite a utilização da informação do *track & trace* no cálculo das demoras de encaminhamento do correio registado está prevista para 2015. Assim sendo, os CTT propõem que este indicador seja incluído nos objetivos de qualidade a partir de 2016, mantendo-se o conjunto de indicadores e respetivos IR inalterados em 2015.

➤ **Medição das demoras de encaminhamento no correio transfronteiriço (D+3 e D+5)**

No cálculo do IQS 7 e do IQS 8 é utilizado um fator de ponderação que é definido como a “*proporção do tráfego de cartas transfronteiriças intracomunitárias enviadas de Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, no total do tráfego de cartas*”

transfronteiriças intracomunitárias enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade”.

Não tendo sido apresentada a periodicidade de cálculo deste ponderador, os CTT propõem que o apuramento deste indicador tenha uma periodicidade trienal.

➤ **Medição do tempo em fila de espera no atendimento**

Atualmente o tempo em fila de espera é medido com base numa amostra de observações, efetuadas ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição das operações de atendimento (procura) nas Lojas e Postos CTT, bem como representativa do tipo e da sua distribuição geográfica.

No entanto, tendo em consideração que a maioria das Lojas CTT dispõe de sistema automático de filas de espera, os CTT têm previsto para 2015 o desenvolvimento de aplicação informática que permitirá integrar esta informação no cálculo deste indicador.

Assim, a amostragem nos moldes atuais só seria necessária para as Lojas e Postos CTT sem sistema automático de gestão filas de espera, reduzindo-se assim a componente amostral. Deste modo, os CTT propõem uma alteração metodológica, a implementar em 2016, passando o cálculo do indicador a ter subjacente a informação obtida através deste sistema, acrescida de informação obtida por observação direta nas Lojas e Postos CTT que não possuem este sistema de gestão de filas de espera.

Por forma a garantir o nº3 do artigo 13º da Lei Postal, independentemente das auditorias do Regulador, os CTT propõem a realização de uma auditoria anual, a realizar por entidade externa independente, para validação da fiabilidade da informação e do cálculo do indicador.

3. OBJETIVOS DE DESEMPENHO (ARTIGO 3º, N.ºS 1 E 2 E APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)

Os CTT concordam que os níveis de qualidade atualmente definidos representam objetivos de qualidade adequados. Consequentemente, concordam com a manutenção dos atuais níveis

Objetivo e Mínimo para os indicadores de qualidade de serviço para o triénio 2015-2017, devendo apenas, no entender dos CTT, ser introduzidas as seguintes correções:

➤ **IQS 4 - Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)**

Os valores objetivo e mínimo deste indicador (mínimo: 2,3‰ e objetivo:1,4‰) apresentam-se mais exigentes do que os relativos ao IQS 5 - Correio Azul não entregue até 10 dias úteis, por cada mil cartas (mínimo:2,5‰ e objetivo:1,5‰).

Analisando a evolução destes dois indicadores nos últimos anos, verifica-se não existir motivo para a diferenciação nos valores objetivo e mínimo deste dois indicadores.

Importa, ainda, realçar que os parâmetros estabelecidos traduzem um nível de exigência muito elevado, tendo não só de acomodar as demoras excessivas / extravios dos envios mas também o risco de falha humana, que advém do método de medição estabelecido. Efetivamente, o cálculo destes indicadores baseia-se em informação reportada por painelistas e, apesar de estarem definidos procedimentos que permitem mitigar o risco, dificilmente se consegue eliminar na totalidade o risco de falha humana (no caso em apreço, associado à informação reportada).

Face ao exposto, propõe-se que ao IQS 4 - Correio Normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas), veja os seus parâmetros revistos, aplicando-se os valores objetivo e mínimo associados ao IQS 5 - Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas), que são: mínimo:2,5‰ e objetivo:1,5‰.

Propõe-se que esta alteração ocorra apenas a partir de 2016, considerando que se propõe a manutenção do conjunto de indicadores e respetivos IR em 2015.

➤ **IQS 9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)**

Sobre o tempo de trânsito previsto neste indicador (3 dias), este está alinhado com o padrão comercial para o Continente sendo no entanto inferior ao praticado para a área CAM que, devido aos constrangimentos existentes ao nível dos transportes já referidos, é de até 5 dias para a Madeira e entre 7 e 15 dias para os Açores.

Adicionalmente, o fluxo de encomendas da área CAM tem vindo a ganhar expressão nos últimos anos, estimando-se que neste ano de 2014 seja cerca de IIC [] FIC do total das encomendas normais.

Assim, para se refletir no indicador o peso atual da área CAM, é imprescindível a atualização dos valores objetivo e mínimo deste indicador. Dado o elevado peso dos fluxos CAM, no cômputo nacional e tendo em consideração os padrões comerciais estabelecidos para as Regiões Autónomas (D+5 a D+15), devido aos conhecidos condicionalismos de transporte, os CTT consideram como mais adequado o desdobramento deste indicador entre fluxos continentais e fluxos CAM atendendo ao diferencial de desempenhos existente. Propõem assim os seguintes indicadores:

- IQS 9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal - Continente (D+3): com valor objetivo 95,3% e mínimo 93,3%.
- IQS 13 - Demora de encaminhamento na encomenda normal - CAM (D+10): com valor objetivo 91,0% e mínimo 89,0%.

➤ **IQS 11 - Demora de encaminhamento no Correio Registado**

É proposto pelo ICP-ANACOM que o valor objetivo e mínimo do IQS do correio registado seja igual do IQS2 (Correio Azul - Continente), que é de 94,5% e 93,5%, respetivamente.

Tal como referido no ponto 1, propõe-se o desdobramento deste indicador em dois:

- IQS 11 – Demora de Encaminhamento no Correio Registado – Continente (D+1)
- IQS 12 – Demora de Encaminhamento no Correio Registado – CAM (D+10)

Contudo, não é possível aplicar os mesmos objetivos de desempenho do correio azul ao correio registado, dado que têm subjacentes processos operacionais diferentes. Enquanto o correio azul é objeto de um tratamento fortemente mecanizado, o correio registado requer tarefas operacionais mais exigentes e um tratamento manual, com reflexos nas demoras de encaminhamento.

Assim, propõe-se para o correio registado a definição de objetivos de desempenho menos exigentes do que os estabelecidos para o correio azul. Deste modo, propõe-se:

- IQS 11 – Demora de Encaminhamento no Correio Registado – Continente (D+1): com valor objetivo 90,0% e mínimo 88,0%.
- IQS 12 – Demora de Encaminhamento no Correio Registado – CAM (D+2): com valor objetivo 82,0% e mínimo 80,0%.

4. CASOS DE FORÇA MAIOR (ARTIGO 4º DO ANEXO AO SPD)

Genericamente os CTT concordam com a definição de casos de força maior apresentada pelo ICP-ANACOM. No entanto, no que se refere à ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT, sendo nossa percepção que muitas vezes têm como impulsionadores fatores externos, nomeadamente de cariz político, no entender dos CTT devia manter-se a possibilidade de pedido de dedução, avaliando o ICP-ANACOM casuisticamente a pertinência do pedido.

No que diz respeito ao prazo para solicitação de dedução, o ICP – ANACOM propõe revisão do mesmo para 30 dias úteis, alteração com a qual os CTT não podem concordar pela razão que seguidamente se refere.

Os pedidos de dedução são suportados pelos CTT pelos níveis de Qualidade de Serviço alcançados no mês de ocorrência do caso de força maior, calculados com e sem dedução dos registos afetados. Dado que os valores de um mês só estão estabilizados e validados no final do mês seguinte, só nessa data é possível aos CTT preparar o pedido de dedução. Por este motivo, os CTT solicitam a manutenção do período de 60 dias úteis, atualmente em vigor, para pedido de ativação da dedução a apresentar pelos CTT ao ICP - ANACOM.

5. DIVULGAÇÃO AO ICP-ANACOM E AOS UTILIZADORES (ARTIGOS 5º E 6.º DO ANEXO AO SPD)

Conforme prática atual, o SPD em apreço prevê a manutenção dos reportes trimestrais e anuais, a enviar pelos CTT ao IPC – ANACOM, alterando-se no entanto, no que concerne às

encomendas, o reporte dessegregado por Continente (D+3), Região Autónoma da Madeira (D+5) e Região Autónoma dos Açores (D+7 a D+15).

No que concerne ao reporte dos valores anuais e do quarto trimestre ao Regulador, o ICP – ANACOM prevê a extensão do prazo para final de fevereiro devido à intervenção de entidade externa independente. Os CTT concordam com esta extensão, considerando-a no entanto insuficiente, solicitando a sua alteração para 15 de março ou dia útil seguinte, por forma a possibilitar o cálculo / auditoria das demoras de encaminhamento e tempo em fila de espera, por parte de entidade externa e independente, e subseqüentes validações a efetuar pelos CTT após as quais estarão reunidas as condições necessárias para o reporte dos valores ao regulador.

6. INCUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DE DESEMPENHO (ARTIGO 7º E APÊNDICE 2 DO ANEXO AO SPD)

No que respeita à compensação a aplicar pelo incumprimento dos objetivos de desempenho, a mesma é permitida para o ano seguinte ao do incumprimento até ao valor de 1 ponto percentual, tendo em vista beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços.

Os CTT consideram, porém, que este limite máximo é excessivo, tomando em consideração a eventual aplicação de outras sanções previstas na lei, pelo que propõem que o mesmo não ultrapasse o valor de meio ponto percentual.

7. APÊNDICE 1 “PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL” (APÊNDICE 1 DO ANEXO AO SPD)

Tendo por base os comentários apresentados nos pontos 1 a 6 *supra*, os CTT gostariam de propor ao ICP-ANACOM, em conformidade com os mesmos, uma nova redação para o APÊNDICE 1 - “PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL” anexo ao SPD em análise, a qual consta do Anexo ao presente documento.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Face aos comentários que acima foram expostos, gostariam os CTT de destacar, em suma, o seguinte:

- Face à experiência dos CTT, considera-se que os PQS definidos no Convénio de Qualidade são bastante representativos da qualidade do serviço oferecida aos utilizadores, assim como os IQS se nos afiguram bastante exigentes e abrangentes dos diversos serviços postais prestados pelos CTT. Os CTT não têm objeções à manutenção dos PQS e IQS conforme proposto no âmbito do SPD;
- No que respeita ao novo IQS relativo à Demora de Encaminhamento do Correio Registado, atendendo à sua expressão em termos de tráfego no âmbito do serviço universal, os CTT não têm reservas à sua inclusão no elenco dos IQS já existentes;

Porém, propõe-se que, à semelhança do aplicável ao Correio Azul, este novo indicador seja desdobrado em dois indicadores: (i) IQS 11 – Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+1) e (ii) IQS 12 – Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2);

- Também no âmbito deste indicador, é proposto que o mesmo abranja as modalidades de correio registado simples e correio registado em mão. Contudo estas duas modalidades apresentam características muito diferenciadas, pelo que o correio registado simples não deve integrar o IQS, abrangendo este apenas o correio registado em mão (modalidade utilizada maioritariamente pelos clientes residenciais e pela esmagadora maioria do tecido empresarial português);
- Adicionalmente, e no que diz respeito ao cálculo do IR de cada IQS, o ICP – ANACOM tem em consideração o peso do serviço em termos de tráfego e de receita, de igual modo. No sentido de atribuir um maior relevo aos produtos mais utilizados, entendem os CTT que o tráfego deveria ter um maior peso no cálculo do IR, com uma ponderação de 75% e 25%, respetivamente para o tráfego e para a receita;

- No que respeita ao sistema de medição da qualidade, entendem os CTT que a externalização do sistema não trará qualquer mais-valia em termos de fiabilidade, originando custos significativos acrescidos a ser suportados, em última análise, pelos clientes do SU;
- Não obstante, os CTT irão desencadear um processo de consulta ao mercado com vista a contratar uma entidade para efetuar as medições das demoras dos IQS1 a IQS5. Cumpre salientar que este processo de externalização é necessariamente complexo e moroso (com diversas etapas), pelo que os CTT creem que só é viável a implementação de um sistema de medição de qualidade com recurso a uma entidade externa independente a partir de 2017;
- No entender do ICP-ANACOM o cálculo do IQS9 deve ter em conta os princípios e regras de medição previstos na norma EN 13850:2012, a qual em nosso entendimento não se coaduna com o produto encomendas devido às características específicas deste serviço. Assim, consideram os CTT que o cálculo deste indicador deve ser efetuado segundo a CEN/TR 15472, à semelhança do que fazem outros Operadores Postais Europeus;
- No que concerne à metodologia de medição a utilizar para a demora de encaminhamento no correio registado, sendo este produto rastreável através do sistema *track & trace*, os CTT entendem que a metodologia de medição deve seguir a CEN/TR 15472, com os devidos ajustamentos;

A aplicação informática que permitirá a utilização da informação do *track & trace* no cálculo das demoras de encaminhamento do correio registado está prevista para 2015, pelo que os CTT propõem que este indicador seja incluído nos objetivos de qualidade a partir de 2016, mantendo-se o conjunto de indicadores e respetivos IR inalterados em 2015.

- No que respeita à medição do tempo em fila de espera no atendimento, os CTT propõem uma alteração metodológica, a implementar em 2016, passando o cálculo do indicador a ter subjacente a informação obtida através deste sistema de gestão de filas de espera,

acrescida de informação obtida por observação direta nas Lojas e Postos CTT que não possuem este sistema;

- Quanto aos objetivos de desempenho, os CTT concordam que os níveis de qualidade atualmente definidos representam objetivos de qualidade adequados, devendo manter-se os atuais níveis Objetivo e Mínimo para os IQS para o triénio 2015-2017, com as alterações sugeridas no ponto 3 do presente documento.
- Quanto à definição de casos de força maior apresentada pelo ICP-ANACOM, os CTT entendem que no que se refere à ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT, deverá manter-se a possibilidade de pedido de dedução, avaliando o ICP-ANACOM casuisticamente a pertinência do pedido. Solicita-se, ainda, pelos motivos expostos no ponto 4, a manutenção do período de 60 dias úteis, atualmente em vigor, para pedido de ativação da dedução a apresentar pelos CTT ao ICP – ANACOM.

ANEXO

PROPOSTA DE REDAÇÃO DO APÊNDICE 1 –

“PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL”

HC [

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

FIC]