

# Auditoria aos valores anuais dos indicadores de qualidade do serviço dos CTT – Correios de Portugal, S.A. - 2017

*Síntese do Relatório – Versão pública*

11 de setembro de 2018



*Este documento foi preparado pela Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. apenas para uso da entidade a quem se destina. Não poderá ser copiado ou divulgado a terceiros (parcial ou totalmente) sem o consentimento prévio da Grant Thornton & Associados, SROC, Lda..*

# Conteúdo

1.	Introdução .....	3
2.	Metodologia.....	4
3.	Sumário Executivo .....	10
3.1	IQS 1 a 5.....	10
3.2	IQS 6 – Demora de Jornais e Publicações Periódicas (JPP) .....	16
3.3	IQS 7 e IQS 8 – Demora no Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+3 e D+5) .....	18
3.4	IQS 9 – Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal .....	19
3.5	IQS 10 – Tempo em Fila de Espera no Atendimento .....	21
3.6	IQS 11 – Demora de Encaminhamento no Correio Registrado.....	22
3.7	Recomendações.....	25

# 1. Introdução

A Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. (doravante "Grant Thornton"), foi contratada pela ANACOM para auditar a informação relativa aos valores anuais dos Indicadores de Qualidade de Serviço do ano 2017 (doravante "o Projeto" ou "a Auditoria" ou "IQS").

O objetivo deste Projeto é aferir que os resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço apresentados e preparados pelos CTT, para o ano de 2017, estão de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

O presente documento constitui uma síntese do Relatório da "Auditoria aos Valores Anuais de 2017 dos Indicadores de Qualidade do Serviço", contendo as principais conclusões da auditoria realizada.

## 2. Metodologia

A metodologia seguida na presente auditoria foi a detalhada nas seguintes atividades:

### ***Descrição e análise crítica dos procedimentos***

- ▶ Descrição e análise crítica dos procedimentos aplicados pelos CTT no apuramento dos valores dos IQS, tendo sido verificado/avaliado a sua validade e adequação face à Decisão da ANACOM de 30 de dezembro de 2014. Foram verificados, nomeadamente, os seguintes aspetos:
  - Definição da amostra
    - Método de definição da matriz de envios/observações, incluindo descrição do método de recolha de informação sobre correio real e tratamento dado à informação recolhida;
    - Parâmetros de estratificação utilizados, como por exemplo:
      - Parâmetros de estratificação geográfica;
      - Formatos dos envelopes;
      - Escalões de peso;
      - Tipos de locais de depósito: marco de correio situado na rua, marco de correio situado na estação, balcão do estabelecimento postal;
      - Tipos de locais de distribuição: apartados, domicílio do destinatário;
      - Formas de pagamento: selos, franquias, avenças;
      - Remetente e destinatário: particular/empresa;
      - Forma de endereçamento: envelope dactilografado, envelope redigido manualmente;
      - Depósito por dia de semana e horas do dia;
    - Geração da matriz de envios/observações de cada IQS, em que foram consideradas as variáveis de estratificação e a distribuição geográfica dos painelistas, de forma a avaliar se a mesma respeita a estratificação e cobertura geográfica definidas;
  - Produção dos objetos de teste;

- Métodos e procedimentos de envio dos objetos, tendo sido verificado o envio dos objetos de teste nas datas e horas previstas e a receção dos objetos;
- Recurso (ou não) a painelistas para envio e receção de objetos de correio de teste para efeitos de cálculo dos IQS, e correspondente utilização de objetos de correio de teste (ou de objetos de correio real);
- Nos casos em que existiu intervenção de painelistas:
  - Procedimentos de seleção dos painelistas;
  - Procedimentos seguidos pelos painelistas, com recurso nomeadamente à realização de entrevistas com painelistas e questionários preenchidos pelos painelistas;
  - Independência dos painelistas face ao operador postal;
  - Procedimentos implementados visando a não deteção dos painelistas;
  - Rotatividade dos painelistas;
  - Distribuição geográfica dos painelistas;
- Métodos e procedimentos de recolha de dados sobre demoras de encaminhamento e de tempos em fila de espera;
- Digitação dos dados recolhidos nos sistemas informáticos, para efeitos de cálculo dos IQS;
- Fórmula de cálculo dos IQS, tendo sido efetuada a descrição de ponderadores utilizados e da metodologia de cálculo dos mesmos; descrição da unidade de medida (e.g., dia útil) e da regra de cálculo das demoras de encaminhamento; verificação da continuidade das tecnologias de medição ao longo do ano;
- Regras de validação de objetos/observações de teste;
- Métodos, suportes e condições de arquivo;
- Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
- Deteção do correio de teste durante o seu percurso na rede postal por parte dos funcionários dos CTT;
- Procedimentos de controlo de qualidade referentes a todas as fases do sistema de apuramento dos IQS;

- Sistemas informáticos utilizados, tendo sido identificada a informação que é tratada de forma sistematizada e automática e a que é alvo de tratamento não automatizado e tendo sido verificado se as tecnologias dos sistemas cumprem com requisitos de segurança, nomeadamente no que respeita ao acesso às bases de dados, nomeadamente:
  - Análise à não permeabilidade dos sistemas e critérios arbitrários;
  - Foi verificado se os CTT tinham acesso aos sistemas utilizados no âmbito do sistema de medição em vigor a partir de 01.10.2016 e, em caso afirmativo, se a informação a que os CTT têm acesso pode pôr em causa a independência do sistema de medição;
  
- Alterações implementadas em 2017 face a 2016.

No caso dos IQS7 e IQS8, referentes a demoras de encaminhamento de correio transfronteiriço intracomunitário, o seu cálculo tem por base informação recolhida, tratada e reportada pelo IPC – International Post Corporation. Uma vez que não se efetuou uma auditoria aos objetos de correio de teste dos IQS7 e IQS8, efetuou-se a descrição da intervenção dos CTT no processo, a informação reportada pelo IPC aos CTT, a metodologia de apuramento dos IQS implementada pelos CTT e a validação dos cálculos efetuados pelos CTT.

No caso do IQS 10 (tempo em fila de espera):

- a) Verificou-se se os resultados reportados pelos CTT resultam de uma amostra de observações, efetuada ao longo do ano, que seja representativa:
  - a. da localização geográfica dos estabelecimentos postais;
  - b. da classificação dos estabelecimentos postais;
  - c. da frequência e distribuição dos atendimentos postais, tendo em conta os dias em que são efetuados e as horas do dia em que são efetuados,e como funciona o processo de recolha da informação.
  
- b) Verificou-se, especificamente, se os planos de visita são definidos tendo em conta as características de procura dos estabelecimentos postais e a distribuição geográfica dos mesmos e se os planos de visita são cumpridos.

### **Validação dos valores e verificação da sua consistência e rigor estatístico**

- ▶ Validação dos valores dos IQS reportados pelos CTT à ANACOM e verificação da consistência e rigor estatístico do sistema de apuramento dos IQS, tendo sido efetuado, nomeadamente:
  - A análise da representatividade da matriz estatística de correio de teste/observações face ao correio real, tendo sido verificado, por um lado, se os fluxos de correio real estão contemplados na matriz estatística e, por outro lado, a consistência da distribuição das variáveis (atributos) de estratificação;
  - Análise da representatividade da amostra efetivamente implementada (população de teste) face à matriz estatística de correio de teste/observações definida, verificando, por um lado, se a população de teste contemplou os fluxos definidos pela matriz estatística, se o número de objetos de teste/observações reflete o previsto na matriz e, por outro lado, a consistência da distribuição das variáveis (atributos) de estratificação;
  - Verificou-se a conformidade entre a informação registada nas bases de dados de apuramento dos IQS e a correspondente informação constante nos registos/suportes físicos.

Foi dada especial atenção, nomeadamente, aos campos que permitiam o cálculo da demora de encaminhamento de cada envio. Nesta análise, a dimensão mínima da amostra, representativa da respetiva população, foi de 138 registos para cada um dos IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11, significando que a amostra analisada na auditoria aos IQS de 2017 foi de 1242 registos.

Para os IQS7 e IQS8 não foi efetuada esta análise (tal como mencionado acima).

Foi efetuada a validação da amostra utilizada no apuramento dos IQS em 2017.

- Recálculo dos valores anuais dos IQS e verificação da sua conformidade com os valores reportados pelos CTT à ANACOM.

### ***Implementação das recomendações/determinações da ANACOM***

- ▶ Foi efetuada a verificação da implementação pelos CTT das recomendações e determinações emitidas pela ANACOM, relativas ao sistema de apuramento dos IQS, nomeadamente, quando aplicável, as resultantes de anteriores auditorias realizadas, com referência à data de implementação e, para as situações que ainda não se encontravam implementadas, o motivo da não implementação pelos CTT e a data prevista de implementação.

### ***Implementação da metodologia (referencial normativo) fixada pela ANACOM***

- ▶ Foi efetuada a comparação entre o sistema de medição da qualidade de serviço implementado pelos CTT e as normas e especificações técnicas do Comité Europeu de Normalização (CEN) cuja aplicação a ANACOM determinou através da referida deliberação de 30.12.2014, identificando se o requisito está ou não totalmente implementado e, caso não esteja, o que não está, porque não está e quando se prevê que esteja implementado:
  - No caso do sistema de apuramento dos IQS2, IQS3, IQS7, IQS8, IQS9 e IQS11: com a EN 13850:2012, de dezembro de 2012;
  - No caso do sistema de apuramento do IQS1: com a EN 14508:2003+A1, de Março de 2007;
  - No caso do sistema de apuramento dos IQS4 e IQS5: com a TS 14773:2004;
  - No caso do sistema de apuramento do IQS6: com a EN 14534:2003+A1:2007.



***Recomendações de melhoria***

- ▶ Apresentação de recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento de cada IQS, incluindo no que respeita à definição do desenho da amostra de cada IQS.

## 3. Sumário Executivo

O objetivo principal deste relatório é apresentar os aspetos relevantes e conclusões do trabalho de revisão efetuado, bem como as recomendações do auditor sobre o sistema de medição dos IQS, sendo os mesmos apresentados nas secções seguintes:

### 3.1 IQS 1 a 5

#### 3.1.1. Procedimentos

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC, foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade dos IQS 1 a 5 do ano de 2017. Do entendimento obtido importa referir as seguintes situações:

- a) Os pacotões<sup>1</sup> enviados pela PwC aos painelistas têm identificação do remetente (PwC) e são facilmente identificáveis como “pacotões” devido às suas dimensões;
- b) O operador postal (CTT) é que recolhe os pacotões nas instalações da PwC para enviar aos painelistas, sendo sempre entregues para expedição na mesma loja de correio;
- c) A tarefa de recolha dos pacotões pelos CTT nas instalações da PwC é sempre efetuada no mesmo dia da semana, tornando-se numa tarefa rotineira;
- d) Os painelistas procedem ao envio dos comprovativos do correio-prova e/ou outros formulários para a PwC, através dos CTT;
- e) Existência de um número visível e característico no envelope do correio-prova que pode ser detetado pelo operador postal.

---

<sup>1</sup> Cada “pacotão” contém os objetos de correio-prova a enviar pelos painelistas, organizados por dia de indução e por formato, juntamente com o plano de envio da semana.

- f) Existência de correio-prova contendo *transponders* que, pela sua dimensão e formato, poderão ser identificados, podendo comprometer a independência do correio-prova e dos painelistas.

As situações acima identificadas podem levar facilmente à identificação dos painelistas, que compõem o painel de medição, bem como dos pontos de indução e de receção do correio-prova, e colocar em causa (i) a independência do painel do correio-prova da entidade medidora e (ii) o anonimato dos pontos de indução e de receção do correio-prova.

### **3.1.2. Validação dos Valores e Verificação da Consistência e Rigor Estatístico do correio-prova**

Da análise efetuada ao desenho estatístico do correio normal e azul realizado pela PwC, verificou-se que a população de envios válidos representa de forma fiável o correio-prova previsto para o período em análise, independentemente do tipo de painalista (expedidor ou recetor), região e zona de receção e expedição e tipo de objeto expedido.

### **3.1.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

De acordo com a análise efetuada às bases de dados fornecidas pela PwC, que suportam o cálculo dos IQS 1 a 5, foram identificadas as seguintes situações:

1. Os objetos planeados em 2016 e apenas expedidos em 2017, são considerados apenas para os objetos válidos, ficando excluídos da população total.
2. Os objetos anulados considerados para os IQS de 2017 são todos os objetos que têm como data planeada 2017 e expedidos em 2017, mas em que no decorrer do percurso do correio-prova foi identificada uma inconformidade.
3. A população total apurada pela Grant Thornton não corresponde aos valores reportados pelos CTT à ANACOM. A diferença apurada resulta de terem sido considerados em duplicado no reporte enviado à ANACOM os objetos extraviados (44 processos).

Face ao exposto anteriormente, verificou-se que os procedimentos estão a ser cumpridos de acordo com a metodologia implementada pela PwC. No entanto, consideramos que deve haver coerência no critério geral e não apenas para cada conceito. Assim, se nos objetos válidos são considerados os objetos expedidos em 2017, independentemente do ano em que foram planeados, para os objetos anulados e para os objetos totais recomendamos que também seja adotada a mesma metodologia. Salientamos que estas situações não têm impacto no cálculo do indicador, uma vez que o cálculo é efetuado sobre a base de dados dos objetos válidos.

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada a 138 objetos da amostra de cada IQS, identificaram-se inconformidades com e sem impacto no indicador, com exceção do IQS 2, onde não foram encontradas inconformidades com impacto no indicador.

Das situações verificadas com impacto no indicador, detetou-se a existência de:

- 1 situação encontrada relativamente a cada um dos IQS 1, 4 e 5. Em todos os três casos, os objetos apresentavam data de receção do painelista que não coincidia com a informação presente na base de dados;
- 5 situações com inconformidades relativamente ao IQS 3, correspondentes a (i) 1 objeto em que a data de indução real não coincidia com a informação presente na base de dados, e (ii) 4 objetos em que a data de receção não coincidia com a informação presente na base de dados.

Conclui-se assim que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas com impacto no cálculo do indicador é de:

- 0,72%, nos casos dos IQS 1, 4 e 5;
- 3,62%, no caso do IQS 3;
- 0%, no caso do IQS 2,

o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados da PwC para o cálculo dos IQS 1 a 5 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população. As populações em questão são as seguintes:

IQS 1: 18.246

IQS 2: 12.318

IQS 3: 9.439

IQS 4: 18.246

IQS 5: 21.757

### **3.1.4. Comparação do tempo de demora do correio-prova para objetos com e sem *transponder***

De acordo com o trabalho desenvolvido, verificou-se que a percentagem de correio distribuído dentro do padrão de serviço para os IQS 1, 2 e 3 é significamente superior para objetos enviados com *transponder* do que para objetos enviados sem *transponder*, com base no cálculo para um nível de confiança de 95%

Esta situação, apesar de não ser possível concluir com certeza, poderá significar que existe forma de o *transponder* ser identificado, provocando conseqüentemente a identificação do painelista e do correio-prova, podendo colocar em causa a independência do sistema.

Relativamente ao IQS 4, também se verificou que o correio normal sem *transponder*, demora geralmente mais tempo e tem mais probabilidade de ser extraviado. Isto acontece pelo facto de haver uma maior percentagem de correio normal sem *transponder* com demora de encaminhamento superior a 15 dias ou que foi extraviado, do que no caso de correio normal com *transponder*.

No caso do IQS 5, observou-se que não existem diferenças significativas entre a percentagem de correio-prova dentro do padrão para objetos com e sem *transponder*. Desta forma, para estes IQS, não foi detetada nenhuma relação entre a existência ou não de *transponder* e o tempo de demora ser mais elevado ou mais reduzido (mais de 10 dias úteis) ou o correio ser extraviado, tanto para um nível de confiança de 90% ou de 95%.

Adicionalmente verificou-se ainda o seguinte:

- a) Apenas no mês de janeiro foram expedidos mais objetos sem *transponder* do que objetos com *transponder*;

- b) As quantidades de correio-prova enviadas mensalmente foram semelhantes ao longo dos meses de 2017, podendo assim concluir-se que a data de indução não teve impacto no tempo de demora;
- c) Existem painelistas que enviaram apenas objetos sem *transponder* e painelistas que apenas receberam objetos sem *transponder*.

### 3.1.5. Análise do Painel de Correio-prova

Da análise efetuada ao painel, verificou-se que a PwC recruta painelistas que apresentam diferentes características, nomeadamente, estarem localizados em diferentes regiões e serem pessoas individuais e coletivas, de acordo com os dados obtidos no estudo do correio real, fatores que são relevantes para o estudo do correio-prova. Adicionalmente, conclui-se que estes painelistas operam de acordo com os procedimentos definidos pela PwC.

Verificou-se que os painelistas são diferentes daqueles que faziam este tipo de funções para os CTT e que a questão temporal não se coloca, dado que apenas começaram a desempenhar estas tarefas a partir do último trimestre de 2016, não excedendo os 4 anos de tempo máximo de operacionalidade, previstos na norma EN 13850:2012

Adicionalmente, consideramos que o número de painelistas ativos, que ascende a 249, apesar de estar em cumprimento com os requisitos da norma, é manifestamente insuficiente para o trabalho em causa, dado que constitui mais um elemento que pode facilitar a deteção dos painelistas e conseqüentemente colocar em causa a independência do sistema.

### 3.1.6. Recálculo dos Valores Anuais dos IQS 1 a 5 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais dos IQS 1 a 5 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM para os IQS 1, 2 e 3.

No IQS 4, verificou-se que no recálculo obtém-se o valor reportado à ANACOM, quando é utilizada a metodologia de cálculo considerada pela PwC, a qual apenas considerou os envios de correio normal extraviados (num total de 12 envios). No entanto, de acordo com a definição do IQS 4 e a metodologia de cálculo decorrente

da decisão da ANACOM de 30 de dezembro de 2014, o cálculo deste IQS deve ser efetuado considerando também os envios que não são entregues no prazo de 15 dias úteis (2 envios). No recálculo pela Grant Thornton aplicando a metodologia de cálculo correta, considerando os envios extraviados e os envios que não são entregues no prazo de 15 dias úteis (num total de 14 envios), identifica-se uma discrepância entre os valores reportados pela PwC e o valor apurado pela Grant Thornton.

No IQS 5 verifica-se a mesma situação. Tendo sido identificados 32 envios de correio azul extraviados e um envio de correio azul não entregues até 10 dias úteis, a PwC apenas considerou os 32 processos de correio azul extraviados. No entanto, neste caso, o recálculo pela Grant Thornton considerando a totalidade dos 33 envios não altera o valor do indicador.

É ainda de salientar que em nenhuma das situações acima relatadas (IQS 4 e 5) se verifica impacto no cumprimento dos valores mínimos e/ou de objetivos definidos pela ANACOM para o cálculo destes indicadores, tal como se poderá verificar na tabela apresentada de seguida:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT (Critério PwC)	Valor Calculado pela GT (Critério GT)
	IR	Mínimo	Objetivo			
IQS 1	32%	95,5%	96,3%	95,9%	95,9%	95,9%
IQS 2	6%	93,5%	94,5%	91,4%	91,4%	91,4%
IQS 3	3%	84,0%	87,0%	87,9%	87,9%	87,9%
IQS 4	3%	2,3‰	1,4‰	0,7‰	0,7‰	0,9‰
IQS 5	3%	2,5‰	1,5‰	1,8‰	1,8‰	1,8‰

**Tabela 3-1: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT dos IQS 1 a 5 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## **3.2 IQS 6 – Demora de Jornais e Publicações Periódicas (JPP)**

### **3.2.1. Procedimentos seguidos**

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC, foi possível concluir que os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade do encaminhamento de jornais e publicações periódicas (IQS 6), estão de acordo com os previstos na norma 14534:2003+A1:2007.

### **3.2.2. Validação dos Valores e Verificação da sua Consistência e Rigor Estatístico**

De acordo com o trabalho desenvolvido, constatou-se que a população de envios válidos dos jornais e publicações periódicas apresenta uma representação fiável dos envios previstos para o ano de 2017, independentemente da zona de receção dos jornais ou publicações ou da sua periodicidade.

De acordo com o trabalho desenvolvido relativamente à taxa de cumprimento da matriz de desenho estatístico e da matriz de envios previstos, constatou-se que a aderência da matriz planeada face à válida é de cerca de 100%.

No entanto, verifica-se que apenas 66,84% dos envios de jornais e publicações previstos, foram realmente considerados válidos no ano de 2017. Esta taxa de cumprimento razoável da população de envios válidos face ao correio-prova previsto, acontece essencialmente devido a desvios significativos em algumas publicações de editoras mais pequenas, podendo ser explicado pelos seguintes factores:

- a) a formalização dos contratos de assinaturas com todas as editoras havia sido morosa;
- b) a não informação à PwC dos dias de não publicação;
- c) o registo das moradas dos painelistas nas bases de dados das editoras não era o correto.



### 3.2.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada a 138 objetos da amostra do IQS 6, identificaram-se situações sem impacto no indicador e uma situação com impacto.

A situação verificada com impacto no indicador corresponde à existência de um objeto em que a data de aceitação era divergente entre a prova física e a base de dados, verificando-se uma diferença de um dia no cálculo da demora.

Face ao exposto, conclui-se que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento nos jornais e publicações periódicas com impacto no cálculo do indicador é de 0,72%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 6 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população de envios válidos (7.969).

### 3.2.4. Análise do Painel de Correio-prova

Da análise efetuada ao painel, verificou-se que a PwC recruta painelistas que (i) apresentam diferentes características que são relevantes para o estudo do correio- (ii) operam de acordo com os procedimentos definidos pela PwC e (iii) são diferentes daqueles que faziam este tipo de funções para os CTT pelo que a questão temporal não se coloca, (isto é, não excedendo assim os 4 anos de tempo máximo de operacionalidade previsto na norma), dado que apenas começaram a desempenhar estas tarefas no último trimestre de 2016.

### 3.2.5. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 6 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 6 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 6	10%	95,5%	96,3%	96,5%	96,5%

**Tabela 3-2: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 6 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

### 3.3 IQS 7 e IQS 8 – Demora no Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+3 e D+5)

#### 3.3.1. Recálculo dos Valores Anuais dos IQS 7 e 8 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 7 e 8 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 7	2,5%	85,0%	88,0%	82,6%	82,6%
IQS 8	2,5%	95,0%	97,0%	96,3%	96,3%

**Tabela 3-3: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT dos IQS 7 e 8 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

Conclui-se assim, que os valores reportados à ANACOM em relação aos IQS 7 e 8 estão corretamente calculados, sendo de salientar que o valor do IQS 7 se encontra abaixo do mínimo e que o do IQS 8 se encontra acima do mínimo mas abaixo do objetivo.

## **3.4 IQS 9 – Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal**

### **3.4.1. Procedimentos**

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade da demora de encaminhamento da encomenda postal (IQS 9) no ano de 2017. Do entendimento obtido importa referir as seguintes situações:

- a) Os pacotões enviados pela PwC aos painelistas têm identificação do remetente (PwC) e são facilmente identificáveis como “pacotões” devido às suas dimensões;
- b) O operador postal (CTT) é que recolhe os pacotões nas instalações da PwC para enviar aos painelistas, sendo sempre entregues para expedição na mesma loja de correio;
- c) Os painelistas procedem ao envio dos comprovativos das encomendas e/ou outros formulários para a PwC, através do operador postal;
- d) As encomendas têm sempre como conteúdo sal e com o descritivo “produtos alimentares”, podendo facilitar a sua identificação;
- e) As encomendas têm sempre a indicação para “considerar abandonada” caso não sejam objeto de levantamento.

As situações acima identificadas podem levar facilmente à identificação dos painelistas que compõem o painel de medição, à identificação dos pontos de indução e de receção do correio-prova e à identificação do correio-prova, e colocar em causa a independência do painel do correio-prova da entidade medidora e o anonimato dos pontos de indução e de receção.

### **3.4.2. Validação dos Valores e Verificação da sua Consistência e Rigor Estatístico**

De acordo com o trabalho desenvolvido, constatou-se que a população de envios válidos de encomendas representa fiavelmente o correio-prova previsto para o ano de 2017, independentemente do percurso, zona ou região de receção ou expedição.

### **3.4.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada aos 138 objetos da amostra do IQS 9, identificaram-se situações com e sem impacto no indicador.

Quanto às situações verificadas com impacto no indicador, num total de três casos, detetaram-se 2 tipos de inconformidades: divergência na data de indução real e na data de receção, como explicado de seguida:

- a) Quanto à data de indução, detetámos dois objetos em que a prova física é divergente com a base de dados. No primeiro caso, o documento não se encontrava anexado, tendo sido apenas validada a data de receção. No segundo, o impacto no cálculo da demora é de um dia;
- b) Quanto à data de receção, detetámos a existência de um objeto em que a data de receção era divergente da data registada na base de dados, verificando-se a diferença de um dia.

Face ao exposto, conclui-se que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento nas encomendas normais com impacto no cálculo do indicador é de 2,16%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 9 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população de envios válidos (3.471).

### **3.4.4. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 9 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM**

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 9 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 9	3%	90,5%	92,0%	95,1%	95,1%

**Tabela 3-4: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 9 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## 3.5 IQS 10 – Tempo em Fila de Espera no Atendimento

### 3.5.1. Procedimentos

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC, constatou-se que as visitas prova válidas representam de forma fiável as visitas prova previstas a realizar no ano de 2017, independentemente da direção comercial do estabelecimento CTT visitado e do nível<sup>2</sup> desses mesmos estabelecimentos.

Adicionalmente, consideramos que a metodologia em vigor não é a mais adequada, dado que não garante o anonimato dos TRDE's (Técnicos de Recolha de Dados Estatísticos). O facto do procedimento se basear na presença do responsável pela medição no interior da loja, verificando o que se passa (sem efetuar qualquer ação), pedindo, no final da visita, ao responsável da loja que assine e carimbe o documento, não garante a anonimização quer relativamente ao TRDE quer ao motivo pelo qual se encontra no estabelecimento. Por outro lado, o mesmo TRDE pode efetuar várias visitas à mesma loja, tendo essa situação efetivamente ocorrido, o que pode permitir a identificação do mesmo por parte do operador.

A conjugação de todas as situações acima relatadas cria uma probabilidade elevada de falibilidade de integridade desta metodologia.

<sup>2</sup> As lojas dos CTT estão classificadas por níveis, de acordo com as receitas obtidas, sendo as lojas de nível 6 as que têm níveis mais elevados de receita e as de nível 0 as de volume de receita mais reduzido.

### 3.5.2. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados

Efetuuou-se uma análise aos TRDE's e às lojas/ postos CTT visitadas, tendo-se concluído que existe uma rotação razoável dos TRDE's por loja, embora se tenha concluído que a mesma loja/posto foi, ou pode ser, visitada pelos mesmo técnico mais do que uma vez.

Da análise efetuada à amostra selecionada para a verificação física, conclui-se que para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas no tempo em fila de espera no atendimento com impacto no cálculo do indicador é de 0%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados da PwC para o cálculo do IQS 10 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (3.546).

### 3.5.3. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 10 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 10 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 10	5%	75,0%	85,0%	85,8%	85,8%

**Tabela 3-5: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 10 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## 3.6 IQS 11 – Demora de Encaminhamento no Correio Registado

### 3.6.1. Procedimentos

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade do

correio registado (IQS 11) do ano de 2017. Do entendimento obtido, importa referir as seguintes situações:

- a) Os pacotões enviados aos painelistas têm identificação do remetente (PwC) e são facilmente identificáveis como “pacotões” devido às suas dimensões;
- b) O operador postal (CTT) é que recolhe os pacotões nas instalações da PwC para enviar aos painelistas, sendo sempre entregues na mesma loja de correio;
- c) Existência de um número visível e característico no envelope do correio-prova que pode ser detetado pelo operador postal;
- d) A tarefa de recolha dos pacotões é sempre efetuada no mesmo dia da semana, tornando-se numa tarefa rotineira;
- e) Os painelistas procedem ao envio dos comprovativos dos registos do correio e/ou outros formulários para a PwC, através do operador postal.

As situações acima identificadas podem levar à identificação dos painelistas que compõem o painel de medição, bem como dos pontos de indução e receção do correio-prova, e colocar em causa (i) a independência do painel do correio-prova da entidade medidora, (ii) o anonimato dos pontos de indução e de receção do correio-prova e (iii) o anonimato do próprio correio-prova.

### **3.6.2. Validação dos Valores e Verificação da sua Consistência e Rigor Estatístico**

De acordo com o trabalho desenvolvido, constatou-se que a população de envios válidos do correio registado apresenta uma representação fiável do correio-prova previsto para o ano de 2017, independentemente do percurso, zona ou região de receção ou expedição do mesmo.

### **3.6.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

De acordo com a análise efetuada à amostra de 138 envios de correio registado, constatou-se que existem inconformidades sem impacto no indicador e uma inconformidade com impacto.

Quanto à inconformidade com impacto, detetámos um objeto em que a data de indução não coincidia com a data presente na base de dados.

Face ao exposto, conclui-se que para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento de correio registado com impacto no cálculo do indicador é de 0,72%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados da PwC para o cálculo do IQS 11 são razoáveis e representativos daqueles encontrados na população (16.373).

#### 3.6.4. Comparação do tempo de demora para objetos com e sem *transponder*

De acordo com o trabalho desenvolvido nesta secção do relatório, constatou-se que a percentagem de correio registado dentro do padrão não é significativamente diferente quando envolve objetos com e sem *transponder*.

#### 3.6.5. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 11 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 11 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 11	30%	89,0%	91,0%	92,6%	92,6%

**Tabela 3-6: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 11 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**



## 3.7 Recomendações

### 3.7.1. Recomendação N.º 1

Tendo em conta que os procedimentos implementados pela PwC não garantem a confidencialidade dos Painelistas e dos pontos de indução e receção do correio-prova recomendamos que:

- O envio dos objetos de teste para os painelistas seja efetuado através de correio eletrónico, eliminando desta forma o envio dos pacotões. Nesta situação, seria o painalista a tratar de toda a logística associada ao envio dos objetos de teste (desde a sua impressão ao encerramento dos envelopes para os destinatários corretos), estando associado a este procedimento uma remuneração substancialmente diferente da atual. Em alternativa, recomendamos o seguinte:
- Os pacotões sejam entregues em mão aos painelistas nos grandes centros urbanos e através de transportadoras independentes dos CTT nas outras regiões;
- Caso o procedimento anterior não seja possível, que pelo menos os pacotões sejam recolhidos por transportadores independentes dos CTT que depois entreguem os pacotões em diversas lojas dos CTT e efetuando rotação de lojas nas entregas (não repetindo a mesma no espaço de um mês, por exemplo);
- As entregas dos pacotões ocorram durante vários dias da semana e não num dia pré-determinado;
- O correio-prova não tenha nenhuma marca identificativa da PwC no lado exterior do documento;
- Alguns dos pacotões tenham o endereço aposto de forma manuscrita;
- Haja variação tanto no tipo de letra como no espaço existente entre as mesmas de forma periódica, no correio de teste;

Sejam utilizados outros tipos de *transponders* dado que os atualmente em uso são de fácil identificação.

### 3.7.2. **Recomendação N.º 2**

Tendo em conta que as encomendas contêm sempre o mesmo conteúdo, nomeadamente sal, e sempre com o descritivo “produtos alimentares”, recomendamos que os produtos a incluir nas encomendas sejam mais variados de forma a não ser fácil padronizar e antecipar o tipo de produtos utilizados.

### 3.7.3. **Recomendação N.º 3**

Tendo em conta que é aposto, para as encomendas não levantadas, para as abandonar e que não existe obrigação de levantamento das encomendas para os painelistas, recomendamos que seja obrigatório para os painelistas levantarem as encomendas, ainda que para tal possa ter que ser necessário aumentar a sua remuneração e que, no caso de não serem levantadas, que tenham a inscrição de “devolver ao remetente”.

### 3.7.4. **Recomendação N.º 4**

Recomendamos que:

- A composição do painel atual seja alterada na sua totalidade;
- Haja uma rotação periódica do painel, garantindo também que os painelistas mantenham um perfil semelhante (em termos de envios postais enviados e recebidos) ao que tinham antes de iniciarem funções, de forma a garantir a sua anonimização;
- Os elementos do painel tenham apenas uma função, ou seja, ou são painelistas recetores ou são emissores;
- Haja um aumento da remuneração dos painelistas de forma a facilitar o seu recrutamento e, por outro lado, para haver maior número de painelistas disponíveis.

### 3.7.5. **Recomendação N.º 5**<sup>3</sup>

Os painelistas deverão proceder ao envio dos comprovativos do correio prova e/ou dos formulários de forma digital e através de um endereço de correio eletrónico a ser fornecido pela entidade responsável pela medição dos indicadores, para que não haja necessidade de envio de correspondência através do operador postal.

### 3.7.6. **Recomendação N.º 6**

Recomendamos que:

- a escolha da entidade a efetuar a medição dos IQS seja da responsabilidade da ANACOM, o regulador do setor, ou que seja a própria ANACOM a gerir o sistema de medição (embora não esteja previsto no atual quadro legislativo), ou;  
no caso de tal não ser possível, que, pelo menos tenha que ter a concordância daquela antes de a entidade ser escolhida, ou;
- que a ANACOM valide previamente as peças do procedimento aquisitivo, nomeadamente o caderno de encargos e as especificações técnicas.

### 3.7.7. **Recomendação N.º 7**

Redução de intervenção manual em todo o sistema, no tratamento de dados pela entidade responsável pela medição, dado que o atual se encontra muito sujeito a erros de introdução, através por exemplo da leitura ótica através de pistolas de elementos essenciais identificativos do correio teste, no que respeita ao controlo efetuado pela entidade independente responsável pela medição. Esta situação permitiria reduzir o risco de erros na inserção de informação na base de dados.

### 3.7.8. **Recomendação N.º 8**

Recomendamos que o procedimento utilizado para a observação dos tempos em fila de espera (para efeitos do IQS 10) seja alterado, passando a ser efetuado através

---

<sup>3</sup> As recomendações 1 a 5 deverão ser efetuadas em simultâneo de forma a garantir a eficácia das mesmas.

de clientes mistério e que estes não o possam fazer mais do que uma vez em cada posto/loja, garantindo ainda a anonimização destes indivíduos e a sua distribuição pela totalidade do território nacional.

### **3.7.9. Recomendação N.º 9**

Recomendamos que a PwC, tendo em conta que o seu sistema é dinâmico, faça um corte e um arquivo da base de dados que envia para a ANACOM, de forma a poder fornecer a mesma base aos auditores, aquando da realização das auditorias. Adicionalmente, recomendamos ainda que o sistema permita identificar quem, quando e o que foi alterado, no caso de ainda não o fazer.

### **3.7.10. Recomendação N.º 10**

Recomendamos que seja averiguada a possibilidade de proceder à medição dos IQS 9 e 11 através do correio real, utilizando a informação do sistema de *track and trace*. Para este efeito, no caso de ser possível, deverá ser efetuada uma auditoria ao sistema de *track and trace* dos CTT de forma a garantir que o mesmo é fidedigno.

### **3.7.11. Recomendação N.º 11**

Embora considerando que o estudo do correio real realizado pelos CTT em 2015 é representativo, ainda assim, recomendamos que este estudo de correio seja efetuado por uma entidade independente do operador postal e com conhecimentos na matéria.

Este estudo deve ter uma profundidade adequada do ponto de vista de rigor estatístico, tendo em consideração graus de confiança e erros de amostragem apropriados, abrangendo não só uma semana (mesmo que seja uma semana considerada “neutra”), mas sim um número de semanas mais alargado e não concentrado num período específico do ano, assim como uma distribuição territorial que seja representativa do objeto do estudo.

Em qualquer caso, os estudos de correio real realizados para efeitos de definição da amostra (quer a metodologia, quer os resultados obtidos) devem ser remetidos à entidade reguladora para que possam ser objeto de análise/auditoria pela mesma, previamente à definição da amostra pela entidade que efetue a medição.

### 3.7.12. **Recomendação N.º 12**

Recomendamos que a PwC, no que respeita ao IQS 6, proceda à elaboração de uma tabela de erros para este indicador para que a interpretação às bases de dados seja mais linear e clara, tanto para controlo da própria PwC como no âmbito de uma auditoria.