

Auditoria às Reclamações e Pedidos de Informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. – 2016

Síntese do Relatório – Versão pública

30 de julho 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	7

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 Reclamações e Pedidos de informação do ano 2016 (doravante "o Projeto" ou "a Auditoria" ou "RPI").

O objetivo deste Projeto é aferir que os resultados dos indicadores de Reclamações e Pedidos de Informação apresentados e preparados pelos CTT, para o ano de 2016, estão de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

O presente documento constitui uma síntese do Relatório da "Auditoria aos Valores Anuais de 2016 de Pedidos de Informação e Reclamações", contendo as principais conclusões da auditoria realizada.

2. Metodologia

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

- ▶ A compreensão da metodologia e os resultados propostos pelos CTT para os exercícios 2016;
- ▶ A descrição e análise crítica dos procedimentos aplicados pelos CTT em conformidade com os critérios utilizados na metodologia aprovada pela ANACOM
- ▶ A validação da informação de suporte utilizada, incluindo a consistência e o rigor estatístico;
- ▶ A análise crítica da integração, conformidade e funcionamento (validação) dos sistemas de informação e fluxos;
- ▶ A verificação da implementação das recomendações/determinações da ANACOM
- ▶ A verificação da conformidade com a norma EN14012:2008 do Comité Europeu de Normalização;
- ▶ Eventuais propostas de melhorias aos procedimentos atualmente em uso.

Nas atividades acima indicadas foram desenvolvidas as seguintes tarefas ou aspetos essenciais:

Descrição e análise crítica dos procedimentos

- ▶ Descrição dos procedimentos adotados pelos CTT no que respeita ao tratamento e apuramento dos valores dos indicadores referentes a reclamações e pedidos de informação tendo sido verificado/avaliado a sua validade e adequação. Foram verificados, nomeadamente, os seguintes aspetos:
 - Formas de entrada, registo e classificação de reclamações e pedidos de informação;
 - Procedimentos de recolha e tratamento da informação, incluindo a nível da garantia da introdução correta na base de dados;
 - Fórmulas de cálculo dos indicadores reportados à ANACOM;
 - Métodos, suportes e condições de arquivo;
 - Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;

- Procedimentos de controlo de qualidade referentes a todas as fases do sistema, nomeadamente: averiguação do registo integral das reclamações e pedidos de informação; averiguação da validação da informação processada; análise de dados e relatórios quanto à sua consistência e medidas corretivas;
- 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;
- Alterações implementadas em 2016 face a 2015.

Validação dos valores e verificação da sua consistência e rigor estatístico

- ▶ Validação dos valores dos indicadores referentes a reclamações e pedidos de informação reportados pelos CTT à ANACOM e verificação da consistência e rigor estatístico do sistema, tendo sido efetuado, nomeadamente:
 - Avaliação da conformidade entre a informação registada na base de dados (sistema informático) e a correspondente informação de base constante nos registos de reclamações e pedidos de informação dos utilizadores.

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

A dimensão da amostra utilizada, representativa da população foi de 138 registos para o universo total de reclamações respondidas e de 138 registos para o universo total de pedidos de informação respondidos, pelo que a amostra analisada foi de 276 registos.

- Recálculo dos valores dos indicadores e verificação da sua conformidade com os valores reportados pelos CTT a ANACOM.

Implementação das recomendações/determinações da ANACOM

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

Norma EN 14012:2008 do CEN

- ▶ Comparação do sistema de reclamações e pedidos de informações implementado pelos CTT com a norma do CEN EN14012:2008, de novembro de 2008, com identificação das diferenças, se aplicável.

Recomendação de melhorias

Apresentação de recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento dos valores dos indicadores de reclamações e pedidos de informação.

3. Sumário executivo

O objetivo principal deste relatório é apresentar os aspetos relevantes e conclusões do trabalho de revisão, sendo os mesmos apresentados nos parágrafos seguintes:

Reclamações:

- a) **Número de processos** – Relativamente ao total de reclamações respondidas pelos CTT em 2016 (i) foram identificadas diferenças em 50 processos e (ii) nas que geraram pagamento de indemnizações, foram identificadas diferenças em 17 processos, entre o reporte efetuado pelos CTT à ANACOM e os valores apurados pela Grant Thornton, resultando a divergência de uma incorreta classificação no sistema de reclamações como sendo relativas a serviços que integram o serviço postal universal, quando são relativas a serviços que não se enquadram no âmbito do serviço postal universal.

Reclamações Respondidas em 2016			
Descritivo	Nº Processos CTT	Nº Processos GT	Diferença
Nacional	33 406	33 403	(3)
Internacional	40 367	40 320	(47)
Total	73 773	73 723	(50)

Tabela 3.1: Reclamações respondidas em 2016 no âmbito do SU [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

Reclamações que deram lugar ao pagamento de indemnizações			
Descritivo	Nº Processos CTT	Nº Processos GT	Diferença
Nacional	1 905	1 904	(1)
Internacional	14 772	14 756	(16)
Total	16 677	16 660	(17)

Tabela 3.2: Reclamações respondidas em 2016 que deram lugar a indemnizações no âmbito do SU [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

- b) **Âmbito dos Processos**¹ - Relativamente ao total de reclamações respondidas pelos CTT em 2016, foram identificadas diferenças no âmbito em 171 processos entre o reporte efetuado pelos CTT à ANACOM e os valores apurados pela Grant Thornton. A divergência apurada resulta essencialmente de duas situações: (i) processos com dados insuficientes/incorretos² e (ii) erro na introdução dos dados da reclamação pelos operadores no Sistema Integrado de Apoio ao Cliente (SIAC).

As reclamações que apresentam divergência face à sua natureza e que alteram o respetivo âmbito, correspondem a 0,2% da população, pelo que se considera que as diferenças apuradas não são materialmente relevantes.

- c) **Tempo médio de resposta** - Ainda em relação ao total de reclamações respondidas, não foram apuradas diferenças, na base de dados que nos foi disponibilizada, entre o tempo médio de resposta reportado pelos CTT à ANACOM e o calculado pela Grant Thornton.

Âmbito das Reclamações	Tempo Médio de Resposta (dias de calendário)			
	Descritivo	CTT	GT	Diferença
Nacional		11,9	11,9	-
Internacional		45,2	45,2	-
Nr. Total de processos		30,1	30,1	-

Tabela 3.3: Cálculo do tempo médio de resposta às reclamações, em dias de calendário
[fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

- d) **Amostra** - Dos 138 processos de reclamações analisados, 31 apresentam não conformidades com impacto:
- 30 processos apresentam datas de entrada diferentes, constatando-se que a data de entrada identificada no processo físico difere da data constante da base de dados facultada pelos CTT à ANACOM;
 - 1 processo em que a data de indemnização da base de dados dos CTT é diferente da verificada fisicamente.

¹ Diferenciação na origem ou no destino de objetos entre (serviço) nacional e internacional.

² As situações identificadas podem levar a uma incorreta classificação do âmbito passando de nacional para internacional ou vice-versa.

As diferenças apuradas, de acordo com os CTT, podem resultar essencialmente de problemas na digitação, pelo facto de os dados sobre as reclamações serem maioritariamente inseridos no SIAC de forma manual.

Considerando que a proporção de não conformidades na amostra analisada é de 22,46%, de acordo com a metodologia adotada, para um intervalo de confiança de 95%, pode-se inferir que a percentagem de processos com não conformidades no total da população está compreendida entre 15,50% e 29,43%, situação que pode influenciar o tempo médio de resposta reportado pelos CTT à ANACOM.

No quadro seguinte, identificam-se as diferenças no tempo de resposta, entre a base de dados dos CTT e a verificação ao processo físico efetuada pela Grant Thornton aos 138 processos de reclamações:

Tempo de Resposta	Tempo de Resposta CTT	Tempo de Resposta GT	Diferença
Nacional	10,94	11,30	0,36 dias
Internacional	36,88	37,68	0,80 dias
Total	24,47	25,07	0,60 dias

Tabela 3.4: Reclamações – Tempo de resposta, em dias de calendário, da amostra analisada [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

De acordo com os resultados obtidos nas amostras das Reclamações, tendo em conta a metodologia estatística utilizada, a amplitude do intervalo de não conformidades não permite concluir sobre a exatidão nos tempos de resposta reportados pelos CTT.

Pedidos de informação:

- Número de processos** – Relativamente ao total de pedidos de informação respondidos pelos CTT em 2016, foram identificadas diferenças em 55 processos entre o reporte efetuado pelos CTT à ANACOM e os valores apurados pela Grant Thornton, resultando a divergência do facto de os processos terem sido classificados como relativos a serviços que integram o serviço postal universal, quando o não são.

Pedidos de Informação Respondidos			
Descritivo	Nº Processos CTT	Nº Processos GT	Diferença
Nacional	18.255	18.255	-
Internacional	32.293	32.238	(55)
Total	50.548	50.493	(55)

Tabela 3.5: Pedidos de informação respondidos em 2016 no âmbito do SU [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

- b) **Âmbito dos Processos** – No que respeita ao total de pedidos de informação respondidos pelos CTT em 2016, foram identificadas diferenças no âmbito em 71 processos entre o reporte efetuado pelos CTT à ANACOM e os valores apurados pela Grant Thornton. A divergência apurada resulta essencialmente de erros na introdução dos dados pelos operadores no SIAC.

Os pedidos de informação que apresentam divergência face à sua natureza e que alteram o respetivo âmbito, correspondem a 0,1% da população, pelo que se considera que as diferenças apuradas não são materialmente relevantes.

- c) **Tempo de resposta** – Ainda em relação ao total de pedidos de informação respondidos em 2016, não foram apuradas diferenças, na base de dados que nos foi disponibilizada, entre o tempo médio de resposta reportado pelos CTT à ANACOM e o calculado pela Grant Thornton.

Âmbito dos pedidos de informação	Tempo Médio de Resposta (dias de calendário)		
	CTT	GT	Diferença
Nacional	12,0	12,0	-
Internacional	24,2	24,2	-
Nr. Total de processos	19,8	19,8	-

Tabela 3.6: Cálculo do tempo médio de resposta aos pedidos de informação, em dias de calendário [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

- d) **Amostra** - Dos 138 processos analisados de pedidos de informação, 20 apresentam não conformidades, sendo que todos têm impacto no cálculo do tempo de resposta para o processamento dos pedidos de informação.

As não conformidades detetadas nos 20 processos correspondem a datas de entrada diferentes, constatando-se que a data de entrada identificada no

processo físico difere da data da base de dados facultada pelos CTT à ANACOM.

As diferenças apuradas, de acordo com os CTT, podem resultar essencialmente de problemas na digitação, pelo facto de os dados sobre os pedidos de informação serem maioritariamente inseridos no SIAC de forma manual.

Considerando que a proporção de não conformidades na amostra analisada dos pedidos de informação é de 14,49%, de acordo com a metodologia adotada, para um intervalo de confiança de 95%, pode-se inferir que a percentagem de processos com não conformidades no total da população está compreendida entre 8,62% e 20,37%, situação que pode influenciar o tempo médio de resposta reportado pelos CTT à ANACOM.

No quadro seguinte identificam-se as diferenças no tempo de resposta, entre a base de dados dos CTT e a verificação ao processo físico efetuada pela Grant Thornton aos 138 processos de pedidos de informação:

Tempo de Resposta	Tempo de resposta CTT	Tempo de resposta GT	Diferença
Nacional	11,98	12,60	0,62 dias
Internacional	22,94	23,36	0,42 dias
Total	18,97	19,46	0,49 dias

Tabela 3.7: Pedidos de Informação – Tempo de resposta, em dias de calendário, da amostra analisada [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

De acordo com os resultados obtidos nas amostras dos Pedidos de Informação, tendo em conta a metodologia estatística utilizada, a amplitude do intervalo de não conformidades não permite concluir sobre a exatidão nos tempos de resposta reportados pelos CTT.

Tipificação dos processos:

Adicionalmente, tendo em conta que o processo atual de definição dos motivos finais atribuídos está sujeito a critérios de interpretação de cada operador que regista a informação no SIAC, propomos que seja melhorado o processo de atribuição dos motivos finais, de forma a existir menos subjetividade na sua classificação.

Vias de entrada:

As vias de entrada das reclamações estão divididas em 9 tipos diferentes, como é possível verificar pelo quadro seguinte:

Reclamações	Distribuição da População
Livro de Reclamações	10,2%
Correio e Fax	1,0%
Nave	16,4%
Site	3,3%
Mailbox	21,8%
Call center	18,9%
Ficheiro de clientes	8,8%
Modelo qualidade serviço	17,8%
Outros (inclui Provedor CTT)	1,8%
Total	100%

Tabela 3.8 Caracterização da Amostra de Reclamações segundo a via de entrada³ [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

De acordo com a tabela acima, verifica-se que das diversas vias de entrada que o cliente dispõe para efetuar reclamações, não existe nenhuma que seja maioritariamente utilizada em relação às outras, sendo que as preferencialmente usadas pelos clientes dos CTT em 2016 foram: *mailbox* (21,8%), *call center* (18,9%), modelo de qualidade de serviço (17,8%) e Nave (16,4%). As reclamações efetuadas através destas quatro vias de entrada representam cerca de 75% do total das reclamações em 2016. De referir ainda que do total das reclamações efetuadas em 2016, cerca de 0,4% foram aceites em postos de correio e 32,2% em lojas CTT.

³NAVE – plataforma diretamente interligada com o SIAC, para inserção dos dados necessários para a abertura do processo.

Mailbox – sistema de receção de reclamações de clientes através de e-mail.

Ficheiro de Clientes - modelo próprio (modelo informático) de inserção da solicitação no SIAC.

Modelo de Qualidade Serviço – formulário próprio para o efeito, com o código 213893. Este modelo está disponível, nas lojas CTT. Posteriormente, este modelo pode ser enviado através de um sobrescrito RSF, disponível para o efeito, ou entregue ao balcão de qualquer loja ou posto dos CTT para ser registado no SIAC.

Outros (inclui Provedor CTT) - Reclamações, através do provedor do cliente por meio de carta ou de *e-mail* havendo um endereço eletrónico para o efeito.

Da análise à amostra não foram detetadas anomalias relativamente à via de entrada.

Processos recebidos:

Da análise efetuada ao total de processos de reclamações e pedidos de informação recebidos pelos CTT em 2016, é possível apresentar o seguinte quadro:

Processos recebidos em 2016			
Descritivo	Nº. Processos CTT	Nº. Processos GT	Diferença
Nacional	52.223	52.221	(2)
Internacional	73.658	73.566	(92)
Nº. Total de processos	125.881	125.787	(94)

Tabela 3.9: Processos recebidos em 2016 no âmbito do SU [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT]

Da análise efetuada foi possível concluir que:

- a) Foram identificadas diferenças em 94 processos entre o reporte efetuado pelos CTT à ANACOM e os valores apurados pela Grant Thornton. A divergência apurada resulta de os processos terem sido classificados como relativos a serviços que integram o serviço postal universal, quando o não são;
- b) Existem diferenças no âmbito em 220 processos entre o reporte efetuado pelos CTT à ANACOM e os valores apurados pela Grant Thornton, sendo que a divergência apurada resulta essencialmente de erros na introdução dos dados pelos operadores no SIAC. O número de processos recebidos em 2016 que apresentam divergência face à sua natureza e que alteram o respetivo âmbito, correspondem a 0,2% da população, pelo que se considera que as diferenças apuradas não são materialmente relevantes;
- c) O tempo de digitação (número de dias que decorrem entre a data em que o cliente efetuou a sua reclamação/pedido de informação ("Data entrada nos CTT") e a data em que os CTT inseriram o processo no sistema para o início de averiguações), para a grande maioria dos processos, foi inferior a 30 dias (99,7%).

Determinações e Recomendações ANACOM

Da análise efetuada à implementação das determinações e recomendações da ANACOM no âmbito do sistema de gestão de reclamações, verificou-se que:

- ▶ 80% das determinações estão implementadas e 20% estão parcialmente implementadas;
- ▶ 71% das recomendações estão implementadas, 6% estão parcialmente implementadas e 23% não estão implementadas.

Recomendações de Melhoria Grant Thornton

Recomendação N.º 1

Tendo em conta que o processo atual de definição dos motivos finais atribuídos está sujeito a critérios de interpretação de cada operador, propomos que seja melhorado o processo de atribuição do motivo final, de forma a existir menos subjetividade na sua classificação, verificando, por exemplo, o histórico existente em que tenha havido divergências e apresentar esses casos práticos à equipa que trata destes processos.

Recomendação N.º 2

Da análise às bases de dados verificámos que existem casos em que o mesmo objeto pode gerar mais do que dois processos, o que não se revela eficiente. Recomendamos assim, que quando se trate do mesmo objeto as situações sejam tratadas sempre dentro de apenas um ou dois processos, no máximo, para que não haja uma multiplicidade de operadores e ou decisões a serem tomadas relativamente ao mesmo objeto.

Recomendação N.º 3

No caso em que o cliente tem direito a indemnizações, nomeadamente quando a mesma é feita com recurso a vales, a introdução de dois dias adicionais ao tempo de resposta é realizada de forma manual no relatório em excell que serve de base ao reporte dos indicadores à ANACOM, dado que a plataforma SIAC ainda não assume esta adição de forma automática. Recomendamos assim a automatização deste procedimento, ou seja, desde que a indemnização seja feita através de carta vale, o sistema deverá automaticamente adicionar os dias correspondentes ao tempo de resposta.⁴

⁴ Segundo informação obtida dos CTT, esta situação já foi resolvida em dezembro de 2017, pelo que não será aplicável para auditorias futuras

Recomendação N.º 4

Da análise efetuada com base na nossa amostra verificou-se que tanto nos pedidos de informação, como nas reclamações, existe um número significativo de não conformidades relativamente ao total da amostra, tal como acima demonstrado. Face a esta situação recomendamos que o processo seja sujeito a um maior controlo, por via da verificação dos dados introduzidos.