

Sentido provável de decisão sobre o critério a adotar para avaliar o cumprimento dos objetivos de desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras

Por deliberação de 12.07.2018, o Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) aprovou a decisão relativa aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, para o período de 2018-2020 (doravante “Decisão Qualidade”).

De acordo com a referida decisão, o incumprimento dos objetivos de desempenho relativos aos indicadores de qualidade de serviço (IQS) definidos dá lugar à aplicação de um mecanismo de compensação aos utilizadores¹.

Há incumprimento de um qualquer IQS quando o seu valor, num determinado ano, é inferior ao respetivo objetivo de desempenho fixado.

Em alguns IQS², o valor apurado corresponde a uma estimativa obtida por amostragem.

Nestes casos, podem ocorrer erros de “aceitação”, quando a amostra fornece um “falso positivo” (um falso cumprimento - a medição sobre a amostra indica o cumprimento do objetivo que, no entanto, não é cumprido no universo, isto é, na realidade), e erros de “rejeição”, quando a amostra fornece um “falso negativo” (um falso incumprimento - um incumprimento na amostra quando não há incumprimento no universo como um todo).

Pode assim acontecer que num determinado ano os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) não tenham cumprido no universo (na realidade) o objetivo de um determinado IQS e, numa certa proporção das medições (amostra) desse IQS, sejam considerados cumpridores, tomando a ANACOM a decisão de que o objetivo de desempenho foi cumprido. Ou, inversamente, pode acontecer que num determinado ano os CTT tenham

¹ Com exceção dos IQS relativos à demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário.

² Como é o caso dos IQS relativos ao correio normal (IQS1 e IQS2), ao correio azul (IQS3 a IQS6), aos jornais e publicações periódicas (IQS7 a IQS12), ao correio normal em quantidade (IQS21 e IQS22) e ao tempo em fila de espera no atendimento (IQS23 e IQS24).

cumprido no universo (na realidade) o objetivo de desempenho e, numa certa proporção da amostra, sejam declarados incumpridores pela ANACOM.

Esta situação não se coloca no caso dos IQS cuja medição é efetuada com base no universo (nos envios reais dos utilizadores), como é o caso dos IQS do correio registado e da encomenda normal.

Tendo em conta que:

- a) no caso dos IQS cujo método de apuramento é efetuado através de amostras, o valor apurado para cada IQS é uma estimativa obtida por amostragem, a qual tem, assim, para além de uma margem de erro amostral, um nível de confiança associado; e
- b) na Decisão Qualidade a ANACOM eliminou os valores mínimos associados aos IQS, passando a fixar apenas objetivos de desempenho, cujo incumprimento dá origem à aplicação de um mecanismo de compensação,

a ANACOM, na Decisão Qualidade, indicou que, no âmbito da verificação do nível de realização do objetivo de desempenho de cada IQS, não deixaria de avaliar o impacto do erro amostral associado à estimativa do valor do IQS observado.

Está aqui em causa reduzir, para probabilidades razoavelmente pequenas, a existência de “falsos negativos” (falsos incumprimentos) que têm consequências para quem pode ser penalizado por incumprimento. No caso concreto dos IQS, está em causa reduzir para probabilidades razoavelmente pequenas a tomada de decisões da ANACOM que penalizem os CTT, por via da aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores, pela ocorrência de “falsos incumprimentos” dos objetivos de desempenho.

Uma solução consiste em, a partir das medidas baseadas em amostragens, usar intervalos de confiança com um elevado nível de confiança, para tomar decisões sobre o cumprimento, ou não, dos objetivos em todo o universo. Assim, se o limite superior do intervalo de confiança para a percentagem p de objetos que são entregues nos prazos fixados (ou de pessoas que são atendidas dentro do tempo de espera estabelecido) for maior ou igual do que a percentagem a atingir (objetivo de desempenho) fixada para o IQS, considera-se o objetivo cumprido.

Por exemplo, considerando um determinado IQS cujo objetivo de desempenho é de 99,9%, cuja dimensão amostral é de 5000 objetos e que siga uma amostragem aleatória simples, a observação de uma percentagem de 99,84% de objetos dentro do prazo (D+X) fixado, conduz a um intervalo de confiança a 95% para p entre 99,73% e 99,95%. Sendo o seu limite superior (99,95%) maior que 99,9% (o valor objetivo), considerar-se-ia o objetivo cumprido.

Note-se que os erros amostrais podem variar consoante vários parâmetros:

- a) o valor observado na amostra;
- b) a dimensão amostral;
- c) o nível de confiança estabelecido³.

Note-se que o contrário também pode acontecer, isto é, a tomada de decisões pela ANACOM que beneficiam os CTT pela existência de “falsos positivos”, isto é, “falsos cumprimentos”, sem que os CTT sejam penalizados. Contudo, neste caso, a solução passaria por se considerar o limite inferior (e já não o limite superior) do intervalo de confiança para a percentagem p de objetos que são entregues nos prazos fixados (ou de pessoas que são atendidas dentro do tempo de espera estabelecido). Apenas se esse limite inferior fosse maior ou igual do que o objetivo de desempenho fixado para o IQS, se considerar-se-ia o objetivo cumprido. Tal implicaria que os CTT teriam de ter como referência (a atingir) um valor acima do valor objetivo fixado, o qual passaria a ser, na prática, o valor que deveriam atingir sob pena de se considerar que estavam em incumprimento.

Face ao exposto, o Conselho de Administração, na prossecução das atribuições da ANACOM previstas nas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício das competências que lhe são conferidas pela alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º dos mesmos Estatutos, atento o disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação atual) e o disposto nos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados por

³ Por exemplo, 95%.

deliberação da ANACOM de 12.07.2018 para o período de 2018-2020, e ao abrigo do n.º 1 do artigo 45.º da Lei Postal, delibera o seguinte:

1. A ANACOM considerará como cumpridos os objetivos de desempenho dos IQS relativos ao correio normal (IQS1 e IQS2), ao correio azul (IQS3 a IQS6), aos jornais e publicações periódicas (IQS7 a IQS12), ao correio normal em quantidade (IQS21 e IQS22) e ao tempo em fila de espera no atendimento (IQS23 e IQS24), aplicáveis em 2019 e em 2020, quando o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado for maior ou igual ao valor objetivo fixado para o respetivo IQS.
2. Para efeitos do número 1, os CTT remetem à ANACOM o intervalo de confiança a 95% do valor observado de cada um dos referidos IQS, arredondado à segunda casa decimal, bem como todos os cálculos efetuados para o determinar.
3. A informação referida no ponto 2 é enviada à ANACOM, relativamente ao ano 2019, no prazo de 10 dias úteis após serem notificados da decisão final e, relativamente ao ano 2020, em simultâneo com o reporte dos níveis anuais de qualidade registados nesse ano.
4. Submeter o presente sentido provável de decisão a:
 - a) audiência dos CTT – Correios de Portugal, S.A., nos termos dos artigos 121.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo; e
 - b) audição das organizações representativas dos consumidores, ao abrigo do artigo 43.º da Lei Postal;
 - c) consulta pública dos utilizadores em geral, ao abrigo da alínea d) do n.º 1 do artigo 124.º do Código do Procedimento Administrativo, atendendo ao potencial número elevado de interessados a ouvir, que torna impraticável a realização de audiência prévia,

fixando o prazo de 15 dias úteis para que, no âmbito destes procedimentos, os interessados, querendo, se pronunciem por escrito e em língua portuguesa.

26.03.2020