

## **Decisão Final**

### **Resultados das auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e em 2017**

#### **ÍNDICE**

<b>1. Enquadramento.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Principais conclusões da auditoria aos indicadores de qualidade de serviço .....</b>	<b>3</b>
2.1. Apuramento dos resultados	3
2.2. Medição de 1 de janeiro a 30 de setembro de 2016	4
2.3. Medição a partir de 1 de outubro de 2016	5
2.3.1. Medição dos IQS relativos ao correio nacional	5
2.3.2. Medição do IQS relativo ao tempo em fila de espera	6
2.4. Demora de encaminhamento nos envios com e sem <i>transponder</i>	7
2.5. Recomendações de melhoria por parte dos auditores	8
2.6. Conclusões da ANACOM	8
<b>3. Principais conclusões da auditoria aos indicadores de reclamações e pedidos de informação .....</b>	<b>9</b>
3.1. Apuramento dos resultados	9
3.2. Recomendações de melhoria por parte dos auditores	10
3.3. Conclusão	10
<b>4. Decisão .....</b>	<b>10</b>

## 1. Enquadramento

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, devem dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, devendo efetuar a medição dos mesmos pelo menos uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente<sup>1</sup>.

Por decisão de 30.12.2014, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) fixou, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 13.º da Lei Postal, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, a assegurar pelos CTT no triénio 2015-2017. Em complemento, por decisão de 13.03.2015, foram ainda definidos os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio registado, indicador aplicável a partir de 2016, inclusive<sup>2</sup>.

A ANACOM, por decisão de 17.12.2015, determinou aos CTT a correção, até 30.09.2016<sup>3</sup>, do reiterado incumprimento da obrigação de proceder a uma medição independente dos níveis de qualidade de serviço com recurso a uma entidade externa independente, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória<sup>4</sup>.

Neste contexto, em 30.09.2016 os CTT informaram a ANACOM de que, a partir de 01.10.2016, a medição já seria efetuada por uma entidade externa independente, a PricewaterhouseCoopers/AG - Assessoria de Gestão, Lda. (PwC).

Assim, em 2016, a medição dos valores dos indicadores de qualidade de serviço foi, nos primeiros nove meses do ano, efetuada pelos CTT, e nos últimos três meses, pela PwC. Em 2017 foi efetuada inteiramente pela PwC.

A ANACOM deve assegurar a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT, de forma independente, a fim de garantir a exatidão dos dados disponibilizados pelo mesmo. Os resultados das auditorias

---

<sup>1</sup> De acordo com o n.º 3 do artigo 13.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor (Lei Postal).

<sup>2</sup> Os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» encontram-se disponíveis em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=380464>.

<sup>3</sup> Prazo que então era necessário por não ter sido ainda iniciado pelos CTT o procedimento de seleção da entidade externa.

<sup>4</sup> Depois de ter instaurado processos de contraordenação pelos incumprimentos verificados em 2013, 2014 e 2015, que culminaram com o pagamento voluntário pelos CTT das coimas aplicáveis.

ou dos outros mecanismos de controlo realizados são objeto de relatório, a publicar no sítio da ANACOM na Internet<sup>5</sup>.

De igual modo, os CTT, enquanto prestador do serviço universal, devem medir, pelo menos uma vez por ano, indicadores sobre as reclamações recebidas, indicadores que foram fixados pela ANACOM, por decisão de 12.12.2013<sup>6</sup>.

Para além da divulgação efetuada pelos CTT sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos<sup>7</sup> e sobre o número de reclamações e respetiva resolução<sup>8</sup>, compete à ANACOM disponibilizar e manter atualizadas informações que contribuam para um mercado aberto e concorrencial, designadamente as relativas a níveis de qualidade de serviço oferecidos e a reclamações recebidas e tratadas pelo prestador do serviço universal (CTT)<sup>9</sup>.

No contexto do quadro regulamentar acima referido, a ANACOM promoveu uma auditoria aos valores anuais de 2016 e de 2017 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT. Na sequência de concurso público lançado em 21.07.2017, a ANACOM deliberou, em 21.09.2017, adjudicar à Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. (doravante “Grant Thornton” ou “auditores”) a realização da referida auditoria.

## **2. Principais conclusões da auditoria aos indicadores de qualidade de serviço**

### **2.1. Apuramento dos resultados**

A auditoria concluiu que o cálculo dos valores dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) foi efetuado de acordo com a metodologia definida e que não houve erros no apuramento dos valores dos IQS dos anos de 2016 e de 2017, com exceção do apuramento dos valores do IQS4 (Correio normal não entregue até 15 dias úteis) e do IQS5 (Correio azul não entregue até 10 dias úteis) no ano de 2017.

De acordo com a auditoria, a metodologia aplicada em 2017 na fórmula de cálculo dos IQS4 e do IQS5 não estava correta, uma vez que apenas foram considerados pela PwC

---

<sup>5</sup> De acordo com o n.º 6 do artigo 13.º da Lei Postal.

<sup>6</sup> Ao abrigo do n.º 5 e do n.º 6 do artigo 41.º da Lei Postal.

<sup>7</sup> Ao abrigo do n.º 4 do artigo 13.º da Lei Postal.

<sup>8</sup> Ao abrigo do n.º 6 do artigo 41.º da Lei Postal.

<sup>9</sup> Alíneas d) e f) do n.º 1 do artigo 53.º da Lei Postal.

os envios extraviados, quando deveriam ter sido também considerados os envios com demora de encaminhamento superior a 15 dias úteis, no caso do IQS4, e superior a 10 dias úteis, no caso do IQS5. Esta situação:

- a) teve impacto no valor do IQS4, em que o valor reportado à ANACOM foi de 0,7‰ quando deveria ter sido 0,9‰, não tendo tido impacto no valor do IQS5, em que o valor reportado à ANACOM corresponde ao valor calculado com a metodologia correta;
- b) não teve, contudo, impacto material nas conclusões quanto ao cumprimento, ou não, dos valores objetivo e mínimo fixados pela ANACOM para 2017, uma vez que tanto o valor do IQS4 que foi reportado à ANACOM (0,7‰) como o valor calculado de forma correta (0,9‰) cumprem o valor objetivo fixado para o IQS4 (1,4‰).

Da correção do valor do IQS4 resulta também uma correção do valor do Indicador Global de Qualidade de Serviço (IG)<sup>10</sup> em 2017, que baixa de 110 para 109, redução que não tem impacto material em termos do cumprimento do valor objetivo do IG (100), que continua a ser cumprido.

## **2.2. Medição de 1 de janeiro a 30 de setembro de 2016**

A auditoria concluiu que, entre 1 de janeiro de 2016 e 31 de setembro de 2016, a independência do sistema de medição dos IQS não pode ser garantida, tendo em conta que, naquele período, os responsáveis pela medição dos níveis de qualidade foram os próprios CTT, sem recurso a uma entidade externa independente<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Tendo em conta que o valor do IG é calculado em função dos valores individuais dos IQS e do grau de cumprimento do valor objetivo de cada IQS.

<sup>11</sup> Esta conclusão não se aplica ao IQS7 e ao IQS8, relativos à demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário, cujos valores são calculados pelos CTT com base nas demoras de encaminhamento apuradas pelo sistema de medição UNEX (*Unipost Brand for External Quality of Service Measurement Systems* - <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex>), que são assim um *input* para o cálculo efetuado pelos CTT.

## **2.3. Medição a partir de 1 de outubro de 2016**

### **2.3.1. Medição dos IQS relativos ao correio nacional<sup>12</sup>**

Relativamente aos procedimentos de medição implementados entre 1 de outubro de 2016 e 31 de dezembro de 2017, período em que a medição foi efetuada pela PwC, a auditoria salienta que:

- a) os envios efetuados pela PwC aos painelistas contendo os objetos de correio-prova (envios designados de “pacotões”)<sup>13</sup>, são facilmente identificáveis devido a conterem no seu exterior a identificação do remetente (PwC) e devido à dimensão dos mesmos;
- b) quando do envio dos “pacotões” aos painelistas, são os CTT que os recolhem nas instalações da PwC, sempre no mesmo dia da semana e sendo sempre entregues para expedição na mesma estação de correios;
- c) os painelistas enviam os comprovativos do correio-prova<sup>14</sup> e/ou outros formulários para a PwC, através dos CTT;
- d) no caso da medição dos IQS do correio normal, do correio azul e do correio registado, os envelopes do correio-prova contêm um número visível e característico, que pode ser detetado pelos CTT;
- e) no caso da medição do IQS das encomendas, as encomendas utilizadas como correio-prova contêm sempre “sal” e o descritivo do envio é “produtos alimentares”;
- f) as encomendas utilizadas como correio-prova contêm sempre a indicação “considerar abandonada”, caso as mesmas não sejam “levantadas” pelos (painelistas) recetores nos estabelecimentos postais;

---

<sup>12</sup> Conclusões aplicáveis aos IQS relativos ao correio normal (IQS1 e IQS4), correio azul (IQS2, IQS3 e IQS5), jornais e publicações periódicas (IQS6), encomendas (IQS9) e correio registado (IQS11).

<sup>13</sup> Envios designados, no relatório de auditoria, como “pacotões”. Por sua vez, os objetos de correio-prova são os envios de correio que os painelistas expedidores enviam aos painelistas recetores, para medição dos IQS.

<sup>14</sup> Ao longo deste documento, as referências a “correio-prova”, “correio de teste” e “objetos de teste” têm o mesmo significado.

- g) uma parte do correio-prova utilizado na medição dos IQS do correio normal, do correio azul e do correio registado contém *transponders*<sup>15</sup>, os quais, pela sua dimensão e formato, podem ser identificados,

concluindo que estes procedimentos podem levar facilmente à identificação dos painelistas, dos pontos de indução e de receção do correio-prova e do próprio correio-prova.

Constata assim a ANACOM que os procedimentos implementados podem culminar numa eventual previsibilidade que não permite assegurar os fins últimos do exercício de medição (refletir a qualidade de serviço oferecida aos utilizadores).

### **2.3.2. Medição do IQS relativo ao tempo em fila de espera**

Em relação aos procedimentos de medição do IQS do tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais (IQS 10), os auditores salientam que a metodologia adotada não é a mais adequada uma vez que não garante o anonimato dos técnicos que efetuam a medição dos tempos em fila de espera, dado que:

- a) o procedimento de medição baseia-se na presença do responsável pela medição no interior do estabelecimento postal, sem efetuar qualquer ação (como as que seriam de esperar que um qualquer cliente realizasse), aguardando pela entrada do(s) cliente(s) para iniciar a medição do tempo em fila de espera;
- b) no final da visita ao estabelecimento postal, o responsável pela medição solicita ao responsável do estabelecimento postal que assine e carimbe o documento onde efetuou o registo das informações recolhidas, procedimento que não garante a anonimização do responsável pela medição;
- c) o responsável pela medição pode efetuar várias visitas ao mesmo estabelecimento postal, o que também permite a identificação do mesmo pelos colaboradores daquele estabelecimento postal.

---

<sup>15</sup> Objeto colocado dentro dos objetos de correio-prova que permite a deteção do seu percurso através de captação do seu sinal pelas antenas do operador (Fonte: Relatórios de auditoria aos IQS, anos de 2016 e 2017).

Concluem assim os auditores que existe uma probabilidade elevada de falibilidade de integridade desta metodologia.

#### **2.4. Demora de encaminhamento nos envios com e sem *transponder***

No âmbito da auditoria foi efetuada uma comparação entre o tempo da demora de encaminhamento (e extravios) dos envios de correio-prova com e sem *transponders*<sup>16</sup>, tendo a auditoria concluído<sup>17</sup> sobre a existência de diferenças (estatisticamente) significativas entre os envios com e sem *transponder* nas 12 situações a seguir indicadas, na maioria das quais a demora de encaminhamento é maior nos envios sem *transponder*<sup>18</sup>:

- a) no caso da medição efetuada pelos CTT entre 1 de janeiro e 30 de setembro de 2016 há diferenças em todos os seis IQS em causa (IQS1 e IQS4 relativos ao correio normal, IQS2, IQS3 e IQS5 relativos ao correio azul e IQS11 relativo ao correio registado), sendo a demora de encaminhamento maior no caso dos envios sem *transponder*, com exceção do IQS3 (Demora de encaminhamento no correio azul nos fluxos CAM) em que a demora de encaminhamento é menor no caso dos envios sem *transponder*;
- b) no caso da medição efetuada pela PwC entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2016 há diferenças na demora de encaminhamento em dois dos seis IQS (IQS3 e IQS11), sendo em ambos os casos maior a demora de encaminhamento no caso dos envios sem *transponder*;
- c) no caso da medição efetuada pela PwC entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2017 há diferenças em quatro dos seis IQS (nos dois IQS relativos ao correio normal e nos IQS2 e IQS3 relativos ao correio azul), sendo a demora de encaminhamento maior no caso dos envios sem *transponder*.

---

<sup>16</sup> Foram utilizados *transponders* na medição dos IQS relativos ao correio normal, correio azul e correio registado (ou seja, IQS1 a IQS5 e IQS11).

<sup>17</sup> Com base nos cálculos realizados para um nível de confiança de 95%.

<sup>18</sup> A auditoria identificou também diferenças nas restantes seis situações, na maioria das quais também com maiores demoras de encaminhamento no caso dos envios sem *transponder*, sendo que nestes casos as diferenças não foram consideradas (estatisticamente) significativas.

De acordo com o relatório de auditoria, apesar de não ser possível concluir com certeza, esta situação poderá significar que existe forma de o *transponder* ser identificado e, assim, também o correio-prova e o painelista.

## **2.5. Recomendações de melhoria por parte dos auditores**

Na sequência da auditoria realizada, os auditores efetuaram um conjunto de recomendações - constantes do capítulo 3.7 dos relatórios com a síntese das conclusões da auditoria a cada um dos anos 2016 e 2017, publicados simultaneamente com o sentido provável de decisão (SPD) que deu origem à presente decisão - que visam corrigir os aspetos acima identificados.

## **2.6. Conclusões da ANACOM**

Face às conclusões da auditoria, a ANACOM constata que:

- a) os procedimentos de medição dos IQS do correio nacional não garantem a não identificação dos painelistas, dos pontos de indução e de receção do correio-prova e do próprio correio-prova, o que pode ter como consequência que os resultados apurados através da amostra do correio-prova correm o risco de não refletir a qualidade de serviço efetivamente oferecida pelos CTT, uma vez que não se garante que o correio-prova não possa ter um tratamento específico distinto, e mais favorável, do que os envios reais de correio;
- b) os procedimentos de medição do tempo em fila de espera podem permitir um comportamento distinto pelos colaboradores do estabelecimento postal quando em presença do responsável pela medição do tempo em fila de espera, o que pode ter como consequência que os resultados apurados através da amostra correm o risco de não refletir a realidade,

pelo que entende efetuar as determinações e recomendações identificadas no capítulo 4, que nomeadamente visam assegurar a não identificação dos painelistas, do correio-prova (correio de teste), dos pontos de indução e receção do correio-prova (correio de teste), bem como da medição dos tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais.



### **3. Principais conclusões da auditoria aos indicadores de reclamações e pedidos de informação**

#### **3.1. Apuramento dos resultados**

Relativamente aos valores de 2016 e de 2017 dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação no âmbito do serviço postal universal, a auditoria:

- a) identificou algumas divergências face aos valores de reclamações e pedidos de informação reportados pelos CTT à ANACOM<sup>19</sup>, concluindo, no entanto, que as diferenças apuradas não são materialmente relevantes face ao peso das mesmas no total dos processos;
- b) identificou a existência de erros em campos de definição de datas (sobretudo ao nível das datas de entrada dos processos nos CTT), com impacto nos valores dos tempos médios de resposta a reclamações e pedidos de informação, cuja materialidade, de acordo com a metodologia adotada, não permite aos auditores concluir sobre a exatidão dos tempos de resposta reportados pelos CTT<sup>20</sup>;
- c) concluiu que, pese embora os procedimentos instituídos pelos CTT para uma correta definição e classificação dos motivos das reclamações, o processo de atribuição dos motivos finais a cada reclamação/pedido de informação está sujeito a alguma subjetividade por parte do operador que regista a informação no sistema.

A ANACOM salienta que a auditoria realizada, tendo incidido sobre os procedimentos e sobre a base de dados onde se encontram registadas as reclamações e pedidos de informação, não permite concluir se na mesma estão incluídas todas as reclamações e pedidos de informação efetuados.

---

<sup>19</sup> Designadamente processos referentes a reclamações respondidas, a pedidos de informação respondidos e a processos recebidos, que não deveriam ter sido incluídos no reporte dos CTT uma vez que não eram referentes a serviços no âmbito do serviço universal, bem como algumas diferenças a nível do âmbito (e.g., nacional *versus* internacional).

<sup>20</sup> Para cada um dos anos de 2016 e 2017, foi analisada uma amostra de 138 processos de reclamações e de 138 processos de pedidos de informação, representativa da respetiva população, permitindo inferir, para um intervalo de confiança de 95%, sobre a percentagem de processos com não conformidades no total da população.

A auditoria observou, contudo, que existem várias vias de entrada para o cliente efetuar reclamações<sup>21</sup>, sendo que do total de reclamações recebidas, menos de um terço foram efetuadas em estações de correios e menos de 0,5% foram efetuadas em postos de correios.

### **3.2. Recomendações de melhoria por parte dos auditores**

Na sequência da auditoria realizada, os auditores efetuaram recomendações (constantes dos relatórios com a síntese das conclusões da auditoria a cada um dos anos 2016 e 2017, publicados simultaneamente com o SPD que deu origem à presente decisão) que visam, designadamente, assegurar um maior controlo na verificação dos dados introduzidos no sistema (por forma a corrigir os erros detetados, essencialmente ao nível das datas de entrada dos processos), e reduzir alguma subjetividade subjacente à classificação dos motivos das reclamações e pedidos de informação.

### **3.3. Conclusão**

Face às conclusões da auditoria, a ANACOM entende efetuar as recomendações identificadas no capítulo seguinte, que visam assegurar um maior controlo na verificação dos dados introduzidos no sistema (por forma a corrigir os erros detetados, essencialmente ao nível das datas de entrada dos processos) e reduzir situações de dúvida ou suscetíveis de interpretações diversas na classificação dos motivos das reclamações e pedidos de informação.

## **4. Decisão**

Considerando:

- a) o exposto nos capítulos anteriores;
- b) que, por deliberação de 11.10.2018, o Conselho de Administração aprovou o SPD sobre os resultados das auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal oferecido pelos em 2016 e em 2017, o qual foi submetido a:

---

<sup>21</sup> Livro de reclamações, correio e fax, plataforma NAVE (plataforma, designadamente, disponível nas estações de correio), sítio dos CTT na Internet, *email*, *call center*, formulários físicos e eletrónicos para a realização de reclamações, Provedor dos CTT, entre outros.

- a. audiência prévia dos CTT, ao abrigo dos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo;
- b. a consulta pública, nos termos do artigo 9.º da Lei Postal, atendendo a que as medidas a impor incidem sobre o serviço postal universal, beneficiando e impactando, assim, de forma significativa, o mercado, em especial os utilizadores do serviço postal universal;
- c) os contributos recebidos no quadro dos referidos procedimentos, cuja análise consta do “Relatório da audiência prévia dos CTT e da consulta pública a que foi submetido o SPD relativo aos resultados da auditoria aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e 2017”,

o Conselho de Administração, no exercício das atribuições e poderes conferidos à ANACOM pelas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º e pelas alíneas g), h), i), l), n) e o) do n.º 1 do artigo 9.º, todos 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 seus Estatutos, e atento o disposto no n.º 5 e no n.º 6 do artigo 13.º, no n.º 5 e no n.º 6 do artigo 41.º e nas alíneas d) e f) do n.º 1 do artigo 53.º, todos da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor:

**I. Determina que no âmbito dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais<sup>22</sup>:**

- 1. O envio dos objetos de teste ou de qualquer documentação referente ou relacionada com os objetos de teste, pela entidade que efetua a medição dos valores dos IQS aos painelistas (pessoas ou empresas) que participam no sistema de medição dos valores dos IQS, é efetuada através de um, ou da conjugação de vários, dos seguintes procedimentos, preferencialmente pela seguinte ordem em que são apresentados:

---

<sup>22</sup> Determinações aplicáveis à medição dos IQS referentes ao correio normal, ao correio azul, ao correio normal em quantidade e aos jornais e publicações periódicas.

- a) Entrega dos pacotões<sup>23</sup> em mão aos painelistas nos grandes centros urbanos (entrega pela entidade que efetua a medição) e através de outros prestadores de serviços nas restantes regiões do país.
- b) Entrega dos pacotões, diretamente pela entidade que efetua a medição ou por entidades que não os CTT, contratadas por aquela entidade para o efeito, em diversos estabelecimentos postais e não sempre no mesmo, efetuando-se também rotação dos estabelecimentos postais utilizados para o efeito (não repetindo o mesmo no espaço de um mês, por exemplo).
- c) Entregas dos pacotões durante vários dias da semana e não num único dia da semana pré-determinado.
- d) Envio dos objetos de teste para os painelistas através de correio eletrónico, eliminando desta forma o envio físico através de pacotões.
- e) O formato e aparência (“embalagens”) dos pacotões enviados aos painelistas deve variar, não tendo todos o mesmo formato e aparência.

Podem ser adotados outros procedimentos, que garantam o cumprimento dos mesmos objetivos que se pretendem atingir com esta determinação, desde que previamente aprovados por esta Autoridade.

2. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS implementa procedimentos semelhantes aos referidos no ponto 1, com as necessárias adaptações, para a devolução ou envio dos objetos de teste ou de qualquer documentação referente ou relacionada com os objetos de teste, pelos painelistas à entidade que efetua a medição dos valores dos IQS. Neste âmbito, quando o envio seja efetuado através de meios físicos, não pode ser utilizado um único ponto para receção dos envios dos painelistas. Deve também variar o formato dos envios de devolução à entidade que efetua a medição.
3. A aparência dos objetos de teste não pode desviar-se da aparência dos envios de correio real, pelo que:

---

<sup>23</sup> Os “pacotões” são envios remetidos pela entidade que efetua a medição aos painelistas, que contêm, nomeadamente, os objetos de teste a enviar pelos painelistas expedidores aos painelistas recetores.

- a) Os objetos de teste não possuem quaisquer elementos que permitam a sua identificação como tal, designadamente, não contêm no seu exterior qualquer elemento identificativo da entidade que efetua a medição dos valores dos IQS.
  - b) Uma parte dos objetos de teste são manuscritos, isto é, os campos do endereço e do destinatário do mesmo objeto de teste são manuscritos, aceitando-se como exceção apenas as situações em que comprovadamente os CTT demonstrem, através de estudos de correio real ou de outra evidência baseada na realidade, que não há envios de correio real manuscritos.
  - c) No endereçamento dos objetos de teste são utilizados, ao longo do ano e em cada momento, diversos tipos de caracteres (fontes de letra) e de espaçamento entre caracteres e linhas, de modo a que o endereçamento dos objetos de teste enviados e recebidos semanalmente por cada painelista não seja uniforme<sup>24</sup>. A forma de endereçamento do remetente e do destinatário em cada objeto de teste deve, no entanto, ser a mesma, exceto nos casos em que os envios de correio real remetidos pelo painelista remetente efetivamente tenham formatos diferentes.
4. Não é permitida a utilização de objetos de teste com *transponders*, salvo mediante autorização prévia da ANACOM para o efeito. Os *transponders* (e a tecnologia utilizada com os mesmos) passíveis de utilização devem cumprir, nomeadamente, os seguintes requisitos:
- a) Apenas sejam utilizados para efeitos de validação da informação reportada pelos painelistas.
  - b) Não permitam identificar os objetos de teste.
  - c) Não permitam identificar o ponto de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário.

---

<sup>24</sup> Em todo o caso, respeitando-se as regras de endereçamento que estejam definidas pelos CTT, as quais visam a melhoria da leitura de endereços e o tratamento automático dos envios postais, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos CTT e para a eficiência do processo operacional e, assim, da prestação do serviço postal.

- d) Não permitam que os CTT tenham acesso, num espaço de tempo até 5 dias úteis após a primeira leitura do *transponder* na rede dos CTT (de cada vez que o mesmo seja utilizado), a qualquer informação do *transponder*, incluindo a informação sobre a realização da primeira leitura.
  - e) Não permitam que os CTT tenham acesso a qualquer informação sobre o ponto de indução, o ponto de receção e o giro, podendo ter acesso ao tipo de ponto de rede onde o objeto circulou (e.g., Centro de distribuição postal, Centro de produção e logística, estação de correios), sem identificar exatamente qual (e.g., estação de correios de Sete Rios).
5. Não podem fazer parte do painel de medição dos IQS os painelistas e os pontos de indução e de receção que façam parte ou tenham feito parte do painel de medição dos IQS no período de 01.10.2016 a 31.12.2018, não podendo também voltar a integrar aquele painel durante os três anos seguintes.

A ANACOM poderá aceitar que:

- a) O mesmo ponto de indução possa continuar a ser utilizado ou que seja reintroduzido num prazo inferior a três anos, desde que comprovadamente a sua manutenção ou reintrodução seja necessária para manter a representatividade da amostra.
  - b) O mesmo painalista-empresa possa continuar a ser utilizado ou que seja reintroduzido num prazo inferior a três anos, desde que comprovadamente a sua manutenção ou reintrodução seja necessária para manter a representatividade da amostra.
  - c) O mesmo painalista-particular possa ser reintroduzido num prazo inferior a três anos, mas desde que decorridos pelo menos 12 meses desde a sua substituição, desde que comprovadamente a sua reintrodução seja necessária para manter a representatividade da amostra.
6. Cada painalista, cada ponto de indução e cada ponto de receção, não pode fazer parte do painel durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos.
- A ANACOM poderá aceitar que:

- a) O mesmo ponto de indução possa ser utilizado durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos, desde que comprovadamente a sua manutenção seja necessária para manter a representatividade da amostra.
  - b) O mesmo painelista-empresa possa ser utilizado durante um período de tempo consecutivo superior a quatro anos, desde que comprovadamente a sua manutenção seja necessária para manter a representatividade da amostra.
7. Os painelistas, na execução das suas funções de painelista expedidor e/ou recetor, mantêm um perfil semelhante (em termos de tipos e quantidades de envios postais expedidos e recebidos) ao que tinham antes de iniciarem essas funções, respeitando-se em todo o caso os limites quanto a envios postais expedidos e recebidos, estabelecidos nas metodologias de medição (normas) determinadas pela ANACOM.

**II. Determina que no âmbito dos IQS relativos a tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais**, o procedimento utilizado para a observação dos tempos em fila de espera é efetuado através de clientes mistério, em que os observadores que efetuam a medição dos tempos em fila de espera deslocam-se e executam procedimentos nos estabelecimentos postais como se de um qualquer cliente se tratasse, sendo que:

1. O mesmo observador (cliente mistério) não pode efetuar a recolha de informação mais do que três vezes no mesmo estabelecimento postal no mesmo ano;
2. O mesmo observador não pode efetuar a recolha de informação no mesmo estabelecimento postal antes de decorridos pelo menos quatro meses desde a sua última recolha naquele estabelecimento.

**III. Determina que no âmbito dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais e dos IQS relativos a tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais:**

1. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS mantém, em arquivo, uma cópia da base de dados utilizada para o cálculo dos valores anuais dos IQS reportados à ANACOM, em condições que permitam a sua disponibilização e

análise em sede de auditoria. Uma cópia da mesma é enviada à ANACOM juntamente com o reporte dos valores anuais dos IQS. No caso dos IQS cuja medição é efetuada com base em objetos de teste (IQS referentes ao correio normal, correio azul, correio normal em quantidade e jornais e publicações periódicas), a base de dados não contém informação que permita identificar os painelistas e os pontos de indução e de receção dos objetos de teste.

2. O sistema de informação utilizado para a medição dos valores dos IQS guarda registo das alterações efetuadas em cada momento, identificando qual o utilizador, quando e o que foi alterado.
3. Relativamente à representatividade do correio de teste face ao correio real (no que respeita aos IQS cuja medição é efetuada com base em objetos de teste) e à representatividade das observações a efetuar nos estabelecimentos postais (no que respeita à medição dos IQS relativos ao tempo em fila de espera):
  - a) A atualização das matrizes de envios e observações da amostra dos IQS é efetuada no mínimo de três em três anos, devendo também ser assegurada:
    - i. Nos casos dos envios postais: a representatividade do correio real.
    - ii. No caso das observações dos tempos em fila de espera: a frequência e distribuição dos atendimentos ao longo do dia e da semana, a distribuição geográfica e o tipo de estabelecimentos postais.
  - b) Em conformidade com as metodologias de medição dos IQS referentes ao correio normal (norma EN 14508), ao correio azul (norma EN 13850), ao correio normal em quantidade e a jornais e publicações periódicas (norma EN 14534), determinadas pela ANACOM na decisão de 12.07.2018, os estudos de correio real são realizados pelo menos a cada três anos, o mesmo se aplicando aos estudos para efeitos de medição dos IQS relativos ao tempo em fila de espera.
  - c) A atualização das matrizes de envios de amostra é efetuada com base em informação de tráfego real recente, recolhida não antes do ano anterior ao da aplicação da nova matriz de envios (isto é, para efeitos de determinação da matriz de envios a aplicar no apuramento de IQS nos anos  $t$  a  $t+2$ , a



informação de tráfego real a utilizar nos estudos de correio real não deverá ser anterior ao ano  $t-1$ ). De igual modo, a atualização das observações nos estabelecimentos postais é também efetuada com base em dados recolhidos não antes do ano anterior.

- d) Os estudos do correio real têm em conta o estipulado nas referidas normas EN 13850, EN 14508 e EN 14534, nomeadamente incluindo a análise das variáveis discriminantes e de estratificação geográfica previstas nas referidas normas.
- e) Tendo em conta que as referidas normas dão alguma margem de liberdade na especificação das características a incorporar nos estudos de correio real, previamente à realização de cada estudo os CTT submetem à aprovação da ANACOM uma proposta para as possíveis características discriminantes e de estratificação geográfica a analisar no estudo, para efeitos de definição prévia das mesmas, sendo que a proposta deve incluir pelo menos a lista de características identificadas nas referidas normas.
- f) Os estudos de correio real são apresentados à ANACOM que poderá determinar a realização de uma auditoria à metodologia utilizada e aos resultados obtidos. Os estudos de correio real ocorrem em pelo menos duas semanas do ano, espaçadas entre si.
- g) É devidamente documentado, em formato eletrónico, todo o processo de recolha e tratamento dos dados de tráfego (e de observações nos estabelecimentos postais) reais, de suporte à definição dos desenhos estatísticos dos IQS. Uma cópia do mesmo é enviada à ANACOM.
- h) A medição do ano 2019 tem por base estudos de correio real (e estudos de observações nos estabelecimentos postais) realizados de acordo com o definido nos pontos a) a g). Para este efeito, caso a finalização dos estudos de correio real ocorra durante o ano 2019, os resultados dos estudos reais serão utilizados para o cálculo dos valores anuais dos IQS em 2019 através da devida ponderação dos resultados por fluxo geográfico/característica

discriminante, aplicando-se, com as necessárias adaptações, o disposto no último parágrafo do ponto 7.3.3 da norma EN13850<sup>25</sup>.

#### **IV. Recomenda que, no âmbito dos IQS:**

1. A entidade que efetua a medição dos valores dos IQS compense adequadamente os painelistas, de modo a assegurar a participação e a continuidade dos mesmos no painel, executando as tarefas que são necessárias a garantir a correta medição da qualidade de serviço.
2. No âmbito da validação da informação subjacente ao apuramento dos valores dos vários IQS, designadamente de validação da informação reportada pelos painelistas e da informação inserida na base de dados para cálculo dos valores dos IQS, seja adotada, pela entidade que efetua a medição dos valores dos IQS, procedimentos que permitam reduzir a intervenção manual em todo o sistema, como por exemplo procedimentos de leitura ótica de elementos informativos nos objetos de teste que permitam identificar datas/horas de tratamento dos objetos em pontos da rede postal.
3. No âmbito da validação da informação subjacente ao apuramento dos valores dos IQS referentes a jornais e publicações periódicas, designadamente de validação da informação reportada pelos expedidores e recetores e de registo da mesma na base de dados para cálculo dos valores desses IQS, bem como para posterior clarificação e controlo da mesma (designadamente no âmbito de auditorias ou outros mecanismos de controlo a efetuar pela ANACOM), a entidade que efetua a medição dos valores dos IQS elabore uma tabela com a descrição de erros associados à informação dos objetos de teste, em analogia com o já efetuado no caso dos IQS referentes a correio normal e a correio azul, criando um campo na base de dados para registo do erro aplicável, caso exista.

---

<sup>25</sup> O último parágrafo do ponto 7.3.3 da EN13850:2012, estabelece que "In case of the first measurement period or a running system with shifting mail flows, information from real mail studies conducted continuously during the measurement period (parallel run of real and test mail studies) shall be used at the time when the weighting basis for the calculation of the report is defined".

**V. Recomenda que, no âmbito do sistema de tratamento de reclamações e pedidos de informação:**

1. O processo de atribuição do motivo final (de uma reclamação ou de um pedido de informação) seja melhorado, de forma a reduzir situações de dúvida ou suscetíveis de interpretações diversas na classificação do motivo atribuído a cada processo, por exemplo apresentando, à equipa que analisa e classifica os processos, casos práticos sobre como foram resolvidos processos anteriores em que tenha havido dúvidas ou divergências quanto à classificação a atribuir.
2. Sejam implementados controlos adicionais de validação do registo da informação sobre os processos de reclamações e pedidos de informação, de modo a reduzir a ocorrência de erros de registo.

**VI. Delibera que os CTT devem implementar as medidas constantes dos pontos I. a III., em simultâneo, até 01.07.2019, devendo, em qualquer caso, os CTT informar a ANACOM, com 30 dias de antecedência da data em que essa implementação tenha lugar.**

**VII. Delibera que a presente decisão se mantém em vigor após 31.12.2020, caso os CTT se mantenham como empresa prestadora do serviço postal universal após essa data.**

**VIII. Aprova o “Relatório da audiência prévia dos CTT e da consulta pública a que foi submetido o SPD relativo aos resultados da auditoria aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e 2017”, o qual faz parte integrante da presente decisão.**