

**AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)**

**DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA**

**DIREÇÃO DE REGULAÇÃO DE MERCADOS**

**CONCURSO PÚBLICO**

**PARA REALIZAÇÃO DE UMA AUDITORIA AOS VALORES ANUAIS DE 2016 E 2017  
DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO, DE RECLAMAÇÕES E  
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.**

**CADERNO DE ENCARGOS**

**JULHO 2017**

**Concurso público para realização de uma auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A.**

**Parte I – Condições Gerais**

**Capítulo I – Disposições gerais**

1. Apresentação .....	5
2. Objeto .....	5
3. Contrato .....	5
4. Preço.....	6
5. Prazo do contrato .....	6

**Capítulo II – Obrigações contratuais**

**Secção I – Obrigações do prestador de serviços**

**Subsecção I – Disposições gerais**

6. Obrigações principais do prestador de serviços .....	6
7. Fases da prestação do serviço .....	7
8. Forma de prestação do serviço .....	7
9. Prazo de prestação do serviço .....	8
10. Equipa .....	9
11. Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato .....	9
12. Transferência da propriedade .....	10
13. Conformidade e garantia técnica .....	10

**Subsecção II – Dever de sigilo**

14. Sigilo e diligência .....	11
15. Prazo do dever de sigilo .....	12

**Subsecção III – Prevenção de conflitos de interesses**

16. Prevenção de conflitos de interesses.....	12
---	----

**Secção II – Obrigações da ANACOM**

17. Preço contratual.....	13
18. Condições de pagamento .....	13

**Capítulo III – Penalidades contratuais e resolução**

19. Penalidades contratuais.....	15
20. Força Maior .....	15
21. Resolução por parte da ANACOM .....	17
22. Resolução por parte do prestador de serviços.....	17

**Capítulo IV – Seguros**

23. Seguros .....	18
-------------------	----

**Capítulo V – Resolução de litígios**

24. Foro Competente.....	18
--------------------------	----

**Capítulo VI – Disposições finais**

25. Subcontratação e cessão da posição contratual .....	18
26. Gestor do contrato .....	18
27. Comunicações e notificações .....	19
28. Contagem de prazos .....	19
29. Legislação aplicável.....	19

**Parte II – Especificações técnicas**

1. Enquadramento.....	21
2. Âmbito do projeto .....	25
3. Desenvolvimento da auditoria e relatórios .....	34
4. Aspectos não submetidos à concorrência .....	37
5. Aspectos submetidos à concorrência .....	39
6. Capacidade e independência do adjudicatário .....	40
7. Referências .....	40
Anexo .....	42



**Parte I**  
**Condições gerais**



## **Capítulo I**

### **Disposições gerais**

#### **Cláusula 1.ª**

##### **Apresentação**

A Entidade Adjudicante é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, com sede em Lisboa, na Avenida José Malhoa, n.º 12.

#### **Cláusula 2.ª**

##### **Objeto**

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a realização de uma auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT).

#### **Cláusula 3.ª**

##### **Contrato**

- 1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
  - a) os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ANACOM;
  - b) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
  - c) o presente caderno de encargos;
  - d) a proposta adjudicada;
  - e) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
- 3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no ponto anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
- 4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos



propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

#### Cláusula 4.ª

##### **Preço**

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 100 000 (cem mil) euros.

#### Cláusula 5.ª

##### **Prazo do contrato**

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

### **Capítulo II**

#### **Obrigações contratuais**

##### **Secção I**

#### **Obrigações do prestador de serviços**

##### **Subsecção I**

#### **Disposições gerais**

#### Cláusula 6.ª

##### **Obrigações principais do prestador de serviços**

- 1 - Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de exata e pontual execução dos serviços adjudicados, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.
- 2 - O prestador de serviços fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do



sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

- 3 - A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o adjudicatário responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

#### Cláusula 7.<sup>a</sup>

##### **Fases da prestação do serviço**

A proposta deve identificar as diferentes fases a considerar na auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT, conforme explanado e desenvolvido no ponto 5, da parte II do presente caderno de encargos.

#### Cláusula 8.<sup>a</sup>

##### **Forma de prestação do serviço**

- 1 - Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade a acordar entre as partes, reuniões de coordenação com os representantes da ANACOM, a terem lugar nas instalações desta, salvo acordo em contrário.
- 2 - As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, acompanhada por uma proposta de agenda, a enviar com uma antecedência de sete dias, e sujeita a acordo da ANACOM quanto à data da reunião e à proposta de agenda.
- 3 - O prestador de serviços deverá, igualmente, enviar à ANACOM, no prazo de cinco dias após cada reunião havida com terceiras entidades no âmbito da execução do presente contrato, uma nota de síntese da mesma, sujeita à aprovação da ANACOM.
- 4 - O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar à ANACOM, logo após a conclusão do respetivo trabalho de campo e posteriormente com uma periodicidade a acordar entre as partes, e com base na informação recolhida e análise entretanto efetuada, um relatório evidenciando o cumprimento das obrigações emergentes do contrato.



- 5 - No final da realização dos serviços objeto do presente caderno de encargos, o prestador de serviços deverá apresentar e entregar à ANACOM relatórios de auditoria, declarações de conformidade e relatórios com recomendações de melhoria, nos termos do ponto 3.2 da parte II do presente caderno de encargos.
- 6 - A estrutura e apresentação escrita dos resultados obtidos e respetivo tratamento deverão ser discutidos previamente com a ANACOM.
- 7 - Os relatórios finais deverão ser validados pela ANACOM, estritamente no que concerne à sua conformidade com os objetivos e com os requisitos constantes do presente caderno de encargos.
- 8 - Todos os relatórios (intercalares e finais) relativos ao desenvolvimento da auditoria, registos, comunicações, notas de síntese e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser redigidos em português, incluindo o sumário executivo, nomeadamente os relatórios finais de auditoria, as declarações de conformidade e a síntese de recomendações.
- 9 - Deverão ser entregues à ANACOM em formato eletrónico cópias dos relatórios produzidos e da informação recolhida junto dos CTT e da PricewaterhouseCoopers AG, Lda. (PwC AG), entidade adjudicatária dos CTT para a prestação de serviços de implementação e gestão de um sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS), bem como toda a informação adicional, ainda que trabalhada pelo prestador de serviços, sempre que a mesma seja solicitada pela ANACOM, com vista ao esclarecimento das situações alvo de análise.

#### Cláusula 9.ª

##### **Prazo de prestação do serviço**

O prestador de serviços obriga-se a concluir a execução do serviço de auditoria, com todos os elementos referidos na parte II do presente caderno de encargos, nos seguintes prazos, conforme capítulo 4.1. da parte II do presente caderno de encargos:

- a) relativamente ao ano de 2016 – no prazo máximo de 17 (dezassete) semanas, contadas a partir do início dos trabalhos (reunião de *kick-off*);
- b) relativamente ao ano de 2017 – no prazo máximo de 9 (nove) semanas, contadas a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário dos valores de 2017, o que se prevê que ocorra na segunda metade de março de 2018.

**Cláusula 10.<sup>a</sup>****Equipa**

- 1- Para a realização dos serviços objeto do contrato o prestador de serviços afetará os elementos identificados na sua proposta.
- 2- Na eventualidade de o prestador de serviços se ver obrigado a substituir, no decorrer do projeto, qualquer um dos elementos identificados na sua proposta, esta substituição terá de ser efetuada por outro elemento de perfil equivalente ou superior.
- 3- A eventual substituição de qualquer um dos elementos identificados na proposta terá sempre de ser comunicada previamente à ANACOM, acompanhada de fundamentação para a mesma.

**Clausula 11.<sup>a</sup>****Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato**

- 1 - No prazo máximo de vinte dias a contar da entrega dos relatórios (intercalares e finais), a ANACOM procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
- 2 - Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ANACOM toda a cooperação e informação e todos os esclarecimentos necessários.
- 3 - No caso de a análise da ANACOM a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, a ANACOM deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.
- 4 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ANACOM, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

- 5 - Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ANACOM procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
- 6 - Caso a análise da ANACOM a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de trinta dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela ANACOM.

#### Cláusula 12.<sup>a</sup>

##### **Transferência da propriedade**

- 1 - Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 6 da cláusula anterior, ocorre a transferência para a ANACOM da posse e da propriedade dos relatórios emitidos em versão final pelo prestador de serviços após a conclusão dos serviços objeto do contrato, bem como toda a documentação a este fornecida por parte dos CTT e da PwC AG, quer em suporte físico, quer em suporte eletrónico, incluindo os direitos autorais sobre as criações intelectuais abrangidas pelos serviços a prestar, reservando-se a ANACOM no direito de divulgar os resultados da auditoria objeto do presente concurso.
- 2 - Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

#### Cláusula 13.<sup>a</sup>

##### **Conformidade e garantia técnica**

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à ANACOM em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

**Subsecção II****Dever de sigilo****Cláusula 14.<sup>a</sup>****Sigilo e diligência**

- 1 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.
- 2 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.
- 3 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 4 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
- 5 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à ANACOM o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.
- 6 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

**Cláusula 15.<sup>a</sup>****Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela ANACOM, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

**Subsecção III****Prevenção de conflitos de interesses****Cláusula 16.<sup>a</sup>****Prevenção de conflitos de interesses**

O prestador de serviços declara sob compromisso de honra que:

- 1 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.
- 2 - Não detém qualquer participação social ou interesses nas empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.
- 3 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com outras entidades cuja atividade possa colidir com o exercício das atribuições e competências da ANACOM e **que possa originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.



- 4 - Se ao longo da prestação de serviços vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, compromete-se a informar a ANACOM desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

## Secção II

### Obrigações da ANACOM

#### Cláusula 17.<sup>a</sup>

##### Preço contratual

- 1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a ANACOM deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ANACOM nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

#### Cláusula 18.<sup>a</sup>

##### Condições de pagamento

- 1 - A quantia devida pela ANACOM, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de trinta dias após a receção pela ANACOM das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, de acordo com o seguinte plano de faturação:
  - a) 20% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a receção da notificação de adjudicação, contra entrega de garantia bancária de igual valor, a qual será libertada cinco semanas após o início dos trabalhos;
  - b) 20% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, seis semanas após o início dos trabalhos;
  - c) 5% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega do relatório final de auditoria aos IQS relativos ao ano 2016;

- d) 5% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação do relatório final de auditoria aos IQS relativos ao ano 2016;
  - e) 5% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega do relatório final de auditoria aos indicadores de reclamações e pedidos de informações relativos ao ano 2016;
  - f) 5% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação do relatório final de auditoria aos indicadores de reclamações e pedidos de informações relativos ao ano 2016;
  - g) 10% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega do relatório final de auditoria aos IQS relativos ao ano 2017;
  - h) 10% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação do relatório final de auditoria aos IQS relativos ao ano 2017;
  - i) 10% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega do relatório final de auditoria aos indicadores de reclamações e pedidos de informações relativos ao ano 2017;
  - j) 10% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação do relatório final de auditoria aos indicadores de reclamações e pedidos de informações relativos ao ano 2017.
- 2 - Para os efeitos do número primeiro da presente cláusula, a obrigação considera-se vencida com a aceitação pela ANACOM, nos termos da cláusula 11.<sup>a</sup>.
- 3 - Em caso de discordância por parte da ANACOM, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
- 4 - Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária.



### **Capítulo III**

#### **Penalidades contratuais e resolução**

##### **Cláusula 19.<sup>a</sup>**

###### **Penalidades contratuais**

- 1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
  - pelo incumprimento do prazo de realização dos serviços, por motivos que sejam imputáveis exclusivamente ao prestador de serviços, 2% por cada dia útil de atraso, até ao limite de 20% do valor global contratual;
- 2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 5% do valor contratual.
- 3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
- 4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
- 5 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
- 6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

##### **Cláusula 20.<sup>a</sup>**

###### **Força maior**

- 1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as

circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

- 2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
- 3 - Não constituem força maior, designadamente:
  - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
  - b) Greves ou conflitos laborais às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
  - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
  - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
  - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
  - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
  - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
- 4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
- 5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas apenas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

**Cláusula 21.ª****Resolução por parte da ANACOM**

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a ANACOM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:
  - a) atraso superior a trinta dias na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos referentes (a cada fase) do contrato;
  - b) não resolução das não conformidades ou discrepâncias mencionadas no ponto 3 da cláusula 11.ª, no prazo de trinta dias após o prazo determinado pela ANACOM mencionado no ponto 4 da mesma cláusula.
- 2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.

**Cláusula 22.ª****Resolução por parte do prestador de serviços**

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:
  - qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses, ou quando o montante em dívida exceder 25% do preço contratual, excluindo juros;
- 2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada à ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
- 3 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.



## **Capítulo IV**

### **Seguros**

#### **Cláusula 23.<sup>a</sup>**

### **Seguros**

- 1 – É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, do seguinte risco:
  - perda e extravio de informação confidencial;
- 2 – A ANACOM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de cinco dias.

## **Capítulo V**

### **Resolução de litígios**

#### **Cláusula 24.<sup>a</sup>**

### **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **CAPÍTULO VI**

### **Disposições finais**

#### **Cláusula 25.<sup>a</sup>**

### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.

#### **Cláusula 26.<sup>a</sup>**

### **Gestor do contrato**

- 1 - Será nomeado um gestor do contrato por parte da ANACOM, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato.

- 2 - Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias, pode o mesmo adotar medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas, com exceção das respeitantes a matérias de modificação e cessação do contrato.

**Cláusula 27.<sup>a</sup>**

**Comunicações e notificações**

- 1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.
- 2 - Qualquer alteração das informações de contrato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

**Cláusula 28.<sup>a</sup>**

**Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contados em dias contínuos, correndo em sábados, domingos e feriados.

**Cláusula 29.<sup>a</sup>**

**Legislação aplicável**

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



## **Parte II**

### **Especificações técnicas**

**Especificações técnicas para a realização de uma auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A.**

## **1. Enquadramento**

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) pretende auditar:

- a) os valores anuais de 2016 e de 2017 dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (IQS);
- b) os valores anuais de 2016 e de 2017 dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação.

Esta informação é reportada pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) à ANACOM, ao abrigo do artigo 13.º da Lei Postal<sup>1</sup>.

Relativamente aos IQS, pretende-se que o adjudicatário emita uma opinião, para cada um dos anos de 2016 e 2017, sobre:

- a) a conformidade do sistema de medição de cada IQS com as disposições legais aplicáveis, incluindo as determinações da ANACOM;
- b) a validade e exatidão do valor anual de cada IQS.

Relativamente aos indicadores de reclamações e pedidos de informação, pretende-se que o adjudicatário emita uma opinião, para cada um dos anos de 2016 e 2017, sobre:

- a) a conformidade do sistema de medição com as disposições legais aplicáveis, incluindo as determinações da ANACOM;
- b) a validade e exatidão do valor anual dos indicadores.

---

<sup>1</sup> Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

### 1.1. Indicadores de qualidade de serviço (IQS)

De acordo com o artigo 11.º da Lei Postal, a prestação do serviço postal universal deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, regularidade e fiabilidade do serviço.

Para o efeito, os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), enquanto empresa concessionária do serviço postal universal, devem assegurar o cumprimento de um conjunto de obrigações estabelecidas na lei e no contrato de concessão, de entre as quais se destaca a de assegurar a prestação do serviço universal em todo o território nacional, assegurando a sua disponibilidade e qualidade<sup>2</sup>.

Em matéria de qualidade de serviço, os CTT estão obrigados a prestar os serviços que integram o serviço universal de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho fixados pela ANACOM [cf. artigo 13.º, n.º 1 da Lei Postal e Base XII, n.º 1 da Concessão].

Por decisão de 30.12.2014, complementada por decisão de 13.03.2015, a ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT devem cumprir no triénio 2015-2017, e definiu as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação<sup>3</sup>.

Os referidos parâmetros de qualidade materializam-se nos IQS constantes da Tabela 1, a qual apresenta também os respetivos objetivos de desempenho (valores mínimos e objetivos) definidos para os anos 2016 e 2017 e metodologia de cálculo.

---

<sup>2</sup> Cf. artigos 10.º, n.º 1 e 57.º, n.º 1 da Lei Postal e Base VIII, n.º 1, alíneas a) e b) das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, republicado, após alterações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

<sup>3</sup> <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=380464>.

10

Tabela 1. Indicadores de qualidade de serviço<sup>4</sup>

Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)		Valores definidos		Metodologia de cálculo
		Mínimo	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	95,5%	96,3%	EN 14508:2003 +A1:2007
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	93,5%	94,5%	EN 13850:2012
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	84,0%	87,0%	EN 13850:2012
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3%	1,4%	TS 14773:2004
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	2,5%	1,5%	TS 14773:2004
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	95,5%	96,3%	Baseada na EN 14534:2003+A1:2007
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	85,0%	88,0%	EN 13850:2012
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	95,0%	97,0%	EN 13850:2012
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	90,5%	92,0%	Baseada na EN 13850:2012
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	75,0%	85,0%	(a)
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	89,0%	93,0%	Baseada na EN 13850:2012

(a) Amostra representativa da frequência e distribuição dos atendimentos ao longo do dia e da semana, da distribuição geográfica e dos tipos de estabelecimentos postais.

Notas: D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio.

De salientar que no ano de 2016 vigoraram dois sistemas de medição dos IQS:

- até 30.09.2016, a medição era efetuada pelos CTT (aqui designado por “sistema CTT”);
- a partir de 01.10.2016, a medição passou a ser efetuada por uma entidade externa e independente dos CTT, a PricewaterhouseCoopers AG, Lda. (PwC AG)<sup>5</sup>, aqui designado por “sistema independente”<sup>6</sup>.

Em 2017, vigora o “sistema independente”.

<sup>4</sup> A definição completa de cada IQS e uma informação mais detalhada sobre a metodologia de cálculo, estão disponíveis no Apêndice 1 da decisão da ANACOM de 31.12.2014, em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=380465>.

<sup>5</sup> Enquanto entidade adjudicatária dos CTT para a prestação de serviços de implementação e gestão de um sistema de medição dos IQS.

<sup>6</sup> Na sequência da decisão da ANACOM, de 17.12.2015 (<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1375186>), decorrente de se ter constatado o incumprimento, pelos CTT, do disposto no n.º 3 do artigo 13.º da Lei Postal, nos termos do qual a medição dos níveis de qualidade de serviço deve ser feita através do recurso a uma entidade externa independente.

Assim, a auditoria ao ano de 2016 incorpora:

- a) uma auditoria ao sistema de medição que vigorou de 01.01.2016 a 30.09.2016 (“sistema CTT”); e
- b) uma auditoria ao sistema de medição que vigorou de 01.10.2016 a 31.12.2016 (“sistema independente”).

Tendo em conta que durante o ano de 2016 vigoraram os referidos dois sistemas de medição dos IQS, a ANACOM determinou aos CTT, em 02.03.2017<sup>7</sup>, que o valor anual dos IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11, em 2016, corresponde a uma média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016 (período em que vigorou o “sistema CTT”) e do valor do último trimestre de 2016 (período durante o qual vigorou o “sistema independente”), ponderado o primeiro pelo fator 9/12 e o segundo pelo fator 3/12.

Esta auditoria insere-se no âmbito do n.º 5 do artigo 13.º da Lei Postal, que estabelece que a ANACOM assegura a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelo prestador de serviço universal, de forma independente, a fim de garantir a exatidão dos dados disponibilizados pelo mesmo. Os resultados da mesma serão objeto de relatório, a publicar no sítio da ANACOM na Internet<sup>8</sup>.

## 1.2. Reclamações e pedidos de informação

A ANACOM fixou, por decisão de 12.12.2013, no âmbito e ao abrigo dos n.ºs 5 e 6 do artigo 41.º da Lei Postal, os indicadores sobre reclamações e pedidos de informação a medir e a divulgar pelos CTT, enquanto prestador de serviço universal, os quais se encontram em Anexo a este documento.

Neste contexto, insere-se também no âmbito deste trabalho a realização de uma auditoria aos valores reportados pelos CTT sobre reclamações e pedidos de informação, relativos aos anos 2016 e 2017.

A ANACOM tem procedido, desde o ano de 2001, à auditoria dos valores dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação dos CTT, na sequência dos quais foram emitidas pela ANACOM recomendações e determinações, designadamente quanto à metodologia de apuramento, as quais serão disponibilizadas à entidade que efetuar esta

<sup>7</sup> <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1405940>.

<sup>8</sup> De acordo com o n.º 6 do mesmo artigo 13.º.

auditoria. Neste âmbito, é particularmente relevante a norma do CEN EN 14012:2008 sobre princípios para o tratamento de reclamações, a qual tem sido tomada como referência pela ANACOM.<sup>9</sup>

## 2. Âmbito do projeto

Como referido, a ANACOM pretende realizar uma auditoria aos valores anuais de 2016 e aos valores anuais de 2017 dos IQS (o que inclui também uma auditoria à definição do desenho da amostra definida para o cálculo de cada IQS) e dos indicadores de reclamações e pedidos de informação, reportados pelos CTT à ANACOM.

### 2.1. Auditoria aos valores dos IQS

Os aspetos a considerar na auditoria a cada um dos anos de 2016 e 2017, sendo que no caso do ano 2016 são auditados o sistema que vigorou até 30.09.2016 (“sistema CTT”) e o sistema que vigorou a partir de 01.10.2016 (“sistema independente”), são os descritos seguidamente<sup>10</sup>.

#### 2.1.1. Descrição e análise crítica dos procedimentos

Descrição e análise crítica dos procedimentos de apuramento dos valores de cada IQS definido na Decisão da ANACOM de 30.12.2014, verificando/avaliando a sua validade e adequação, referindo, nomeadamente, os seguintes aspetos:

- a) Definição do desenho estatístico (amostra) de cada IQS<sup>11</sup>
  - (i) Metodologia de definição da matriz de envios/observações, incluindo descrição do método de recolha de informação sobre correio real e tratamento dado à informação recolhida;
  - (ii) Parâmetros de estratificação utilizados, como por exemplo:
    - Parâmetros de estratificação geográfica;

<sup>9</sup> A ANACOM efetua também auditorias aos IQS dos CTT, desde 1997. Conforme referido no capítulo 2, as recomendações e determinações efetuadas nesse âmbito serão também disponibilizadas ao adjudicatário.

<sup>10</sup> Ver também o estipulado no Capítulo 8 e no Anexo C (pontos C.3 e C.4) da Norma EN 13850:2012, aplicável, com as necessárias adaptações, aos vários IQS.

<sup>11</sup> Ver também o estipulado no Capítulo 6.3 e no Anexo C.3 da Norma EN 13850:2012, aplicável, com as necessárias adaptações, aos vários IQS.



- Formatos dos envelopes;
  - Escalões de peso;
  - Tipos de locais de depósito: marco de correio situado na rua, marco de correio situado na estação de correios, 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;
- (iii) Geração da matriz de envios/observações de cada IQS, tendo em consideração as variáveis de estratificação e a distribuição geográfica dos painelistas, de forma a avaliar se a mesma respeita a estratificação e cobertura geográfica definidas;
- b) Produção dos objetos de teste;
- c) Métodos e procedimentos de envio dos objetos, incluindo verificação de envio dos objetos de teste nas datas e horas previstas, e de receção dos objetos;
- d) 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);
- e) Nos casos em que há intervenção de painelistas:
- (i) Procedimentos de seleção dos painelistas;
  - (ii) Procedimentos a seguir pelos painelistas, com recurso, nomeadamente, à realização pelo adjudicatário de entrevistas com painelistas e/ou questionários e preencher pelos painelistas;



- (iii) Independência dos painelistas face ao operador postal;
  - (iv) Procedimentos implementados visando a não deteção dos painelistas;
  - (v) Rotatividade dos painelistas;
  - (vi) Distribuição geográfica dos painelistas;
- 
- f) Métodos e procedimentos de recolha de dados sobre demoras de encaminhamento e de tempos em fila de espera;
  - g) Digitação dos dados recolhidos nos sistemas informáticos, para efeitos de cálculo dos IQS;
  - h) Fórmula de cálculo dos IQS, incluindo descrição de eventuais 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;
  - i) Regras de validação de objetos/observações de teste;
  - j) Métodos, suportes e condições de arquivo;
  - k) Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
  - l) Deteção do correio de teste durante o seu percurso na rede postal por parte dos funcionários dos CTT (*e.g.* pela utilização de um *transponder*<sup>12</sup> no objeto de teste, pela letra nos campos do remetente e do destinatário no envelope do objeto de teste, pelo formato dos objetos de teste, pela informação contida no interior ou exterior dos objetos de teste, pelos meios de comunicação entre os painelistas e a entidade que efetua a medição, etc.);
  - m) Procedimentos de controlo de qualidade referentes a todas as fases do sistema de apuramento dos IQS;

---

<sup>12</sup> *Transponders* são utilizados para captar, através da leitura por antenas instaladas em pontos da rede postal dos CTT, o percurso de um objeto no percurso operacional do mesmo.



n) Sistemas informáticos utilizados:

- (i) Identificando a informação que é tratada de forma sistematizada e automática e a que é alvo de tratamento não automatizado;
- (ii) Verificando se os sistemas cumprem com requisitos de segurança, nomeadamente no que respeita ao acesso às bases de dados;
- (iii) Analisando a não permeabilidade dos sistemas a critérios arbitrários;
- (iv) Verificando se os CTT têm 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;

o) Alterações implementadas em 2016 face a 2015 e em 2017 face a 2016.

Especificidade do IQS7 e do IQS8:

No caso dos IQS7 e IQS8, referentes a demoras de encaminhamento de correio transfronteiriço intracomunitário, deverá ter-se em consideração que o seu cálculo tem por base informação recolhida, tratada e reportada pelo *IPC – International Post Corporation*<sup>13</sup>. Uma vez que não se efetuará uma auditoria aos objetos de correio de teste dos IQS7 e IQS8, deve pelo menos o adjudicatário descrever a intervenção dos CTT no processo, a informação reportada pelo IPC aos CTT e a reportada pelos CTT ao IPC, a metodologia de apuramento dos IQS implementada pelos CTT e validar os cálculos efetuados pelos CTT.

Especificidade do IQS10:

A auditoria ao IQS10 segue o acima estipulado quanto aos restantes IQS, tendo no entanto presente que este IQS se refere a tempos em fila de espera, pelo que não está em causa a troca de envios postais entre painelistas mas sim a realização de observações de tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais.

Neste contexto deverá verificar-se, designadamente, se os resultados reportados pelos CTT resultam de uma amostra de observações, efetuada ao longo do ano, representativa

---

<sup>13</sup> <http://www.ipc.be/>.

da frequência e distribuição dos atendimentos nos estabelecimentos postais ao longo do dia e da semana, da distribuição geográfica dos estabelecimentos postais e dos tipos de estabelecimentos postais, bem como se os planos de visita são cumpridos.

### **2.1.2. 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, efetuando-se, nomeadamente:

- a) Análise da representatividade das matrizes estatísticas de correio de teste/observações face aos resultados dos estudos de correio real, verificando, por um lado, se os fluxos de correio real estão contemplados nas matrizes estatísticas e, por outro lado, a consistência da distribuição das variáveis (atributos) de estratificação.
- b) 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 contempla 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.
- c) Verificação da conformidade entre a informação registada nas bases de dados de apuramento dos IQS e a correspondente informação constante nos registos/suportes físicos.

Deve, nomeadamente, verificar-se a introdução correta da informação na base de dados que deu origem aos valores dos indicadores reportados pelos CTT. Especial atenção deverá ser dada, nomeadamente, aos campos que permitem o cálculo da demora de encaminhamento de cada envio.

Nesta análise, a dimensão mínima da amostra a utilizar é de 138 registos para cada um dos IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11. Ou seja, a amostra mínima a analisar na auditoria aos IQS será de 3 726 registos:

- (i) 1242 registos, relativamente ao sistema que vigorou entre 01.01.2016 e 30.09.2016;
- (ii) 1242 registos, relativamente ao sistema que vigorou entre 01.10.2016 e 31.12.2016;
- (iii) 1242 registos, relativamente ao sistema que vigora em 2017.

A amostra deve ser representativa da respetiva população.

Para os IQS7 e IQS8 não é efetuada esta análise (conforme capítulo 2.1.1.).

A título indicativo, indica-se a amostra global<sup>14</sup> considerada no apuramento dos IQS em 2016, sujeita a confirmação aquando da realização da auditoria:

IQS1: 38 087 envios;  
IQS2: 29 666 envios;  
IQS3: 19 623 envios;  
IQS4: 38 147 envios;  
IQS5: 49 334 envios;  
IQS6: 14 717 envios;  
IQS9: 3 166 envios;  
IQS10: 4 066 observações;  
IQS11: 14 736 envios.

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

Neste âmbito, deve também o adjudicatário verificar se o cálculo dos valores anuais, no ano de 2016, respeita a determinação da ANACOM de 02.03.2017,

<sup>14</sup> Inclui a amostra do sistema que vigorou até 30.09.2016 e do sistema que vigorou a partir de 01.10.2016.

segundo a qual o valor anual de cada um dos IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11 corresponde a uma média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016 (período em que vigorou o “sistema CTT”) e do valor do último trimestre de 2016 (período durante o qual vigorou o “sistema independente”), ponderado o primeiro pelo fator 9/12 e o segundo pelo fator 3/12.

### 2.1.3. Implementação da metodologia (referencial normativo) fixada pela ANACOM

Sem prejuízo da descrição e análise requeridas nos capítulos 2.1.1 e 2.1.2, pretende-se, para cada IQS, uma comparação, preferencialmente em formato tabular<sup>15</sup>, que confronte o sistema de medição implementado para cada IQS com os requisitos da metodologia determinada pela ANACOM (ver Tabela 2), identificando se o requisito está ou não totalmente implementado e, caso não esteja, o que não está, o motivo de não estar e quando se prevê que esteja implementado.

Tabela 2. Metodologia de cálculo dos IQS

Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)		Metodologia de cálculo
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	EN 14508:2003+A1:2007
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	EN 13850:2012
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	EN 13850:2012
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	TS 14773:2004
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	TS 14773:2004
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	Baseada na EN 14534:2003+A1:2007
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	EN 13850:2012
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	EN 13850:2012
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	Baseada na EN 13850:2012
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	Baseada na EN 13850:2012

Fonte: Decisão ANACOM de 30.12.2014.

No caso do IQS10, para esta análise são particularmente relevantes as determinações e recomendações emitidas pela ANACOM, nomeadamente, na sequência de anteriores

<sup>15</sup> Por exemplo, poderia ter a seguinte estrutura:

Secção da norma	Descrição	Implementado (Sim, Não)	Observações
-----------------	-----------	-------------------------	-------------

auditorias realizadas ao sistema de medição daquele IQS, as quais serão disponibilizadas ao adjudicatário.

Serão igualmente disponibilizadas ao adjudicatário as determinações e recomendações emitidas pela ANACOM sobre o sistema de medição dos restantes IQS, decorrentes das referidas auditorias realizadas pela ANACOM. Estas são relevantes para efeitos da análise requerida no ponto seguinte, em particular no que respeita ao “sistema CTT” que vigorou até 30.09.2016.

#### **2.1.4. Implementação de outras recomendações/determinações da ANACOM**

Verificação da implementação pelos CTT de outras recomendações e determinações emitidas pela ANACOM, relativas ao sistema de apuramento dos vários IQS, nomeadamente as resultantes de anteriores auditorias realizadas, efetuando-se referência à data de implementação e, para as situações que ainda não se encontrem implementadas, o motivo da não implementação pelos CTT e a data prevista de implementação.

#### **2.1.5. Recomendações de melhoria**

Apresentação, no final da auditoria ao ano de 2017, 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.

### **2.2. Auditorias aos valores de reclamações e de pedidos de informação**

#### **2.2.1. Descrição 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, verificando/avaliando a sua validade e adequação. Deve efetuar-se referência, nomeadamente, aos seguintes aspetos:

- a) Formas de entrada, registo e classificação de reclamações e pedidos de informação;
- b) Procedimentos de recolha e tratamento da informação, incluindo a nível da garantia da introdução correta na base de dados;
- c) Fórmulas de cálculo dos indicadores reportados à ANACOM;

- d) Métodos, suportes e condições de arquivo;
- e) Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
- f) 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;
- g) Sistemas informáticos utilizados, identificando a informação que é tratada de forma sistematizada e automática e a que é alvo de tratamento não automatizado, e verificando se os sistemas cumprem com requisitos de segurança, nomeadamente no que respeita ao acesso às bases de dados;
- h) Alterações implementadas em 2016 face a 2015 e em 2017 face a 2016.

### **2.2.2. 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, efetuando-se, nomeadamente:

- a) Avaliação da conformidade entre a informação registada na base de dados (sistema informático) e a correspondente informação de base constante nos registos de reclamações dos utilizadores.

A análise deve incidir 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 mínima da amostra a utilizar é de 138 registos para o universo total de reclamações respondidas e de 138 registos para o universo total de pedidos de informação respondidos. Ou seja, a amostra mínima a analisar será de 276 registos, para cada ano a auditar.

A amostra deve ser representativa da respetiva população.

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

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

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

### **2.2.4. Norma EN14012:2008 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, identificando diferenças.

### **2.2.5. Recomendações de melhoria**

Apresentação, no final da auditoria ao ano de 2017, de recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento dos valores dos indicadores de reclamações e pedidos de informação.

## **3. Desenvolvimento da auditoria e relatórios**

### **3.1. Realização da auditoria – trabalho de campo**

A ANACOM acompanhará e coordenará, na medida do considerado adequado, os trabalhos de campo a desenvolver pelo adjudicatário, assumindo a responsabilidade pelo relacionamento com as empresas a auditar, razão pela qual o planeamento do trabalho de campo deverá contemplar o envolvimento de colaboradores da ANACOM, no sentido de permitir um acompanhamento regular dos trabalhos desenvolvidos e a antecipação de situações, que de outro modo apenas seriam identificadas na fase de revisão dos relatórios.

No decorrer do trabalho de campo, o adjudicatário deverá apresentar, regularmente à ANACOM, relatórios intercalares, sintéticos, de progresso da auditoria, identificando as atividades concluídas, atividades em curso, informações solicitadas, recebidas, e por

receber dos CTT, bem como as datas de solicitação e disponibilização das mesmas, sendo acordado entre a ANACOM e o adjudicatário a forma mais eficiente relativamente aos relatórios a apresentar.

Além do reporte periódico à ANACOM, deve igualmente ser previsto o reporte extraordinário, caso sejam identificadas peças de informação relevantes ou situações que assim o justifiquem.

Deverão ser remetidas à ANACOM, em formato eletrónico, cópias dos relatórios produzidos e de toda a informação recolhida junto dos CTT, bem como informações adicionais, ainda que trabalhadas pela empresa adjudicatária, sempre que a mesma seja solicitada pela ANACOM com vista ao esclarecimento de situações alvo de análise.

Concluído o trabalho de campo referente à auditoria de cada um dos anos (2016 e 2017), o adjudicatário deverá elaborar os documentos referidos no capítulo seguinte.

### **3.2. Documentos finais**

#### **3.2.1. Relatórios finais de auditoria**

O adjudicatário deverá produzir, relativamente a cada um dos anos 2016 e 2017:

- a) Um relatório final de auditoria aos IQS, contendo os pontos decorrentes da realização dos objetivos definidos nas presentes especificações técnicas. O capítulo 2.1 das presentes especificações técnicas servirá de base à realização deste relatório.

O sumário executivo deste relatório deverá conter, designadamente, as conclusões do adjudicatário sobre:

- (i) a conformidade do sistema de medição de cada IQS com as disposições legais aplicáveis, incluindo as determinações da ANACOM;
- (ii) a validade e exatidão dos valores dos IQS.

- b) Um relatório final de auditoria aos valores dos indicadores referentes a reclamações e pedidos de informação, contendo os pontos decorrentes da realização dos objetivos definidos nas presentes especificações técnicas. O capítulo 2.2 das presentes especificações técnicas servirá de base à realização deste relatório.

O sumário executivo deste relatório deverá conter, designadamente, as conclusões do adjudicatário sobre:

- (i) a conformidade do sistema de medição com as disposições legais aplicáveis e com as determinações emitidas pela ANACOM;
  - (ii) a validade/exatidão dos valores dos indicadores.
- c) Uma versão de cada um dos relatórios finais referidos nas alíneas anteriores, sem elementos considerados confidenciais, com as principais conclusões. Para este efeito, é da responsabilidade do adjudicatário proceder a uma confirmação expressa junto dos CTT sobre quais os elementos constantes dos relatórios finais que este operador considera como confidenciais.

Todos estes relatórios serão apresentados como sendo da autoria do adjudicatário.

### **3.2.2. Recomendações de melhoria**

O adjudicatário deverá também produzir, no final da auditoria ao ano de 2017:

- a) Um relatório com recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento de cada IQS, incluindo no que respeita à definição do desenho da amostra de cada IQS;
- b) Um relatório com recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento dos valores dos indicadores de reclamações e pedidos de informação.

Os relatórios referidos serão apresentados como sendo da autoria do adjudicatário.

### **3.2.3. Declarações de conformidade**

O adjudicatário deverá produzir autonomamente a cada relatório de auditoria aos IQS, uma declaração quanto à conformidade, ou não, dos sistemas de medição dos IQS com as disposições legais aplicáveis, incluindo as metodologias de cálculo determinadas pela ANACOM, e quanto à validade e exatidão dos valores dos IQS.

O adjudicatário deverá produzir autonomamente a cada relatório de auditoria aos indicadores referentes a reclamações e pedidos de informação, uma declaração quanto à conformidade, ou não, do referido sistema com as disposições legais aplicáveis e com as

determinações emitidas pela ANACOM, e quanto à validade e exatidão dos valores dos indicadores.

As declarações de conformidade poderão ser objeto de publicação e/ou publicitação e serão apresentados como sendo da autoria do adjudicatário.

#### **4. Aspetos não submetidos à concorrência**

##### **4.1. Prazo**

A duração da auditoria<sup>16</sup> aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, relativamente ao ano de 2016, cujos valores já se encontram disponíveis, não poderá exceder as 17 (dezassete) semanas, contadas a partir do início dos trabalhos (reunião de *kick-off*).

A auditoria<sup>17</sup> aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, relativamente ao ano de 2017, cuja parte não dependente dos resultados específicos dos IQS e dos indicadores de reclamações e pedidos de informação pode ser realizada em paralelo com a auditoria ao ano de 2016, não poderá exceder as 9 (nove) semanas contadas a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário dos valores de 2017, o que se prevê que ocorra na segunda metade de março de 2018.

##### **4.2. Equipa de auditoria**

A proposta do concorrente deve incluir um capítulo autónomo, que apresente de forma clara, detalhada e fundamentada um conjunto de aspetos considerados essenciais relativos à equipa a afetar a este projeto, com vista à obtenção da qualidade exigível face aos objetivos enunciados. A equipa proposta deve incluir:

- a) Um *partner*, ou outro membro de categoria equivalente, caracterizado por possuir uma experiência mínima de 3 anos na área de auditoria;

---

<sup>16</sup> O que inclui a realização do trabalho de campo e a entrega dos relatórios finais e das declarações de conformidade.

<sup>17</sup> O que inclui a realização do trabalho de campo e a entrega dos relatórios finais, das declarações de conformidade e dos relatórios com recomendações de melhoria.



- b) A existência de pelo menos um membro sénior, ou outro membro de categoria equivalente, com pelo menos 3 anos de experiência em auditoria a sistemas de controlo interno e a sistemas e tecnologias de informação;
- c) Elemento(s) com experiência a nível de auditoria a sistemas de controlo interno e a sistemas de tecnologias de informação.

A proposta do concorrente deve incluir:

- a) O número total de elementos da equipa;
- b) As diferentes categorias dos elementos da equipa;
- c) A alocação dos diferentes elementos da equipa a cada uma das fases/atividades do projeto, identificando para cada um dos membros da equipa as suas principais funções e responsabilidades;
- d) O Curriculum Vitae de cada um dos elementos afetos à equipa, descrevendo a sua experiência profissional relevante para este projeto, contendo:
  - i) A identificação do nome e das funções assumidas na estrutura do concorrente;
  - ii) As suas qualificações, nomeadamente a sua formação académica, pós-académica e outras;
  - iii) O número de anos de experiência e o tipo de funções e responsabilidades assumidas em anteriores trabalhos considerados relevantes.

Deve estar garantido que eventuais substituições de elementos da equipa que venham a ocorrer não resultem numa redução qualitativa da equipa apresentada na proposta sujeita a concurso. A eventual substituição de qualquer um dos membros da equipa, durante a realização do trabalho, está sujeita a prévia comunicação à ANACOM, e apenas poderá ocorrer se o elemento substituto possuir um perfil equivalente ou superior ao do elemento a substituir.

### **4.3. Amostra**

À semelhança dos anos anteriores, esta auditoria requer uma análise da conformidade entre a informação registada nas bases de dados de apuramento dos valores dos indicadores e a correspondente informação constante nos registos/suportes físicos [alínea c) do capítulo 2.1.2 e alínea a) do capítulo 2.2.2].

A dimensão mínima da amostra a utilizar é a que consta nos referidos capítulos [capítulo 2.1.2, alínea c), e capítulo 2.2.2, alínea a)].

### **5. Aspetos submetidos à concorrência**

A avaliação das propostas será efetuada tendo em consideração os requisitos relativamente aos fatores e subfatores constantes dos capítulos 5.1 a 5.2 a seguir discriminados, e ao fator de avaliação “Preço” constante da parte I do presente caderno de encargos. Neste sentido, por forma a facilitar o processo de avaliação, recomenda-se que as propostas apresentadas contemplem um capítulo específico para cada fator de avaliação, sendo que as propostas serão avaliadas preferencialmente com base nas informações contidas nesses capítulos, tendo em consideração os requisitos definidos para cada um dos fatores de avaliação e os respetivos níveis de referência Bom e Neutro descritos no Modelo de avaliação, anexo ao Programa de Concurso.

#### **5.1. Qualidade técnica**

A proposta a apresentar deve identificar as fases da auditoria, o cronograma da auditoria e conter uma descrição da metodologia que a empresa se propõe seguir em cada um dos objetivos do presente projeto, tendo em conta os objetivos e aspetos descritos nos capítulos 2, 3 e 4 das presentes especificações técnicas.

A proposta deve assim identificar, nomeadamente:

- a) Fases da auditoria a realizar;
- b) Descrição das principais atividades a desenvolver;
- c) Descrição da metodologia a seguir;
- d) Duração global da auditoria e de cada uma das fases da auditoria;

- e) Política de comunicação com a ANACOM e com a entidade a auditar (CTT), proposta no âmbito do desenvolvimento da auditoria;
- f) Outros aspetos comprovadamente relevantes relacionados com a organização da auditoria a desenvolver.

## 5.2. Preço

O preço será avaliado tendo em consideração o constante na parte I do caderno de encargos.

## 6. Capacidade e independência do adjudicatário

Atendendo à complexidade da auditoria a realizar e à natureza da informação a que o prestador de serviços terá acesso, no âmbito da referida auditoria, a qual muitas vezes terá um carácter de confidencial, a ANACOM pretende selecionar uma entidade tecnicamente habilitada a desenvolver trabalhos de auditoria, devendo a mesma ser uma entidade idónea e totalmente independente das entidades a auditar (CTT e PwC AG) e que não tenha qualquer interesse, direto ou indireto, quer no resultado da auditoria a desenvolver, quer na informação obtida no âmbito da mesma.

Para o efeito, o adjudicatário deverá apresentar, aquando da receção da notificação de adjudicação, como documento de habilitação, conforme exigido pelo programa de concurso, uma declaração na qual afirme a sua independência, integridade e objetividade, bem como dos colaboradores, internos ou subcontratados, a afetar ao presente trabalho, atestando não possuírem, em ambos os casos, qualquer interesse, direto ou indireto, nas entidades a auditar (CTT e PwC AG).

Deve esta declaração confirmar que o adjudicatário não possui qualquer relação financeira ou profissional com os CTT (ou com o grupo de empresas ao qual estes pertencem) ou com a PwC AG (ou com a rede de entidades da qual a mesma faz parte), relativamente aos anos a auditar (2016 e 2017) ou ao ano imediatamente anterior (ano 2015), não devendo também possuir qualquer interesse quanto ao resultado da auditoria a desenvolver, bem como na informação, confidencial ou outra a que tenha acesso.

## 7. Referências

- a) Estatutos da ANACOM: Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.



- b) Diretiva postal: Diretiva 97/67/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de dezembro de 1997, alterada pela Diretiva 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008.
- c) Lei Postal: Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.
- d) Bases da concessão do serviço postal universal: republicadas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.
- e) Decisão da ANACOM de 30.12.2014, que fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, e Decisão da ANACOM de 13.03.2015, que fixou o valor mínimo e o valor do objetivo para o indicador de qualidade de serviço de demora de encaminhamento no correio registado (IQS11), para os anos de 2016 e 2017.
- f) Decisão da ANACOM de 02.03.2017, que definiu a fórmula de cálculo dos IQS a aplicar em 2016.
- g) EN 13850:2012, de dezembro de 2012 - *Postal Services - Quality of Services - Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail.*
- h) EN 14508:2003+A1, de março de 2007 - *Postal Services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece non-priority mail and second class mail.*
- i) CEN/TS 14773:2004 – *Postal Services - Quality of service - Measurement of loss and substantial delay in priority and first class single piece mail using a survey of test letters.*
- j) EN 14534:2003+A1:2007 - *Postal Services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to end-services for bulk mail.*
- k) EN 14012:2008, de novembro de 2008 - *Postal Services - Quality of service - Complaints handling principles.*

0

ANACOM



AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

**Anexo**



1 - Informação a reportar sobre reclamações (1) respondidas no âmbito do serviço postal universal:

Categoria de reclamações	N.º de reclamações respondidas(2)		
	Total	Que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)
<b>Total de reclamações</b>			
<b>Nacionais</b>			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, Jomais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
<b>Internacionais</b>			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jomais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
<b>1.1 Objetos extraviados ou com demora de encaminhamento superior ao esperado (4)</b>			
<b>Nacionais</b>			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jomais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
<b>Internacionais</b>			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jomais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
<b>1.2 Objetos danificados (5)</b>			
<b>Nacionais</b>			
<i>Correspondências registadas(3)</i>			
<i>Correspondências não registadas</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jomais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
<b>Internacionais</b>			
<i>Correspondências registadas</i>			
<i>Correspondências não registadas(3)</i>			
<i>Encomendas</i>			
<i>Livros, catálogos, jomais e publicações periódicas</i>			
<i>Outros</i>			
<b>1.3 Reencaminhamento de envios postais (6)</b>			
<b>Nacionais</b>			
<b>Internacionais</b>			
<b>1.4 Distribuição (7)</b>			
<b>Nacional</b>			
<b>Internacional</b>			
<b>1.5 Informação divulgada (8)</b>			
<b>Nacional</b>			
<b>Internacional</b>			
<b>1.6 Acessibilidade e condições de prestação do serviço (9)</b>			
<b>Nacional</b>			
<b>Internacional</b>			
<b>1.7 Tratamento de reclamações (10)</b>			
<b>Nacional</b>			
<b>Internacional</b>			
<b>1.8 Outras reclamações (11)</b>			
<b>Nacional</b>			
<b>Internacional</b>			

- Notas:
- (1) Ver definição no ponto 3.7 da norma EN 14012:2008.
  - (2) No período a que respeita o reporte de informação (trimestral / anual). Devem apenas ser considerados os processos que se encontram finalizados no final do período do reporte.
  - (3) Inclui, sempre que sejam registados, envios à cobrança, envios com valor declarado, citações e notificações postais.
  - (4) Ver definição no ponto 3.17 da norma EN 14012:2008. Como demora de encaminhamento esperada deverá considerar-se o padrão de serviço (demora) divulgado pelos CTT ao cliente.

- (5) Ver definição no ponto 3.16 da norma EN 14012:2008.
- (6) Ver definição no ponto 3.22 da norma EN 14012:2008.
- (7) Nesta categoria incluem-se as reclamações abrangidas pelos pontos 3.19 e 3.20 da norma EN 14012:2008.
- (8) Ver definição no ponto 3.1 da norma EN 14012:2008.
- (9) Ver definição no ponto 3.2 da norma EN 14012:2008.
- (10) Ver definição no ponto 3.9 da norma EN 14012:2008.
- (11) Inclui os restantes tipos de reclamações.

**2 - Informação a reportar sobre pedidos de informação (1) respondidos, no âmbito do serviço postal universal:**

Tipo de pedidos de informação	N.º de pedidos de informação respondidos*	Tempo médio de resposta (dias de calendário)
<b>Total</b>		
Nacionais		
<i>Correspondências</i>		
<i>Encomendas</i>		
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>		
<i>Outros</i>		
Internacionais		
<i>Correspondências</i>		
<i>Encomendas</i>		
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>		
<i>Outros</i>		

Notas: \* No período a que respeita o reporte de informação (trimestral / anual). Devem apenas ser considerados os processos que se encontram finalizados no final do período do reporte.

- (1) Qualquer solicitação de informação ou esclarecimento por parte de utilizadores dos serviços postais, que não sejam uma reclamação, como por exemplo, sobre os serviços prestados, localização de envios e sobre o próprio sistema de tratamento de reclamações.

**3 - Informação a reportar sobre processos de reclamações e de pedidos de informação recebidos no âmbito do serviço postal universal:**

Processos recebidos *	N.º de processos recebidos
<b>Total</b>	
Nacionais	
<i>Correspondências</i>	
<i>Encomendas</i>	
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>	
<i>Outros</i>	
Internacionais	
<i>Correspondências</i>	
<i>Encomendas</i>	
<i>Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas</i>	
<i>Outros</i>	

\* Processos recebidos no período a que respeita o reporte de informação (trimestral/anual).

**Informação anual a publicar pelos CTT no âmbito do serviço postal universal**

Categoria	Reclamações			Pedidos de Informação		Processos recebidos no ano
	Respondidas no ano	Respondidas no ano que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	Respondidos no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	
<b>Total</b>						
Nacional						
Internacional						