

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)

DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

DIREÇÃO DE REGULAÇÃO DE MERCADOS

CONCURSO PÚBLICO

**PARA REALIZAÇÃO DE UMA AUDITORIA AOS VALORES ANUAIS DOS
INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO, DE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO DOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.
(ANOS DE 2018 A 2020)**

CADERNO DE ENCARGOS

ABRIL 2019

CONCURSO PÚBLICO PARA REALIZAÇÃO DE UMA AUDITORIA AOS VALORES ANUAIS DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO, DE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A. (ANOS DE 2018 A 2020)

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	19
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	26
3. Desenvolvimento da auditoria e relatórios	37
4. Aspetos não submetidos à concorrência	40
5. Aspetos submetidos à concorrência	42
6. Capacidade e independência do adjudicatário	43
7. Referências	44
Anexo	46

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 dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S. A. (anos de 2018 a 2020).

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 150 000 euros (cento e cinquenta 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 dos serviços, 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.^a

Fases da prestação dos serviços

A proposta deve identificar as diferentes fases a considerar na auditoria aos valores anuais dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), de 2018 a 2020, conforme explanado e desenvolvido no ponto 5, da parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 8.^a

Forma de prestação dos serviços

- 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, nos termos do ponto 3.2.1., 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.
- 9 - Deverão ser entregues à ANACOM em formato eletrónico cópias dos relatórios produzidos e da informação recolhida junto das entidades a auditar (CTT e 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 dos serviços

O prestador de serviços obriga-se a concluir a execução dos serviços 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 aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT respeitantes ao ano de 2018, bem como a entrega do relatório da auditoria aos estudos de correio real implementados pelos CTT para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS em 2019 – no prazo máximo de 18 (dezoito) semanas, contadas a partir do início dos trabalhos (reunião de *kick-off*);
- b) relativamente aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT respeitantes ao ano de 2019 – no prazo máximo de 18 (dezoito) semanas,

- contadas a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário dos valores dos IQS de 2019, o que se prevê que ocorra no início do mês de abril de 2020;
- c) relativamente aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, respeitantes ao ano de 2020 – no prazo máximo de 14 (catorze) semanas, contadas a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário dos valores dos IQS de 2020, o que se prevê que ocorra no início do mês de abril de 2021.

Cláusula 10.^a

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 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, de cuja autorização dependerá sempre essa substituição, avaliada à luz do perfil apresentado.

Clausula 11.^a

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.ª

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.ª

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.^a

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.^a**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 interessesCláusula 16.^a**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.^a

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.^a

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) dez por cento (10%) 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) vinte por cento (20%) do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação do relatório final da auditoria aos estudos de correio real



implementados pelos CTT para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS em 2019;

- c) dez por cento (10%) do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega das versões preliminares dos relatórios finais relativos à auditoria ao ano de 2018;
 - d) dez por cento (10%) do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação dos relatórios finais relativos à auditoria ao ano 2018;
 - e) dez por cento (10%) do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega das versões preliminares dos relatórios finais relativos à auditoria ao ano de 2019;
 - f) quinze por cento (15%) do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação dos relatórios finais relativos à auditoria ao ano 2019;
 - g) dez por cento (10%) do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega das versões preliminares dos relatórios finais relativos à auditoria ao ano de 2020;
 - h) quinze por cento (15%) do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a aceitação dos relatórios finais relativos à auditoria ao ano 2020.
- 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.ª.
- 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.^a

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.^a

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 30 (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.ª

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.ª

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.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

- 1 - 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.
- 2 - O prestador de serviços não poderá subcontratar, sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM, total ou parcialmente, qualquer uma das obrigações que para si decorrem do presente contrato.
- 3 - A subcontratação de qualquer entidade por parte do prestador de serviços não o desvinculará de qualquer responsabilidade ou obrigação para si decorrente do contrato.

Cláusula 26.ª**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.ª**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.ª**Contagem dos prazos**

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

Cláusula 29.ª**Legislação aplicável**

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.



Parte II

Especificações técnicas



Especificações técnicas para a realização de uma auditoria aos valores anuais dos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (anos de 2018 a 2020)

1. Enquadramento

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) pretende auditar:

- a) os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (IQS), realizados pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) em cada um dos anos 2018, 2019 e 2020;
- b) os valores dos indicadores dos CTT sobre reclamações e pedidos de informação no âmbito do serviço postal universal, em cada um dos anos 2018, 2019 e 2020.

Esta informação é reportada pelos CTT à ANACOM, no âmbito e ao abrigo do artigo 13.º e do artigo 41.º, ambos da Lei Postal¹.

Uma vez que a medição de alguns dos IQS é efetuada através de metodologias de amostragem, este trabalho inclui também a auditoria aos estudos de correio real implementados pelos CTT para a definição dos desenhos estatísticos das amostras desses IQS em 2019 e, se aplicável (nomeadamente em resultado da própria auditoria), em 2020.

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, 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

¹ Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor.

postal universal em todo o território nacional, assegurando a sua disponibilidade e qualidade².

Em matéria de qualidade de serviço, os CTT estão obrigados a prestar os serviços que integram o serviço postal 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 12.07.2018, a ANACOM fixou os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, para o triénio 2018-2020, e definiu as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação³.

Decorrente daquela decisão, em 2018 aplicam-se os «Parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» que vigoraram em 2017, os quais se materializam nos IQS constantes da Tabela 1⁴.

² 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 (doravante Concessão).

³ Decisão disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

⁴ Na decisão de 12.07.2018, a ANACOM determinou que em 2018 aplicam-se as deliberações de 30.12.2014 e 13.03.2015, que fixaram os PQS e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o triénio 2015-17. A definição completa de cada IQS e informação mais detalhada sobre a metodologia de cálculo, estão disponíveis no Apêndice 1 do Anexo à decisão de 30.12.2014: <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=380464>.

Tabela 1. Indicadores de qualidade de serviço em vigor em 2018

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.

A medição dos IQS de 2018 é efetuada através de metodologias de amostragem.

Em 2019 e 2020 aplicam-se os IQS constantes da Tabela 2⁵.

⁵ Ver artigo 4.º e seguintes dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», em Anexo à decisão de 12.07.2018 (<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>). A definição completa de cada IQS e informação mais detalhada sobre a respetiva metodologia de cálculo, estão disponíveis no Apêndice 1 desse Anexo.

Tabela 2. Indicadores de qualidade de serviço a vigorar em 2019 e 2020

Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)		Objetivo	Metodologia de cálculo
Demora de encaminhamento de envios postais			
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	96,3%	EN 14508:2016
IQS2	Demora de encaminhamento no correio normal (D+5)	99,7%	EN 14508:2016
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	94,5%	EN 13850:2012
IQS4	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+3)	99,9%	EN 13850:2012
IQS5	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	90,0%	EN 13850:2012
IQS6	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+4)	99,9%	EN 13850:2012
IQS7	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+1)	94,5%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS8	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – Continente (D+3)	99,9%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS9	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+2)	90,0%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS10	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal – CAM (D+4)	99,9%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS11	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	96,3%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS12	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	99,7%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS13	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	88,0%	EN 13850:2012
IQS14	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	97,0%	EN 13850:2012
IQS15	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	96,3%	(a)
IQS16	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)	99,7%	(a)
IQS17	Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+1)	94,5%	(b)
IQS18	Demora de encaminhamento no correio registado – Continente (D+3)	99,9%	(b)
IQS19	Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+2)	90,0%	(b)
IQS20	Demora de encaminhamento no correio registado – CAM (D+4)	99,9%	(b)
IQS21	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+3)	96,3%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS22	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+5)	99,7%	EN 14534:2016/ AC:2017
Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais			
IQS23	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10 minutos)	90,0%	(c)
IQS24	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 30 minutos)	99,5%	(c)

- (a) O cálculo deste IQS é efetuado utilizando a informação de *track and trace* da totalidade dos envios reais de encomenda normal. A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data a partir da qual o destinatário pode efetivamente levantar a encomenda no estabelecimento postal de destino.
- (b) O cálculo deste IQS é efetuado utilizando a informação de *track and trace* da totalidade dos envios reais enviados na modalidade correio registado. A demora de encaminhamento de cada envio corresponde ao tempo que decorre desde a sua aceitação até à data em que é entregue na morada do destinatário ou, em caso de impossibilidade de entrega, data de primeira tentativa de entrega na morada do destinatário, com passagem de aviso de entrega.
- (c) 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.



A medição dos IQS15 a IQS20 é efetuada com base nas demoras de encaminhamento dos envios reais de correio, enquanto que a medição dos restantes IQS é efetuada através de metodologias de amostragem.

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 (CTT), de forma independente, a fim de garantir a exatidão e comparabilidade dos dados disponibilizados pelo mesmo. Os resultados da auditoria serão objeto de relatório, a publicar no sítio da ANACOM na Internet⁶.

De acordo com o n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, a medição dos IQS deve ser efetuada através do recurso a uma entidade externa e independente dos CTT.

A medição dos IQS de 2018 foi efetuada pela PricewaterhouseCoopers AG, Lda. (PwC AG)⁷, entidade que se encontra também a medir os IQS de 2019.

Para efeitos da auditoria aos anos de 2019 e 2020, é também relevante a decisão da ANACOM de 28.12.2018, relativa aos resultados das auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e em 2017, através da qual a ANACOM efetuou um conjunto de determinações e recomendações referentes à medição dos IQS, a implementar até 01.07.2019⁸.

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 medidos e reportados pelos CTT sobre reclamações e pedidos de informação, relativos a cada um dos anos 2018 a 2020.

⁶ De acordo com o n.º 6 do mesmo artigo 13.º.

⁷ Enquanto entidade adjudicatária dos CTT para a prestação de serviços de implementação e gestão de um sistema de medição dos IQS.

⁸ Decisão disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465436>.

A ANACOM tem procedido, desde 2001, à auditoria dos valores dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação dos CTT, na sequência das quais emitiu recomendações e determinações, designadamente quanto à metodologia de cálculo, as quais serão disponibilizadas à entidade que efetuar esta auditoria. Neste âmbito é particularmente relevante a norma EN 14012:2008, sobre princípios para o tratamento de reclamações, que tem sido tomada como referência pela ANACOM.

2. Âmbito do projeto

2.1. Estudos de correio real

As metodologias de medição dos IQS determinadas pela ANACOM (norma EN 13850, norma EN 14508 e norma EN 14534)⁹, preveem que devem ser implementados estudos de correio real para obter a informação necessária à definição da amostra, de modo a que esta seja representativa da realidade.

As mesmas normas definem um conjunto de requisitos a cumprir na elaboração dos estudos de correio real, designadamente ao nível das variáveis discriminantes e de estratificação geográfica.

Os CTT informaram ter efetuado novos estudos para os desenhos estatísticos de 2019, para efeitos de implementação dos IQS a vigorar a partir de 2019, e que os anteriores estudos de correio real vigoraram de 2016 a 2018.

Assim, este trabalho inclui uma auditoria aos estudos de correio real implementados pelos CTT para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS em 2019 e, se aplicável (nomeadamente em resultado da própria auditoria), em 2020. Para este efeito, o adjudicatário deve ter em conta, designadamente, o capítulo 6.3 “Determination of the design basis” e os anexos C.3 “Audit of the design basis” e G “Design basis” da EN 13850¹⁰.

Em resultado da auditoria, para além de eventuais recomendações de melhoria a implementar na elaboração de futuros estudos de correio real (cf. capítulo 2.2.4 abaixo), se

⁹ Metodologias que foram desenvolvidas pelo Comité Europeu de Normalização (CEN), sob mandatos da Comissão Europeia ao abrigo da Diretiva 97/67/EC, de 15 de dezembro de 1997, relativa às regras comuns para o desenvolvimento do mercado interno dos serviços postais comunitários e melhoria da qualidade de serviço, entretanto alterada pela Diretiva 2008/6/EC, de 20.02.2008.

¹⁰ E, com as necessárias adaptações, os correspondentes capítulos e anexos das restantes normas determinadas pela ANACOM (EN 14508 e EN 14534).

aplicável o adjudicatário deve identificar correções a implementar na definição do desenho estatístico das amostras dos IQS a implementar no ano de 2020, correções a implementar na própria definição dos ponderadores a utilizar no cálculo dos valores dos IQS de 2019, ou outras correções ou medidas adequadas.

A análise descrita neste capítulo 2.1 não é requerida para o apuramento dos valores dos IQS de 2018, aplicando-se a este ano a análise descrita no capítulo 2.2.2 abaixo.

2.2. Auditoria aos valores anuais dos IQS

Os aspetos a considerar na auditoria a cada um dos anos de 2018 a 2020, são os descritos seguidamente¹¹.

2.2.1. Descrição e análise crítica dos procedimentos

Descrição e análise crítica dos procedimentos de apuramento dos valores de cada IQS, verificando/avaliando a sua validade e adequação, em particular face às metodologias de cálculo do IQS determinadas pela ANACOM. Deverá efetuar-se referência, nomeadamente, aos seguintes aspetos¹²:

- a) Definição do desenho estatístico (amostra) de cada IQS:
 - (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;
 - Formatos dos envelopes;

¹¹ Ver também o estipulado no Capítulo 8 e no Anexo C da Norma EN 13850:2012 (para os quais remete também a EN 14508:2016), no Anexo G da Norma EN 14534:2016 e no Capítulo 8 e Anexo C da Especificação Técnica TS 14773:2004 (devendo a remissão efetuada nesta TS para a EN 13850:2002 como sendo feita para a EN 13850:2012, que substituiu aquela).

¹² Alguns dos aspetos identificados apenas se aplicam aos IQS calculados com base em metodologias de amostragem, como é o caso dos aspetos relativos à definição do desenho estatístico, à intervenção de painelistas e às observações dos tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais. Como já referido, os IQS calculados com base em metodologias de amostragem são: os IQS referentes ao ano de 2018; os IQS referentes ao ano de 2019, com exceção dos IQS15 a IQS20.

- Escalões de peso;
 - Tipos de locais de depósito: marco de correio (situado na rua ou no estabelecimento postal), 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 hora 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) Relativamente à intervenção de painelistas, que enviam entre si objetos de correio de teste:
- (i) Procedimentos de seleção dos painelistas;
 - (ii) Procedimentos a seguir pelos painelistas, com recurso, nomeadamente, à realização pelo adjudicatário de entrevistas com painelistas (alguns painelistas mais distantes poderão preencher questionários);
 - (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;

- d) Métodos e procedimentos de envio dos objetos de teste e de outra informação pela entidade que efetua a medição dos IQS aos painelistas, e vice-versa; neste âmbito, na auditoria ao ano de 2019 importa ter em especial atenção as alterações de procedimentos determinadas pela ANACOM, na referida decisão de 28.12.2018, as quais devem ser implementadas até 01.07.2019;
- e) Métodos e procedimentos de recolha de dados sobre demoras de encaminhamento e de tempos em fila de espera;
- f) Digitação dos dados recolhidos nos sistemas informáticos, para efeitos de cálculo dos IQS;
- g) 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 da medição ao longo do ano;
- h) Regras de validação e de anulação de objetos de teste (incluindo, por exemplo, regras e procedimentos de verificação do envio dos objetos de teste nas datas e horas previstas e de receção dos objetos de teste) e de observações de tempos em fila de espera;
- i) Métodos, suportes e condições de arquivo;
- j) Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
- k) Deteção do correio de teste durante todo o seu percurso na rede postal por parte dos funcionários dos CTT (*e.g.* pela entrega do correio de teste habitualmente no mesmo estabelecimento postal, pela letra nos campos do remetente e do destinatário nos envelopes dos objetos 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.) e deteção da realização das medições do tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais;
- l) Procedimentos de controlo de qualidade referentes a todas as fases do sistema de apuramento dos IQS;

m) Sistemas informáticos utilizados:

- (i) Identificando e descrevendo 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 dos IQS e, em caso afirmativo, se a informação a que os CTT têm acesso pode pôr em causa a independência do sistema de medição;

n) Alterações implementadas em 2018 face a 2017, em 2019 face a 2018 e em 2020 face a 2019.

Especificidade dos IQS referentes à demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário (IQS7 e o IQS8 em 2018; IQS13 e IQS14 em 2019 e 2020):

No caso dos IQS referentes a demoras de encaminhamento de correio transfronteiriço intracomunitário, deverá verificar-se se o seu cálculo tem por base informação recolhida, tratada e reportada pelo *IPC – International Post Corporation*¹³. Uma vez que não se efetuará uma auditoria aos objetos de correio de teste destes IQS, deve 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 (por confronto com o definido pela ANACOM) e validar os cálculos efetuados pelos CTT, incluindo validação da informação utilizada pelos CTT para calcular os ponderadores aplicáveis no cálculo dos valores anuais dos IQS.

Especificidade dos IQS referentes ao tempo em fila de espera (IQS10 em 2018; IQS23 e IQS24 em 2019 e 2020):

A auditoria a estes IQS segue o acima estipulado quanto aos restantes IQS, com as necessárias adaptações tendo em conta que estes IQS se referem a tempos em fila de

¹³ <http://www.ipc.be/>.

espera e que por isso não está em causa a troca de envios postais entre painelistas mas sim a realização de observações de tempos em fila de espera em estabelecimentos postais.

Neste contexto deverá verificar-se, designadamente, se os valores dos IQS resultam de uma amostra de observações, efetuada ao longo do ano, representativa da frequência e distribuição dos atendimentos (procura) nos estabelecimentos postais ao longo do dia e da semana, bem como representativa da distribuição geográfica dos estabelecimentos postais e dos tipos de estabelecimentos postais, bem como se os planos de visita são cumpridos.

Especificidade dos IQS referentes à demora de encaminhamento do correio registado e da encomenda normal (IQS15 a IQS20 em 2019 e 2020):

No caso dos IQS referentes a demoras de encaminhamento de correio registado e a demoras de encaminhamento de encomenda normal, aplicáveis em 2019 e 2020, cuja medição é efetuada com base nas demoras de encaminhamento dos envios reais de correio utilizando a informação de *track and trace* de cada envio, deve verificar-se, nomeadamente:

- a) a integridade e inviolabilidade do(s) sistema(s) de informação de *track and trace* utilizado(s) pelos CTT e das bases de dados utilizadas para o cálculo dos IQS, verificando se os mesmos não são permeáveis a alterações arbitrárias de registos e se incluem a totalidade dos registos relevantes para o cálculo dos IQS;
- b) ligações com outros sistemas e bases de dados (por exemplo ligações entre a base de dados usada para calcular a demora de encaminhamento e a base de dados a partir da qual o cliente pode rastrear o seu próprio objeto postal).

Devem ser documentados e verificadas eventuais situações que levem à exclusão de envios do cálculo dos IQS.

2.2.2. Validação dos valores e verificação da sua consistência e rigor estatístico

Para cada um dos anos 2018 a 2020, e sem prejuízo da análise requerida no capítulo 2.1 (aplicável ao ano de 2019 e, se necessário, ao ano de 2020), validação dos valores dos

IQS reportados à ANACOM e verificação da consistência e rigor estatístico do sistema de apuramento dos IQS, efetuando-se, nomeadamente¹⁴:

- a) Análise da representatividade do desenho estatístico de correio de teste/observações dos tempos em fila de espera, face aos resultados dos estudos de correio real, verificando, por um lado, se os fluxos de correio real estão contemplados no desenho estatístico 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 ao desenho estatístico de correio de teste/observações dos tempos em fila de espera definido, verificando, por um lado, se a população de teste contempla os fluxos definidos no desenho estatístico, se o número de objetos de teste/observações reflete o previsto no desenho estatístico 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.

IQS calculados com base em metodologias de amostragem:

Deve, nomeadamente, verificar-se a introdução correta da informação na base de dados que deu origem aos valores dos IQS reportados à ANACOM. Especial atenção deverá ser dada, nomeadamente, aos campos relevantes para o cálculo da demora de encaminhamento de cada envio.

Nesta análise, a dimensão mínima da amostra a utilizar é a seguinte:

No ano de 2018: 138 registos para cada um dos IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11, ou seja, a amostra mínima a analisar é de 1242 registos¹⁵.

¹⁴ A análise solicitada nas alíneas a) e b) é aplicável apenas aos IQS calculados com base em metodologias de amostragem.

¹⁵ Cf. já referido, esta análise não se aplica aos IQS7 e IQS8 de 2018.



Em cada um dos anos de 2019 e 2020¹⁶:

- IQS1 e IQS2: 138 registos;
- IQS3 e IQS4: 138 registos;
- IQS5 e IQS6: 138 registos;
- IQS7 e IQS8: 138 registos;
- IQS9 e IQS10: 138 registos;
- IQS11 e IQS12: 138 registos;
- IQS21 e IQS22: 138 registos;
- IQS23 e IQS24: 138 registos.

Ou seja, a amostra mínima a analisar na auditoria aos IQS de cada um dos anos de 2019 e 2020 é de 1104 registos.

No total, a amostra mínima a analisar na auditoria aos IQS de 2018 a 2020 é de 3450 registos.

Cada amostra deve ser representativa da respetiva população.

A título indicativo, indica-se a amostra aproximada considerada no apuramento dos IQS em 2018:

IQS1: 16 000 envios;
IQS2: 10 000 envios;
IQS3: 8000 envios;
IQS4: 16 000 envios;
IQS5: 18 000 envios;
IQS6: 9000 envios;
IQS9: 3500 envios;
IQS10: 3500 observações;
IQS11: 17 000 Envios,

e a amostra aproximada a considerar em 2019:

IQS1 e IQS2 15 000 envios previstos;
IQS3 e IQS4: 15 000 envios previstos;

¹⁶ Cf. já referido, esta análise não se aplica aos IQS13 e IQS14 de 2019 e de 2020



IQS5 e IQS6:	15 000 envios previstos;
IQS7 e IQS8:	7000 envios previstos;
IQS9 e IQS10:	5000 envios previstos;
IQS11 e IQS12:	7000 envios previstos;
IQS21 e IQS22:	15 000 envios previstos;
IQS23 e IQS24:	4500 envios previstos.

IQS calculados com base em envios reais:

No caso dos IQS calculados com base em envios reais (IQS15 a IQS20, em 2019 e 2020), a auditoria deve igualmente verificar, para uma amostra de envios, se a informação constante do sistema de apuramento dos IQS (cuja informação de base consta do sistema de *track & trace*) corresponde efetivamente à realidade.

Para este efeito, o adjudicatário deverá proceder ao envio de uma amostra mínima de 15 objetos, em cada ano, com a seguinte desagregação por IQS:

- IQS15 e IQS16: 5 envios;
- IQS17 e IQS18: 5 envios;
- IQS19 e IQS20: 5 envios.

- d) Verificação da conformidade da anulação de envios postais/observações de tempos em fila de espera.

Deve também verificar-se a aplicação de regras de anulação de envios postais/observações dos tempos em fila de espera.

Para este efeito, o adjudicatário deve analisar uma amostra de objetos de teste/observações anulados em cada ano. Esta análise deve incidir sobre os IQS calculados com base em metodologias de amostragem e, se aplicável, sobre os IQS calculados com base em envios reais.

A amostra mínima a analisar em cada um dos anos de 2018 a 2020 é de 138 objetos/observações de teste.

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



2.2.3. Implementação das determinações e recomendações da ANACOM

Verificação da implementação das determinações e recomendações emitidas pela ANACOM relativas ao sistema de apuramento dos vários IQS, em particular as determinações sobre a metodologia de cálculo de cada IQS (ver Tabelas 1 e 2), para além das resultantes de anteriores auditorias realizadas, efetuando-se referência, para as situações que não se encontrem implementadas, o motivo da não implementação e a data prevista de implementação.

Serão disponibilizadas ao adjudicatário as determinações e recomendações emitidas pela ANACOM sobre o sistema de medição dos IQS, decorrentes das referidas auditorias realizadas pela ANACOM.

2.2.4. Recomendações de melhoria

Apresentação, no final da auditoria ao ano de 2019 e da auditoria ao ano de 2020, de recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento de cada IQS, incluindo no que respeita à definição de futuros estudos de correio real e de desenho estatístico das amostras.

2.3. Auditorias aos valores de reclamações e de pedidos de informação

Os aspetos a considerar na auditoria a cada um dos anos de 2018 a 2020, são os descritos seguidamente.

2.3.1. 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 e registo de reclamações e pedidos de informação;
- b) Classificação dos processos em reclamações e pedidos de informação, confrontando a classificação adotada pelos CTT com a definição de reclamação constante do ponto 3.7 da norma EN 14012:2008, determinada pela ANACOM na decisão de 12.12.2013;

- c) Procedimentos de recolha e tratamento da informação, incluindo a nível da garantia da introdução correta na base de dados;
- d) Fórmulas de cálculo dos indicadores reportados à ANACOM;
- e) Métodos, suportes e condições de arquivo;
- f) Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
- g) 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;
- h) 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;
- i) Alterações implementadas em 2018, em 2019 e em 2020.

2.3.2. 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 e pedidos de informações 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 em cada ano 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.

2.3.3. Implementação das determinações e recomendações da ANACOM

Verificação da implementação pelos CTT das determinações e recomendações 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.

Serão disponibilizadas ao adjudicatário as determinações e recomendações emitidas pela ANACOM sobre o sistema de apuramento dos valores dos indicadores de reclamações e pedidos de informação, decorrentes das referidas auditorias realizadas pela ANACOM.

2.3.4. Norma EN14012:2008 do CEN

Comparação do sistema de reclamações e pedidos de informações implementado pelos CTT com a norma EN14012:2008, identificando diferenças.

2.3.5. Recomendações de melhoria

Apresentação, no final da auditoria ao ano de 2018, 2019 e 2020, 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 os CTT e com a entidade ou entidades contratadas pelos CTT para a



medição dos IQS 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, 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 e da entidade ou entidades contratadas pelos CTT para a medição dos IQS, 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 (2018, 2019 e 2020), 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:

- a) Um relatório com as conclusões da auditoria aos estudos de correio real implementados pelos CTT para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS em 2019, incluindo, se aplicável, recomendações de medidas corretivas e de recomendações de melhoria a implementar.
- b) Relativamente a cada um dos anos de 2018 a 2020, um relatório final de auditoria aos IQS, 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 de cada IQS com as disposições legais aplicáveis, incluindo as determinações da ANACOM;
 - (ii) a validade e exatidão dos valores dos IQS.
- c) Relativamente a cada um dos anos de 2018 a 2020, 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 2.3 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.
- d) Uma versão de cada um dos relatórios finais referidos nas alíneas anteriores, com principais conclusões e sem elementos considerados confidenciais. Para este efeito, é da responsabilidade do adjudicatário proceder a uma confirmação expressa junto dos CTT e da entidade ou entidades a auditar sobre quais os elementos constantes dos relatórios finais considerados como confidenciais.

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

4. Aspetos não submetidos à concorrência

4.1. Prazo

A duração da auditoria¹⁷ aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, relativamente ao ano de 2018, cujos valores já se encontram disponíveis à data da adjudicação da auditoria, não poderá exceder as 18 (dezoito) semanas, contadas a partir do início dos trabalhos (reunião de *kick-off*).

No mesmo prazo máximo, deve ser efetuada a entrega do relatório da auditoria aos estudos de correio real implementados pelos CTT para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS em 2019.

O relatório final da auditoria aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, relativamente ao ano de 2019, deve ser entregue no prazo máximo de 18 (dezoito) semanas, contadas a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário dos valores dos IQS de 2019, o que se prevê que ocorra no início do mês de abril de 2020.

O relatório final da auditoria aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT, relativamente ao ano de 2020, deve ser entregue no prazo máximo de 14 (catorze) semanas, contadas a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário dos valores dos IQS de 2020, o que se prevê que ocorra no início do mês de abril de 2021.

Note-se que, relativamente à auditoria ao ano de 2019 e à auditoria ao ano de 2020, a parte da mesma que não está dependente dos resultados específicos dos IQS e dos indicadores de reclamações e pedidos de informação do ano a auditar – como é o caso da parte relativa a procedimentos, por exemplo -, pode ser realizada em paralelo com a auditoria ao ano anterior ou antes da disponibilização pela ANACOM dos valores dos IQS do ano a auditar.

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

¹⁷ O que inclui a realização do trabalho de campo e a entrega dos relatórios finais.

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;
- b) Um elemento caracterizado por possuir a certificação CISA (*Certified Information Systems Auditor*) emitido pela ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*);
- c) Pelo menos um elemento sénior com experiência nas áreas de regulação e de auditoria a sistemas de controlo interno.

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, contendo a sua experiência profissional relevante para este projeto, incluindo:
 - 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, terá de ser efetuada por outro elemento de perfil equivalente ou



superior ao do elemento a substituir. Essa eventual substituição terá sempre de ser comunicada previamente à ANACOM, de cuja autorização dependerá sempre essa substituição.

4.3. Amostra

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, incluindo uma análise de uma amostra de envios anulados [alíneas c) e d) do capítulo 2.2.2 e alínea a) do capítulo 2.3.2].

A dimensão mínima das amostras a utilizar em cada ano é a que consta nos referidos capítulos [capítulo 2.2.2, alíneas c) e d), e capítulo 2.3.2, alínea a)].

5. Aspetos submetidos à concorrência

A avaliação das propostas será efetuada tendo em consideração os requisitos relativamente aos fatores constantes dos capítulos 5.1 e 5.2 a seguir discriminados. 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, 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, PwC AG e outras que possam intervir no apuramento dos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação) 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 concorrente deverá apresentar, como documento integrante da proposta, 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 ou nos Grupos a que as mesmas possam pertencer.

Deve esta declaração confirmar que o concorrente 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 outras entidades que intervenham no apuramento dos indicadores a auditar (ou com a rede de entidades da qual as mesmas fazem parte), relativamente aos anos a auditar (2018, 2019 e 2020) ou ao ano imediatamente anterior (ano 2017), 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, na sua redação em vigor.
- 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 para o período 2015-2017, 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).
- f) Decisão da ANACOM de 12.07.2018, que fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, para os anos de 2018 a 2020.
- 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* – a aplicar nos anos de 2018, de 2019 e de 2020.
- h) EN 14508:2003+A1:2007, 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* – a aplicar no ano de 2018.
- i) EN 14508:2016, de fevereiro de 2016 - *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* – a aplicar nos anos de 2019 e de 2020.

- j) CEN/TS 14773:2004, de setembro de 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* – a aplicar no ano de 2018.
- k) EN 14534:2003+A1:2007, de março de 2007 - *Postal Services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to end-services for bulk mail* – a aplicar no ano de 2018.
- l) EN 14534:2016/AC:2017, respetivamente de maio de 2016 e de janeiro de 2016 - *Postal Services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to end-services for bulk mail* – a aplicar nos anos de 2019 e de 2020.
- m) EN 14012:2008, de novembro de 2008 - *Postal Services - Quality of service - Complaints handling principles* – a aplicar nos anos de 2018, de 2019 e de 2020.



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)
Total de reclamações			
Nacionais			
Correspondências registadas(3)			
Correspondências não registadas			
Encomendas			
Livros, catálogos, Jornais e publicações periódicas			
Outros			
Internacionais			
Correspondências registadas(3)			
Correspondências não registadas			
Encomendas			
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas			
Outros			
1.1 Objetos extraviados ou com demora de encaminhamento superior ao esperado (4)			
Nacionais			
Correspondências registadas(3)			
Correspondências não registadas			
Encomendas			
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas			
Outros			
Internacionais			
Correspondências registadas(3)			
Correspondências não registadas			
Encomendas			
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas			
Outros			
1.2 Objetos danificados (5)			
Nacionais			
Correspondências registadas(3)			
Correspondências não registadas			
Encomendas			
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas			
Outros			
Internacionais			
Correspondências registadas			
Correspondências não registadas(3)			
Encomendas			
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas			
Outros			
1.3 Reencaminhamento de envios postais (6)			
Nacionais			
Internacionais			
1.4 Distribuição (7)			
Nacional			
Internacional			
1.5 Informação divulgada (8)			
Nacional			
Internacional			
1.6 Acessibilidade e condições de prestação do serviço (9)			
Nacional			
Internacional			
1.7 Tratamento de reclamações (10)			
Nacional			
Internacional			
1.8 Outras reclamações (11)			
Nacional			
Internacional			

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)
Total		
Nacionais		
Correspondências		
Encomendas		
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas		
Outros		
Internacionais		
Correspondências		
Encomendas		
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas		
Outros		

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
Total	
Nacionais	
Correspondências	
Encomendas	
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas	
Outros	
Internacionais	
Correspondências	
Encomendas	
Livros, catálogos, jornais e publicações periódicas	
Outros	

* 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)	
Total						
Nacional						
Internacional						