

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)
DIREÇÃO-GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS E DE RECURSOS FINANCEIROS
DIREÇÃO-GERAL DE REGULAÇÃO

CONCURSO PÚBLICO
PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIA AOS VALORES DOS INDICADORES DE
QUALIDADE DE SERVIÇO E AOS VALORES DAS RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO (ANOS 2021 A 2024) E AO ESTUDO DE CORREIO REAL (2022)
DOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

CADERNO DE ENCARGOS

MARÇO 2024

**CONCURSO PÚBLICO PARA REALIZAÇÃO DE UMA AUDITORIA AOS VALORES
DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO E AOS VALORES DAS
RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (ANOS 2021 A 2024) E AO
ESTUDO DE CORREIO REAL (2022) DOS CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.**

Parte I – Condições Gerais

Capítulo I – Disposições gerais

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

Capítulo II – Obrigações contratuais

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

6. Obrigações principais do prestador de serviços.....	5
7. Fases da prestação do serviço	6
8. Forma de prestação do serviço.....	6
9. Prazo de prestação do serviço.....	7
10. Equipa.....	8
11. Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato.....	8
12. Transferência da propriedade	9
13. Conformidade e garantia técnica.....	10

Subsecção II – Dever de sigilo

14. Sigilo e diligência	10
15. Prazo do dever de sigilo.....	11

Subsecção III – Prevenção de conflitos de interesses

16. Prevenção de conflitos de interesses.....	11
---	----

Secção II – Obrigações da ANACOM

17. Preço contratual.....	12
18. Condições de faturação e de pagamento.....	13

Capítulo III – Penalidades contratuais, força maior e resolução do contrato

19. Penalidades contratuais	15
20. Força maior	16
21. Resolução do contrato por parte da ANACOM	17
22. Resolução do contrato por parte do prestador de serviços.....	18

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	19
26. Gestor do contrato	19
27. Comunicações e notificações.....	19
28. Contagem de prazos.....	20
29. Legislação aplicável.....	20

Parte II – Especificações técnicas

1. Enquadramento	21
2. Âmbito do projeto.....	25
3. Desenvolvimento da auditoria e relatórios	35
4. Aspetos não submetidos à concorrência.....	38
5. Aspetos submetidos à concorrência	42
6. Capacidade e independência do adjudicatário.....	43
7. Referências	44
Anexos.....	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 Rua Ramalho Ortigão, 51, 1099-099 Lisboa.

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 auditoria aos valores dos indicadores de qualidade de serviço e aos valores das reclamações e pedidos de informação (anos de 2021 a 2024) e ao estudo de correio real (ano de 2022) 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 suprimimentos 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 número 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 base

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 160 000 (cento e sessenta 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 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.
- 4 - O prestador de serviços tem conhecimento e deverá cumprir com o disposto na «*Carta de Princípios dos Fornecedores da ANACOM*», disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=427283>.

Cláusula 7.^a

Fases da prestação dos serviços

O prestador de serviços obriga-se a executar os serviços objeto do contrato de acordo com as diferentes fases a considerar na auditoria aos valores dos indicadores de qualidade de serviço e aos valores das reclamações e pedidos de informação (anos de 2021 a 2024) e ao estudo de correio real (ano de 2022) dos CTT, conforme explanado e desenvolvido no capítulo 5 das especificações técnicas, 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 na 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 e declaração de conformidade, nos termos dos capítulos 3.2.1 e 3.2.2, respetivamente, das especificações técnicas, 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.
- 9 - Deverão ser entregues à ANACOM cópias em formato eletrónico dos relatórios produzidos e da informação recolhida junto das entidades a auditar (CTT e entidade adjudicatária dos CTT para a prestação de serviços de implementação e gestão de um sistema de medição dos 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 nas especificações técnicas na parte II do presente caderno de encargos, nos seguintes prazos, conforme capítulo 4.1 das especificações técnicas, da parte II do presente caderno de encargos:

- a) relativamente aos valores dos IQS e aos valores das reclamações e pedidos de informação dos CTT respeitantes aos anos de 2021 e 2022, bem como do estudo

de correio real implementados pelos CTT para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS em 2022, no prazo máximo de 22 (vinte e duas) semanas, contadas a partir do início dos trabalhos (reunião de arranque);

- b) relativamente aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT respeitantes aos anos de 2023 e 2024 – no prazo máximo de 16 (dezasseeis) semanas, contadas a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário dos valores dos IQS dos respetivos anos, o que se prevê que ocorra no início do mês de abril, no ano seguinte ao respetivo ano de exercício.

Os prazos acima definidos terão em conta eventuais dificuldades não imputáveis à entidade selecionada na realização dos trabalhos adjudicados, nomeadamente no que respeita à receção de informação e/ou esclarecimentos por parte dos CTT ou da entidade adjudicatária dos CTT para a prestação de serviços de implementação e gestão de um sistema de medição dos IQS, esclarecimentos e/ou orientações por parte da ANACOM, ou outras situações não antecipadas.

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 20 (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 nas especificações técnicas 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 número 1 da presente cláusula 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 nas especificações técnicas, da parte II do presente caderno de encargos, a ANACOM deve comunicar tal situação, por escrito, ao 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 número 1 da presente cláusula.
- 6 - Caso a análise da ANACOM a que se refere o número 1 da presente cláusula 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 nas especificações técnicas, da parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do termo dessa análise, comunicação escrita de aceitação pela ANACOM.

Cláusula 12.^a

Transferência da propriedade

- 1 - Com a declaração de aceitação a que se refere o número 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 entidade adjudicatária dos CTT para a prestação de serviços de implementação e gestão de um sistema de medição dos IQS, 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 interesses

Cláusula 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.
- 3 - O preço referido no número 1 da presente cláusula deverá ter em consideração as condições de faturação e de pagamento estabelecidas na cláusula seguinte.

Cláusula 18.^a

Condições de faturação e de pagamento

1 - A quantia devida pela ANACOM, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 30 (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) 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 com a entrega, e a aceitação pela ANACOM, da totalidade dos seguintes relatórios finais das auditorias: (i) aos valores dos indicadores de qualidade de serviço (ano de 2021 e 2022); (ii) aos valores dos indicadores das reclamações e pedidos de informação (anos de 2021 e 2022); e, (iii) ao estudo de correio real (ano de 2022);
- b) 25% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega, e aceitação pela ANACOM, da totalidade dos relatórios finais referentes às auditorias aos resultados: (i) do estudo de correio real (exercício de 2022); e, (ii) dos valores dos indicadores da qualidade de serviço (exercícios de 2021 e 2022);
- c) 15% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega, e aceitação pela ANACOM, da totalidade dos relatórios finais referentes às auditorias aos resultados dos valores das reclamações e pedidos de informação (exercícios de 2021 e 2022);
- d) 10% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com o início da auditoria aos resultados dos valores: (i) das reclamações e pedidos de informação (exercício de 2023); e, (ii) dos indicadores da qualidade de serviço (exercício de 2023), considerando-se para esse efeito o início da primeira das auditorias anteriormente referidas;
- e) 15% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega, e aceitação pela ANACOM, da totalidade dos relatórios finais da auditoria aos resultados dos valores: (i) das reclamações e pedidos de informação (exercício de 2023); e, (ii) dos indicadores da qualidade de serviço (exercício de 2023);

- f) 10% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com o início da auditoria aos resultados dos valores: (i) das reclamações e pedidos de informação (exercício de 2024); e, (ii) dos indicadores da qualidade de serviço (exercício de 2024), considerando-se para esse efeito o início da primeira das auditorias anteriormente referidas;
 - g) 15% do valor total do contrato, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, com a entrega, e aceitação pela ANACOM, da totalidade dos relatórios finais da auditoria aos resultados dos valores: (i) das reclamações e pedidos de informação (exercício de 2024); e, (ii) dos indicadores de qualidade de serviço (exercício de 2024).
- 2 - Para os efeitos do número 1 da presente cláusula, a obrigação considera-se vencida com a aceitação pela ANACOM, nos termos da cláusula 11.^a do presente caderno de encargos.
 - 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 - O prestador de serviços deverá cumprir com a legislação em vigor relativa à faturação eletrónica em procedimentos aquisitivos de contratação pública, nomeadamente, entre outras, o disposto no Decreto-Lei n.º 28//2019, de 15 de fevereiro, na sua redação em vigor, que regula as obrigações relativas ao processamento de faturas e outros documentos fiscalmente relevantes, e o Decreto-Lei n.º 123/2018, de 28 de dezembro, na versão em vigor, que define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos.
 - 5 - As faturas deverão ser compatíveis com o sistema de faturação eletrónica implementado pela ANACOM.
 - 6 - Para efeitos de cumprimento do referido no ponto anterior, será o prestador de serviços devidamente informado pela ANACOM do procedimento a seguir para proceder à faturação dos serviços prestados, mediante pedido de esclarecimento do prestador de serviços, a enviar para o endereço de correio eletrónico infoeletronica@anacom.pt.

- 7 - Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN que seja indicado pelo prestador de serviços.

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 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 do número 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 do contrato por parte da ANACOM

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato 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 não justificado superior a 30 (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 número 3 da cláusula 11.^a, no prazo de 30 (trinta) dias após o prazo determinado pela ANACOM mencionado no número 4 da mesma cláusula.
- 2 - Nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 12/2021, de 9 de fevereiro, na sua redação em vigor, o direito de resolução referido no número 1 da presente cláusula exerce-se mediante declaração a enviar ao prestador de serviços para o endereço de correio eletrónico do gestor (ou responsável) do contrato do prestador de serviços, ou para o endereço de correio eletrónico a facultar pelo prestador de serviços para os efeitos do disposto no presente caderno de encargos, no que respeita às comunicações e notificações entre as partes cocontratantes.
- 3 - O direito de resolução referido no número anterior não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.
- 4 - A resolução do contrato pela ANACOM não prejudica o dever de o prestador de serviços indemnizar a ANACOM pelos eventuais prejuízos resultantes das situações previstas no número 1 da presente cláusula, nem a possibilidade de aplicação das penalidades mencionadas no presente caderno de encargos.

Cláusula 22.^a**Resolução do contrato 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 risco de 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 5 (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 e a cessão da posição contratual por qualquer das partes regem-se nos termos e ao abrigo do disposto no artigo 316.º e seguintes do CCP.
- 2 - O prestador de serviços não poderá subcontratar, total ou parcialmente, qualquer uma das obrigações que para si decorrem do contrato a outorgar sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM.
- 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 a outorgar.
- 4 - O prestador de serviços não poderá ceder a sua posição contratual, total ou parcialmente, de qualquer uma das obrigações que para si decorrem do contrato a outorgar sem o consentimento prévio e escrito da ANACOM.

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 do contrato que venha a ser nomeado por parte da ANACOM detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, poderá adotar as 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 comunicações e notificações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, preferencialmente, para os endereços de correio eletrónico dos gestores (ou

responsáveis) pelo contrato designados por cada parte, ou para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.

- 2 - Qualquer alteração das informações de contacto 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.

A Coordenadora da equipa de Compras e Balcão Único

Fátima Tobias
Coordenadora da equipa de Compras e Balcão Único
da Direção-Geral de Gestão de Pessoas
e de Recursos Financeiros,
(por delegação do DGPR da ANACOM
D.R. – 2.ª Série, N.º 195,
de 9 de outubro de 2023)

Parte II

Especificações técnicas

Especificações técnicas para a realização de auditoria aos valores dos indicadores de qualidade de serviço e aos valores das reclamações e pedidos de informação (anos 2021 a 2024) e ao estudo de correio real (2022) dos CTT – Correios de Portugal, S.A.

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 de 2021 a 2024;
- b) os valores dos indicadores dos CTT sobre reclamações e pedidos de informação (RPI) no âmbito do serviço postal universal em cada um dos anos de 2021 a 2024;
- c) o estudo de correio real (ECR) implementado pelos CTT, em 2022, para a definição dos desenhos estatísticos dos IQS medidos através de metodologias de amostragem.

A informação referida nas alíneas a) e b) é reportada pelos CTT à ANACOM, no âmbito e ao abrigo do artigo 13.º e do artigo 41.º, ambos da Lei Postal¹, e a informação referida na alínea c) é reportada à ANACOM, no âmbito das alíneas f) e g) do ponto III.3, que consta na decisão da ANACOM de 28.12.2018 (doravante Decisão ANACOM de 28.12.2018)²³.

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

² Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1465436>.

³ Tomada na sequência da auditoria realizada ao sistema de medição dos IQS de 2016 e 2017, que determinou aos CTT um conjunto de alterações aos procedimentos de medição dos IQS, incluindo o referido reporte.

1.1. Indicadores de qualidade de serviço e objetivos de desempenho (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 na Concessão⁴, de entre as quais se destaca a de assegurar a prestação do serviço postal universal em todo o território nacional, assegurando a sua disponibilidade e qualidade⁵.

Em matéria de qualidade de serviço, os CTT estão obrigados a prestar os serviços que integram o serviço postal universal de acordo com parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho (IQS), fixados ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1 da Lei Postal e da cláusula 10.ª, n.º 1 da Concessão.

Os parâmetros de qualidade de serviço, respetivos IQS associados à prestação do serviço postal universal, assim como as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, que vigoraram em 2021, foram fixados por deliberação da ANACOM de 12.07.2018⁶.

Por decisão de 29.04.2021, a ANACOM fixou os parâmetros respetivos aos IQS associados à prestação do serviço postal universal e definiu as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação⁷, que vigoram desde 08.02.2022, inclusive, e mantêm-se em vigor até à fixação pelo membro do Governo responsável pela área das comunicações de novos IQS associados à prestação do serviço postal universal⁸.

Os IQS em vigor a partir de 2022, bem como os respetivos objetivos, são os mesmos que vigoraram em 2021, com exceção de dois IQS, referentes ao correio transfronteiriço intracomunitário, que deixaram de se aplicar a partir de 2022, inclusive.

⁴ Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1722676>.

⁵ De acordo com o artigo 10.º, n.º 1 da Lei Postal, em conjugação com a cláusula 7.ª, n.º 1, alíneas a) e b) da Concessão.

⁶ Decisão disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

⁷ Decisão disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1624123>.

⁸ De acordo com o artigo 3.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro.

Assim, os IQS a cumprir pelos CTT em 2021, e a cumprir a partir de 2022, inclusive, neste caso até ao estabelecimento de novos indicadores de qualidade, são os que constam da Tabela 1. A numeração dos IQS apresentada na Tabela 1 corresponde à numeração dos IQS em vigor a partir de 2022, inclusive.

Tabela 1. Indicadores de qualidade de serviço relativos a demora de encaminhamento de envios postais a vigorar em 2021 e a partir de 2022 (inclusive)

Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)		Objetivo	Metodologia de cálculo
IQS1	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária / correio normal (D+3)	96,3%	EN 14508:2016
IQS2	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária / correio normal (D+5)	99,7%	EN 14508:2016
IQS3	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária / correio azul – Continente (D+1)	94,5%	EN 13850:2012
IQS4	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária / correio azul – Continente (D+3)	99,9%	EN 13850:2012
IQS5	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária / correio azul – CAM (D+2)	90,0%	EN 13850:2012
IQS6	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência prioritária / correio azul – CAM (D+4)	99,9%	EN 13850:2012
IQS7	Demora de encaminhamento dos envios 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 dos envios 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 dos envios 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 dos envios 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 dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	96,3%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS12	Demora de encaminhamento dos envios de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	99,7%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS13	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	96,3%	(a)
IQS14	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)	99,7%	(a)
IQS15	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada / correio registado – Continente (D+1)	94,5%	(b)
IQS16	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada / correio registado – Continente (D+3)	99,9%	(b)
IQS17	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada / correio registado – CAM (D+2)	90,0%	(b)
IQS18	Demora de encaminhamento de envios de correspondência registada / correio registado – CAM (D+4)	99,9%	(b)
IQS19	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária / correio normal em quantidade (D+3)	96,3%	EN 14534:2016/ AC:2017
IQS20	Demora de encaminhamento dos envios de correspondência não prioritária / correio normal em quantidade (D+5)	99,7%	EN 14534:2016/ AC:2017
*	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	88,0%	EN 13850:2012
*	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	97,0%	EN 13850:2012

(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.

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

* IQS não aplicável a partir de 2022, inclusive.

Tabela 2. Indicadores de qualidade de serviço relativos a tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais a vigorar em 2021 e a partir de 2022 (inclusive)

Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)		Objetivo	Metodologia de cálculo
IQS21	Tempo em fila de espera (% de eventos < 10 mn)	90,0%	(a)
IQS22	Tempo em fila de espera (% de eventos < 30 mn)	99,5%	(a)

(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.

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

À medição dos IQS aplica-se também a Decisão ANACOM de 28.12.2018.

Na eventualidade de virem a ser definidos, pelo membro do Governo responsável pela área das comunicações, novos IQS associados à prestação do serviço postal universal a serem aplicados durante o período a que respeitam as auditorias constantes do presente concurso, o objeto de auditoria incidirá sobre esses indicadores.

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 pelos prestadores de serviço universal, de forma independente, a fim de garantir a exatidão e comparabilidade dos dados disponibilizados pelos mesmos. Os resultados da auditoria serão objeto de relatório, a publicar no sítio da ANACOM na Internet, de acordo com o n.º 6 do mesmo artigo.

De acordo com o n.º 3 do artigo 13.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 referentes aos anos de 2021, 2022 e 2023 foi adjudicada pelos CTT à PricewaterhouseCoopers AG, Lda. (PwC)⁹.

⁹ Enquanto entidade adjudicatária dos CTT para a prestação de serviços de implementação e gestão de um sistema de medição dos IQS.

1.2. Reclamações e pedidos de informação (RPI)

A ANACOM fixou, por decisão de 12.12.2013, no âmbito e ao abrigo dos números 5.º e 6.º do artigo 41.º da Lei Postal, os indicadores sobre reclamações e pedidos de informação (RPI) a medir e a divulgar pelos CTT, enquanto prestador de serviço universal, os quais se encontram em Anexo 1 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 RPI, relativos aos valores do ano de 2021.

Posteriormente, a ANACOM aprovou a decisão de 29.04.2021, relativa à informação a prestar pelo(s) prestadores) de serviço postal universal aos utilizadores¹⁰, que, entre outros, define a informação a reportar pelos CTT à ANACOM sobre as RPI recebidas pelos mesmos no ano civil anterior. Esta decisão aplica-se aos valores reportados pelos CTT sobre RPI para os anos a partir de 2022, inclusive. Os indicadores sobre RPI a medir e a divulgar pelos CTT encontram-se no Anexo 2.

A ANACOM tem procedido, desde 2001, à auditoria dos valores dos indicadores sobre RPI 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 14012:2019, sobre os princípios de tratamento das reclamações, que tem sido tomada como referência pela ANACOM.

2. Âmbito do projeto

2.1. Estudo de correio real

As metodologias de medição dos IQS determinadas pela ANACOM (norma EN 13850, norma EN 14508 e norma EN 14534)¹¹, preveem que devem ser implementados estudos de correio real (ECR) para obter a informação necessária à definição da amostra, de modo que esta seja representativa da realidade.

¹⁰ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1624221>.

¹¹ Metodologias que foram desenvolvidas pelo CEN, sob mandados 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 de janeiro de 2008.

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

Os CTT informaram ter efetuado um novo ECR para os desenhos estatísticos de 2022, para efeitos de implementação dos IQS a vigorar a partir de 2023, inclusive.

Assim, este trabalho inclui uma auditoria ao ECR implementado pelos CTT, em 2022, para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS. 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 norma EN 13850¹². Deve também ter em conta o determinado pela ANACOM, a este respeito, na referida decisão de 28.12.2018.

Em resultado da auditoria, para além de eventuais recomendações de melhoria a implementar na elaboração de futuros ECR (cf. capítulo 2.2.5 abaixo), se aplicável o adjudicatário deve identificar correções a implementar: (i) na definição do desenho estatístico das amostras dos IQS a implementar nos próximos anos; (ii) na própria definição dos ponderadores a utilizar no cálculo dos valores dos IQS, ou outras correções ou medidas que considere adequadas.

2.2. Auditoria aos valores anuais dos IQS

Os aspetos a considerar nas auditorias de 2021 a 2024, são os descritos seguidamente¹³.

No caso específico do ano 2021, a ANACOM deferiu os pedidos apresentados pelos CTT, ao abrigo do n.º 1 do artigo 7.º do anexo à decisão da ANACOM de 12.07.2018, de dedução dos registos e expedições de correio efetuados ao longo do ano, afetados pela pandemia de COVID-19, tendo assim sido deduzidos todos os registos de expedições de correio considerados para o cálculo dos IQS em 2021. A ANACOM considerou que a situação em causa teve um impacto significativo no desempenho de qualidade, qualificando-se como situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução foram manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT e que tiveram impacto no desempenho na sua qualidade de serviço.

¹² E, com as necessárias adaptações, os correspondentes capítulos e anexos das restantes normas determinadas pela ANACOM (EN 14508 e EN 14534).

¹³ Ver também o estipulado no Capítulo 8 e no Anexo C da norma EN 13850:2012 (as normas EN 14508:2016 e EN 14534:2016 também remetem para esta norma).

Neste contexto, para o ano de 2021, a auditoria deverá incidir sobre os procedimentos implementados para a medição dos IQS naquele ano, tendo em consideração o solicitado no capítulo 2.2.1 a seguir. Adicionalmente, pretende-se uma análise ao cálculo dos valores anuais dos IQS naquele ano, sem a dedução dos registos efetuados, e verificação da sua conformidade com os valores reportados pelos CTT à ANACOM.

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 dos IQS determinadas pela ANACOM. Deverá efetuar-se referência, nomeadamente, aos seguintes aspetos¹⁴:

- 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;
 - 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;

¹⁴ Alguns dos aspetos identificados aplicam-se apenas aos IQS calculados com base em metodologias de amostragem, como é o caso dos relativos à definição do desenho estatístico, à intervenção de painelistas e às observações dos tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais.

- 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 da sua seleção;
 - (ii) Procedimentos por estes a seguir;
 - (iii) Independência face ao operador postal;
 - (iv) Procedimentos implementados visando a sua não deteção;
 - (v) Aspectos relativos à sua: (i) rotatividade; e, (ii) distribuição geográfica.
- 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, importa ter em especial atenção as determinações da ANACOM, efetuadas na Decisão ANACOM de 28.12.2018;
- 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 do erro amostral reportado, bem como 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) Detecção 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 detecção 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 no respetivo ano, face ao ano anterior.

Especificidade dos IQS referentes ao tempo em fila de espera (IQS21 e IQS22):

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 espera e que por isso não estão em causa envios postais, 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):

No caso dos IQS referentes a demoras de encaminhamento de correio registado e a demoras de encaminhamento de encomenda normal, 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; e,
- 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

A validação dos valores dos IQS reportados à ANACOM e verificação da consistência e rigor estatístico do sistema de apuramento dos IQS efetuam-se através dos seguintes testes¹⁵:

- a) Análise da representatividade do desenho estatístico de correio de teste/observações dos tempos em fila de espera, face aos resultados dos ECR, 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 de 138 registos, para cada um dos seguintes conjuntos de IQS:

¹⁵ A análise solicitada nas alíneas a) e b) é aplicável apenas aos IQS calculados com base em metodologias de amostragem.

IQS1 e IQS2	IQS9 e IQS10
IQS3 e IQS4	IQS11 e IQS12
IQS5 e IQS6	IQS19 e IQS20
IQS7 e IQS8	IQS21 e IQS22

Ou seja, a amostra mínima a analisar na auditoria aos IQS é de 1104 registos.

Cada amostra deve ser representativa da respetiva população.

IQS calculados com base em envios reais:

No caso dos IQS calculados com base em envios reais (IQS15 a IQS20), 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 and trace*) corresponde efetivamente à realidade.

Para o ano de 2024, nos meses posteriores à outorga do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento, o adjudicatário deverá proceder ainda, mediante indicação nesse sentido por parte da ANACOM, a um conjunto de envios de correio registado e de encomendas de acordo com o definido no apêndice 1 da decisão da ANACOM de 29.04.2021.

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

Para este efeito, o adjudicatário deve analisar uma amostra de objetos de teste/observações anulados. 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 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 Tabela 1), efetuando-se referência, para as situações que não se encontrem implementadas, o motivo da não implementação e a data prevista de implementação.

2.2.4. Recomendações de melhoria

No relatório final de cada uma das auditorias a realizar aos IQS, para os anos de 2022 a 2024, deverão constar as recomendações de alteração e / ou melhoria do sistema de apuramento de cada IQS, que os auditores entendam ser relevantes implementar tendo em vista uma adequada medição dos IQS atendendo às determinações anteriormente emitidas pela ANACOM a este respeito.

Adicionalmente, e sempre que os auditores entendam ser relevante efetuar uma recomendação de alteração e / ou melhoria no seguimento da auditoria a cada um dos anos a concurso (2022 a 2024), deverão proceder a uma análise no sentido de validar se a situação identificada, e que esteve na origem da recomendação de alteração e / ou melhoria já se encontra debelada tendo em consideração alterações que tenham sido implementadas posteriormente pelos CTT, e caso tal se verifique, deverá ser dada nota desse facto.

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

Os aspetos a considerar nas auditorias aos anos de 2021 a 2024, 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 RPI, verificando/avaliando a sua validade e adequação. Deve efetuar-se referência, nomeadamente, aos seguintes aspetos:

- a) Formas de entrada e registo de RPI;
- b) Classificação dos processos em RPI, confrontando a classificação adotada pelos CTT com a definição de reclamação constante do ponto 3.3 da norma EN 14012:2019;

- 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 RPI; 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 cada ano em causa, face ao ano anterior.

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

Validação dos valores dos indicadores referentes a RPI 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 RPI dos utilizadores.

A análise deve incidir em particular sobre a classificação dos processos em RPI, 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.

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 RPI, 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.

2.3.4. Norma EN14012:2019 do CEN

Comparação do sistema de RPI implementado pelos CTT com a norma EN14012:2019, identificando diferenças.

2.3.5. Recomendações de melhoria

No relatório final de cada uma das auditorias a realizar aos RPI, para os anos de 2022 a 2024, deverão constar as recomendações de alteração e / ou melhoria do sistema de tratamento das RPI, que os auditores entendam ser relevantes implementar atendendo às determinações anteriormente emitidas pela ANACOM a este respeito.

Adicionalmente, e sempre que os auditores entendam ser relevante efetuar uma recomendação de alteração e / ou melhoria no seguimento da auditoria aos anos de 2022 a 2024, deverão proceder a uma análise no sentido de validar se a situação identificada, e que esteve na origem da recomendação de alteração e / ou melhoria já se encontra debelada tendo em consideração alterações posteriores que tenham sido implementadas posteriormente pelos CTT, e caso tal se verifique, deverá ser dada nota desse facto.

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, 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, 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 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;
 - (iii) as recomendações de alteração e / ou melhoria do sistema de apuramento de cada IQS.
- b) Um relatório final de auditoria aos valores dos indicadores referentes a RPI, 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;
 - (iii) as recomendações de alteração e / ou melhoria do sistema de tratamento das RPI.
- c) Um relatório final de auditoria ao estudo de correio real, efetuado pelos CTT em 2022, contendo os pontos decorrentes do capítulo 2.1 das presentes especificações técnicas, que servirá de base à realização deste relatório.

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

- (i) a conformidade do estudo de correio real com as normas aplicáveis e com as determinações emitidas pela ANACOM;
- (ii) a validade/exatidão dos parâmetros dos objetos de teste, tendo em conta a distribuição geográfica e as características discriminantes;

(iii) recomendações de alteração e / ou melhoria a implementar na elaboração de futuros ECR.

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 a 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.

3.2.2. Declaração de conformidade

O adjudicatário deverá produzir, autonomamente aos relatórios finais de auditoria:

Uma declaração de conformidade aos resultados dos valores dos IQS de 2021 a 2024 e aos valores das RPI de 2021 a 2024, a qual deverá expressar uma opinião/parecer profissional e independente, devidamente fundamentada na auditoria, quanto à forma como foram apurados os valores dos IQS e das RPI dos CTT, e quanto aos valores reportados.

A declaração de conformidade deverá ter em consideração as obrigações decorrentes das disposições legislativas aplicáveis, assim como, as determinações e recomendações definidas pela ANACOM.

Esta declaração poderá ser objeto de publicação e/ou publicitação e será apresentada como sendo da autoria da entidade adjudicatária. Neste sentido, se a referida declaração incluir informação confidencial, deverá a entidade selecionada proceder à sua emissão em duas versões (versão confidencial e versão pública) no sentido de permitir a sua publicação e/ou publicitação, se aplicável.

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

4. Aspetos não submetidos à concorrência

4.1. Prazo

A duração da auditoria aos valores dos IQS realizados e das RPI recebidas pelos CTT em 2021 e 2022, que é contada a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário da respetiva informação necessária para a sua realização, e que consiste na realização do

trabalho de campo e na entrega, e aceitação pela ANACOM, da totalidade dos relatórios finais e das declarações de conformidade, deve ser no máximo de 22 (vinte e duas) semanas.

No mesmo prazo máximo, deve ser efetuada a entrega do relatório da auditoria ao ECR implementado pelos CTT, em 2022, para a definição dos desenhos estatísticos das amostras dos IQS e da respetiva declaração de conformidade.

Os relatórios finais e as declarações de conformidade das auditorias aos valores dos IQS realizados pelos CTT e das RPI recebidos pelos CTT, relativamente aos anos de 2023 e 2024, contados a partir da disponibilização pela ANACOM ao adjudicatário da respetiva informação necessária para a sua realização, devem ser entregues, para cada um dos referidos anos, no máximo em 16 (dezassex) semanas, que se prevê que ocorra no início do mês de abril, no ano seguinte ao respetivo ano de exercício.

Note-se que, relativamente às auditorias aos anos de 2023 e 2024, a parte da mesma que não está dependente dos resultados específicos dos IQS e dos indicadores das RPI no 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 de disponibilização pela ANACOM dos valores destes indicadores a auditar.

Os prazos acima definidos consistem na realização do trabalho de campo e na entrega dos relatórios finais e terão em conta eventuais dificuldades não imputáveis à entidade selecionada na realização dos trabalhos adjudicados, nomeadamente no que respeita à receção de informação e/ou esclarecimentos da parte das entidades auditadas, esclarecimentos e/ou orientações por parte da ANACOM, ou outras situações não antecipadas.

4.2. Equipa de auditoria

A ANACOM entende que as auditorias a realizar aos valores dos IQS e aos valores dos indicadores das RPI e ao ECR dos CTT, se caracteriza por um elevado grau de complexidade e especificação, na medida em que são exigidas valências em áreas muito diversas, que vão desde a auditoria, a análise de sistemas de informação, a engenharia de processos associados à atividade postal e outros.

A experiência da ANACOM no acompanhamento de anteriores auditorias deste tipo tem revelado que a equipa responsável pela realização das referidas auditorias constantes do presente concurso deve possuir uma diversidade de valências compatível com as exigências de qualidade e complexidade das auditorias a desenvolver.

Adicionalmente, e atendendo que a que a realização das auditorias referentes aos exercícios de 2021 a 2024, constantes do presente concurso, decorrerá durante um período significativo de tempo, a ANACOM pretende garantir que eventuais substituições de elementos da equipa que venham a ocorrer não resultam numa redução qualitativa da equipa apresentada na proposta sujeita a concurso. A eventual substituição de qualquer um dos membros da equipa constante da proposta sujeita a concurso, está sujeita a prévia comunicação e autorização da ANACOM e apenas poderá ocorrer se o elemento substituto possuir um perfil equivalente, ou superior, ao do elemento a substituir constante da proposta ou previamente aprovado pela ANACOM.

Neste termos, a proposta apresentada deverá incluir um capítulo autónomo, devidamente identificado como tal, do qual devem constar os elementos da equipa integrantes da proposta apresentada, bem como o detalhe do seu perfil, o qual servirá de referência em eventuais situações de substituição de elementos da equipa proposta, devendo também o referido capítulo apresentar de forma clara, detalhada e fundamentada um conjunto de aspetos considerados essenciais relativos à equipa a afetar ao projeto objeto do presente concurso, com vista à obtenção da qualidade exigível face aos objetos enunciados.

A ANACOM entende assim que o nível de qualidade exigido nas auditorias a realizar, a cada um dos exercícios de 2021 a 2024, com vista à emissão dos resultados aos valores dos IQS, aos valores dos indicadores das RPI e ao ECR dos CTT, exige que a equipa proposta para a sua realização inclua:

- a) Um *partner*, ou outro membro de categoria equivalente, caracterizado por possuir uma experiência mínima de 3 anos como Revisor Oficial de Contas (ROC);
- 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 pelo menos 3 anos de experiência nas áreas de regulação, engenharia de processos da atividade postal e de auditoria a sistemas de controlo interno.

A ANACOM considera que os aspetos essenciais relativos à equipa e que devem constar da proposta a apresentar a concurso são os seguintes:

- a) o número total de elementos da equipa;
- b) as diferentes categorias dos elementos da equipa e o número de elementos por cada categoria;
- c) a alocação dos diferentes elementos da equipa a cada uma das fases do projeto descritas no ponto 5.1, identificando para cada um dos membros da equipa as suas principais funções, responsabilidades e mais valias associadas às suas valências específicas;
- d) O *Curricula Vitae* de cada um dos elementos afetos à equipa de auditoria, expurgado de dados pessoais, excecionando o primeiro e último nome apenas para efeitos de tratamento no âmbito do concurso, nomeadamente a identificação do respetivo *Curricula Vitae*, descrevendo de forma detalhada a sua experiência profissional relevante para este projeto a adjudicar, indicando:
 - i) a identificação de cada um dos elementos da equipa, o seu nome e funções assumidas;
 - ii) as qualificações da cada um dos elementos da equipa, nomeadamente a sua formação académica, pós-académica e outras, incluindo a categoria de CISA;
 - iii) o número de anos de experiência na presente categoria;
 - iv) o número de anos de experiência e o tipo de funções e responsabilidades assumidos, em anteriores trabalhos considerados relevantes, no âmbito da presente auditoria, nomeadamente, no que respeita a regulação, engenharia de processos da atividade postal e de auditoria a sistemas de controlo interno.

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, sendo a dimensão mínima das amostras a utilizar a que consta nos seguintes capítulos:

- a) capítulo 2.2.2, alínea c) para os IQS sobre a demora de encaminhamento;
- b) capítulo 2.2.2, alínea d): para a anulação de envios postais/observações de tempos em fila de espera;
- c) capítulo 2.3.2, alínea a): para os indicadores sobre RPI.

5. Aspetos submetidos à concorrência

A avaliação das propostas será efetuada tendo em consideração os requisitos relativamente aos fatores e subfactores de avaliação constantes dos capítulos 5.1 e 5.2, abaixo discriminados, o que inclui o fator preço constante da cláusula 17.^a da parte I do presente caderno de encargos. Neste sentido, por forma a facilitar o processo de avaliação, as propostas apresentadas deverão contemplar um capítulo específico para cada um dos fatores de avaliação mencionadas nos pontos 5.1 e 5.2, que inclui o fator preço constante na cláusula 17.^a da parte I do presente caderno de encargos, sendo que as propostas serão avaliadas com base nas informações contidas nestes capítulos, tendo em consideração os requisitos abaixo definidos para cada um dos fatores de avaliação e respetivos níveis de referência Bom e Neutro descritos no modelo de avaliação, anexo ao programa de concurso.

Salienta-se que da avaliação efetuada face aos níveis de referência definidos poderão resultar propostas consideradas superiores ou inferiores relativamente aos níveis Bom e Neutro definidos.

5.1. Qualidade técnica

A proposta a apresentar para a realização das auditorias aos valores dos IQS e aos valores das RPI (anos de 2021 a 2024) e ao ECR (ano de 2022) dos CTT, 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 respetiva auditoria a realizar;
- b) atividades a desenvolver em cada uma das fases identificadas;
- c) duração global das auditorias e de cada uma das fases da auditoria;
- d) política de comunicação com a ANACOM e com a entidade a auditar, proposta no âmbito do desenvolvimento das auditorias;
- e) outros aspetos considerados relevantes e comprovadamente relacionados com a organização da auditoria a desenvolver.

5.2. Preço

Sendo um dos aspetos de execução do contrato sujeito à concorrência, o preço é avaliado de acordo com o modelo de avaliação anexo ao programa do concurso.

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 das referidas auditorias, as quais muitas vezes terão um carácter 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 RPI e no ECR) 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 as entidades a auditar (ou com o grupo e/ou rede de empresas/entidades ao qual estes pertencem), relativamente aos anos a auditar (2021 a 2024) ou ao ano imediatamente anterior (ano de 2020), 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) Contrato de concessão do serviço postal universal celebrado entre o Estado e os CTT, que entrou em vigor em 8 de fevereiro de 2022;
- e) Decisão da ANACOM de 29.04.2021, que fixou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal em vigor a partir de 08.02.2022.
- f) Decisão da ANACOM de 28.12.2018, que determinou aos CTT um conjunto de alterações aos procedimentos de medição dos IQS.
- g) 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 que vigoraram a partir de 2018.
- h) 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.*

- 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.*
- j) 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.*
- k) EN 14012:2019, de setembro de 2019 - *Postal Services - Quality of service - Complaints handling principles.*

Anexo 1

Indicadores sobre reclamações e pedidos de informação a medir e a divulgar pelos
CTT

(aplicáveis ao ano de 2021)

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						

Anexo 2

Indicadores sobre reclamações e pedidos de informação a medir e a divulgar pelos
CTT

(aplicáveis a partir de 2022, inclusive)

Tabela 1 – Informação sobre reclamações e pedidos de informação (a)

Categoria	Reclamações			Pedidos de informação	
	Total recebidas no ano	Das quais: Reclamações justificadas	Tempo médio de resposta (dias de calendário) ao total de reclamações	Recebidos no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)
Total					
Nacional					
Internacional					

(a) Aplicam-se as definições constantes da Norma EN 14012:2019.

Tabela 2 – Informação sobre reclamações, por serviço

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas no ano	Das quais: Reclamações justificadas
1. Serviço Nacional		
- envios de correspondência prioritária		
- envios de correspondência não prioritária		
- envios de livros e correio editorial		
- envios de correspondência registada		
- envios de encomendas postais		
- envios com valor declarado		
- outros (se aplicável)		
2. Serviço Internacional		
- envios de correspondência prioritária		
- envios de correspondência não prioritária		
- envios de livros e correio editorial		
- envios de correspondência registada		
- envios de encomendas postais		
- envios com valor declarado		
- outros (se aplicável)		

Tabela 3 – Informação sobre reclamações, por assunto (a)

Categoria	Reclamações	
	Total recebidas no ano	Das quais: Reclamações justificadas
Total		
- atendimento		
- extravios ou atrasos		
- distribuição (exceto extravios ou atrasos)		
- tratamento de reclamações		
- acessibilidade ao serviço (acesso a estabelecimentos postais e a marcos e caixas de correio)		
- outros		

(a) Aplicam-se as definições constantes da Norma EN 14012:2019.