



Grant Thornton

An instinct for growth™

Grant Thornton

Edifício Amadeo Souza Cardoso
Alameda António Sérgio, 22, 11.º
1495-132 Algés
T: + 351 214 123 520
E-mail: gt.lisboa@pt.gt.com

Avenida Arriaga, 30 – 1.º B
9000-064 Funchal
T: + 351 291 200 540
E-mail: gt.funchal@pt.gt.com

Avenida da Boavista, 1361, 5.º
4100-130 Porto
T: + 351 220 996 083
E-mail: gt.porto@pt.gt.com

Declaração de Conformidade sobre os Valores Anuais dos Indicadores de Qualidade de Serviço dos CTT – Correios de Portugal, S.A. Exercício de 2017

Introdução

1. Executámos os procedimentos acordados com a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, os quais constituem as “Especificações Técnicas” do Caderno de Encargos do “Concurso público para realização de uma auditoria aos valores anuais de 2016 e 2017 dos Indicadores de Qualidade de Serviço, de Reclamações e Pedidos de Informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A.”, nos termos que se encontram detalhados em relatórios técnicos. Este nosso compromisso de revisão foi levado a efeito de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA), aplicáveis a compromissos de procedimentos acordados. Os procedimentos foram executados com o objetivo principal de permitir à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações (adiante designada por ANACOM), verificar a conformidade dos valores anuais dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) dos CTT, referente ao exercício de 2017, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Responsabilidades

2. O desenvolvimento e manutenção do sistema de medição dos valores anuais dos Indicadores de Qualidade de Serviço (para efeitos regulatórios) é da responsabilidade dos CTT.
3. A nossa responsabilidade consiste em aplicar os procedimentos acordados com a ANACOM, com vista a verificar a conformidade dos valores apresentados pelos CTT, referentes ao exercício de 2017, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.



Âmbito

4. Tendo em consideração os objetivos específicos do trabalho contratado, os procedimentos acordados consistiram, em grandes linhas, na: (i) compreensão da metodologia e valores dos indicadores de qualidade de serviço reportados pelos CTT para o exercício de 2017; (ii) descrição e análise crítica dos procedimentos aplicados pelos CTT em conformidade com os critérios utilizados na metodologia aprovada pela ANACOM; (iii) validação da informação de suporte utilizada, incluindo a consistência e o rigor estatístico da mesma; (iv) análise crítica da integração, conformidade e funcionamento (validação) dos sistemas de informação e fluxos; (v) verificação da implementação das recomendações/determinações da ANACOM; (vi) verificação da conformidade das metodologias de medição implementadas com as normas e especificações técnicas do Comité Europeu de Normalização determinadas pela ANACOM; e (vii) recomendações de melhoria aos procedimentos em uso.
5. O nosso trabalho teve como objetivo, fundamentalmente, verificar a conformidade dos valores anuais dos Indicadores de Qualidade de Serviço dos CTT, referente ao exercício de 2017, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.
6. Entendemos que o trabalho efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão do nosso Parecer/Declaração de Conformidade.
7. Exceto quanto ao referido nos parágrafos 8 e 9 abaixo, o nosso trabalho foi realizado de acordo com o acima mencionado.

Reservas

8. Entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2017, (i) a independência do painel do correio-prova da entidade medidora, (ii) o anonimato dos pontos de indução e de receção do correio-prova e (iii) o anonimato do próprio correio-prova não pode ser garantido.
9. A metodologia em vigor para a medição do tempo em fila de espera no atendimento (IQS 10) não é a mais adequada, dado que não garante o anonimato dos Técnicos de Recolha de Dados Estatísticos, existindo desta forma uma probabilidade elevada de falibilidade de integridade desta metodologia.
10. A metodologia aplicada pela entidade medidora na fórmula de cálculo dos IQS 4 - Correio Normal não entregue até 15 dias úteis e IQS 5 - Correio Azul não entregue até 10 dias úteis não estava em concordância com a decisão do regulador de 30 de dezembro de 2014, tendo tido impacto no cálculo do IQS 4, em que o valor reportado foi de 0,7‰ quando deveria ter sido de 0,9‰, mas não no do IQS 5. Adicionalmente, em nenhuma das situações se verifica impacto no cumprimento dos valores mínimos e/ou de objetivos definidos pela ANACOM para o cálculo destes indicadores.

Parecer/Declaração de Conformidade

11. Em função do trabalho efetuado, somos de parecer que, exceto quanto aos possíveis efeitos dos ajustamentos que poderiam revelar-se necessários caso não existissem as limitações descritas nos parágrafos 8 e 9 e exceto quanto ao efeito da situação descrita no parágrafo 10 acima, os valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço (para efeitos regulatórios) dos CTT, durante o exercício de 2017, se encontram em conformidade, em todos os aspetos materialmente relevantes, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.
12. Contudo, qualquer projeção da descrição do sistema de medição dos valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço (para efeitos regulatórios) dos CTT, expressa em relatórios técnicos, para períodos futuros, está sujeita ao risco de que os procedimentos utilizados se tenham tornado inadequados, devido a alterações diversas, e de que o grau de segurança dos procedimentos tenha diminuído. Por outro lado, tendo em conta as limitações inerentes à medição dos valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço, fraudes ou erros podem ocorrer e não ser detetados.
13. Este Parecer/ Declaração de Conformidade é emitido nos termos definidos pela ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, nas respetivas *Especificações Técnicas* do Caderno de Encargos.

Ênfase

14. Sem afetar o parecer expresso no parágrafo 11, acima, chamamos a atenção para o facto de a nossa revisão do sistema de medição dos valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço (para efeitos regulatórios) dos CTT, de 2017, ter sido baseada em informação essencialmente disponibilizada e preparada pelos CTT e pela *PricewaterhouseCoopers AG, Lda.*, preparada com base em dados de diversa natureza, nomeadamente estatística, operacional, comercial e quantitativa. Por estar excluído do âmbito do nosso trabalho, validámos aquela informação, apenas numa base de teste, com o âmbito e profundidade que consideramos oportuno e adequado, nas circunstâncias. Com base naquelas revisões, efetuadas por amostragem, nada chegou ao nosso conhecimento de relevante, que nos leve a crer que a mesma não seja correta e consistente com a natureza e volume de transações realizadas, no exercício em análise.

11 de setembro de 2018



Grant Thornton & Associados – SROC, Lda.

Representada por Pedro Lisboa Nunes