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 as Reclamações e Pedidos de Informação dos CTT – Correios de Portugal, S.A. Exercício de 2016

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 das Reclamações e Pedidos de Informação dos CTT, referente ao exercício de 2016, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Responsabilidades

2. O desenvolvimento e manutenção do sistema de medição dos valores das reclamações e pedidos de informação (para efeitos regulatórios) e de Controlo Interno 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 2016, 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 referentes a reclamações e pedidos de informação reportados pelos CTT para o exercício de 2016; (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; (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 com a norma EN 14012:2008 do CEN ; e (vii) propostas de melhorias aos procedimentos em uso.

5. O nosso trabalho teve como objetivo, fundamentalmente, verificar a conformidade dos valores das Reclamações e Pedidos de Informação dos CTT, referente ao exercício de 2016, 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 no parágrafo 8 abaixo, o nosso trabalho foi realizado de acordo com o acima mencionado.

Reserva

8. De acordo com os resultados obtidos nas amostras de (i) Reclamações e dos (ii) Pedidos de Informação, tendo em conta a metodologia estatística utilizada, a amplitude do intervalo de não conformidades não permite concluir sobre a exatidão nos tempos de resposta reportados pelos CTT.

Parecer/Declaração de Conformidade

9. Em função do trabalho efetuado, somos de parecer que, exceto quanto aos efeitos dos ajustamentos que poderiam revelar-se necessários caso não existissem as limitações descritas no parágrafo 8 acima, os valores das Reclamações e Pedidos de Informação (para efeitos regulatórios) dos CTT, durante o exercício de 2016, se encontram em conformidade, em todos os aspetos materialmente relevantes, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

10. Contudo, qualquer projeção da descrição do sistema de medição dos valores das reclamações e pedidos de informação (para efeitos regulatórios) e de Controlo Interno 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 das reclamações e pedidos de informação e de Controlo Interno, fraudes ou erros podem ocorrer e não ser detetados.

11. Este Parecer/ Declaração de Conformidade é emitido nos termos definidos pelo ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, nas respetivas *Especificações Técnicas* do Caderno de Encargos.

Ênfase

12. Sem afetar o parecer expresso no parágrafo 8, acima, chamamos a atenção para o facto de a nossa revisão dos valores do sistema de medição dos valores das reclamações e pedidos de informação (para efeitos regulatórios) dos CTT, de 2016, ter sido baseada em informação de natureza essencialmente disponibilizada e preparada pelos CTT. Aquela informação foi 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, no exercício em análise.

30 de julho de 2018

Grant Thornton & Associados – SROC, Lda.

Representada por Pedro Lisboa Nunes