ANEXO

PRONÚNCIA DOS CTT SOBRE O SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE O NÍVEL DE CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL, EM 2019

I. Introdução e Enquadramento

1. O Conselho de Administração da ANACOM aprovou, por deliberação datada de 27.08.2020, o "Sentido Provável de Decisão sobre o Nível de Cumprimento dos Indicadores de Qualidade do Serviço Postal Universal, em 2019" ("**SPD**").

2. Em traços simples, a ANACOM veio, neste SPD, determinar a aplicação do mecanismo de compensação previsto no artigo 11.º dos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal ("**SPU**"), fixados na Deliberação da ANACOM de 12.07.2018 ("**Deliberação Qualidade**"), por, em seu entender, não terem sido cumpridos, em 2019, os objetivos de desempenho de Indicadores de Qualidade de Serviço ("**IQS**"),

3. Consequentemente, pretende aplicar as seguintes deduções:

   (i) De 1 ponto percentual à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2020, que passa assim a ser de 0,41%, devendo a referida dedução beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços; e

   (ii) De 0,31% aos preços em vigor do correio normal em quantidade sujeitos a preços especiais, no serviço nacional.

4. Para além disto, a ANACOM veio também "*determinar aos CTT que iniciem a aplicação das deduções determinadas no ponto anterior até ao dia 01.11.2020, devendo as mesmas ser integralmente aplicadas até 31.12.2020*",

5. Bem como "*determinar aos CTT que informem a ANACOM sobre as alterações de preços a implementar em cumprimento dos pontos anteriores, previamente à data de início de aplicação das mesmas, acompanhada de (i) informação demonstrativa do cumprimento da presente deliberação, nomeadamente, da variação máxima de preços permitida para o ano 2020 determinada no ponto 2 acima e da redução de preços determinada no ponto 4 acima,*

e (ii) de informação sobre como procederão ou procederam à divulgação aos utilizadores das alterações de preços".

6. Os CTT discordam do presente SPD e das medidas nele propostas, pelos motivos que abaixo se apresentam, considerando-as formalistas, desproporcionais, excessivas e fortemente penalizadas para os CTT num ano marcado por fatores excecionais.

II. O presente SPD enquanto (projeto de) decisão consequente de atos administrativos ilegais

7. Conforme se refere na página inicial do SPD, o presente projeto de decisão baseia-se, fundamentalmente, em duas deliberações da ANACOM: (i) a Deliberação Qualidade e a (ii) deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, de 28.12.2018, tomada na sequência da auditoria realizada ao sistema de medição dos IQS de 2016 e de 2017, que determinou aos CTT um conjunto de alterações aos procedimentos de medição dos IQS ("**Deliberação Medição**").

8. Conforme a ANACOM tem conhecimento, os CTT consideram que estas deliberações são ilegais, tendo inclusivamente questionado a sua validade junto dos Tribunais.

9. O presente SPD corresponde, pelo menos em parte, a uma concretização – ou a uma ou um conjunto de consequências – dessas mesmas Deliberações.

10. Por um lado, é a Deliberação Qualidade que determina que, em caso de incumprimento dos objetivos de qualidade, haverá lugar à aplicação do mecanismo de compensação, que, nos termos do Apêndice 2, corresponde "*à aplicação de uma dedução, até ao valor de 1 ponto percentual, à variação máxima de preços permitida para o cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, permitida para os anos seguintes ao do incumprimento, devendo beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços*".

11. Por outro lado, foi através da Deliberação Medição que se definiram os critérios através dos quais se mede o cumprimento dos IQS definidos na Deliberação Qualidade, o que, naturalmente, tem uma influência direta neste SPD e, em geral, no acionamento do mecanismo de compensação aqui em causa.

12. Tratando-se estas de duas deliberações com um impacto direto no presente SPD e na decisão final que venha por termo ao presente procedimento, é impossível proceder-se a uma dissociação "fictícia" das mesmas, interpretando-as como sendo simplesmente decisões autónomas e sem conexão.

13. Neste sentido, os CTT estão plenamente convictos que as ilegalidades que inquinam as Deliberações Qualidade e Medição são transportadas e contaminam o presente SPD. Os motivos para tal invalidade são sobejamente conhecidos, não pretendendo os CTT repisar esta matéria. Faz-se, contudo, referência a alguns aspetos em particular pela importância que têm no contexto do SPD, nomeadamente por serem pressupostos das medidas projetadas no mesmo.

14. Quanto aos IQS e objetivos de desempenho que a ANACOM considera incumpridos, fator que espoleta a aplicação da penalização atrás referida, os CTT já tiveram diversas oportunidades de oferecer à ANACOM a sua ideia, convicta, de que os mesmo são de cumprimento impossível – um dos motivos pelos quais, aliás, impugnaram a Deliberação Qualidade.

15. Esta ideia é fundamentada em diversos argumentos, mas que se reconduzem, no fundo, a três pontos fulcrais: (i) os objetivos definidos não admitem qualquer margem para erro humano ou da máquina; (ii) não permitem, adicionalmente, acautelar situações fora da esfera de controlo dos CTT e (iii) por fim os métodos de medição do seu cumprimento são pouco rigorosos ou fiáveis.

16. Quanto a este último ponto, diga-se que a falta de rigor ou fiabilidade resulta, em traços simples, da circunstância de o resultado apurado anualmente para cada objetivo de desempenho ser, por regra, uma estimativa obtida por amostragem, a qual, para além de uma margem de erro, tem sempre um nível de confiança associado que pode não corresponder à realidade, uma vez que se baseia em informação humana.

17. Com efeito, ainda que os objetivos de desempenho fossem definidos para um nível de cumprimento possível, a existência de erros associados ao processo de medição pode sempre inquinar a avaliação. Devido as estas limitações da metodologia de medição, os CTT sempre defenderam serem necessários valores mínimos ou objetivos ajustados, que permitam acomodar o impacto da subestimação dos indicadores, devido às falhas decorrentes de informação humana. Sucede que nos objetivos de desempenho em vigor a ANACOM retirou os mínimos e, não só não reviu os objetivos em baixa, como ainda os aumentou, para níveis insustentáveis.

18. Os "defeitos" naturais do sistema ou do método de medição foram fortemente agravados pela ANACOM com a Deliberação Medição, que impôs uma disrupção injustificada nos procedimentos de medição até então seguidos. De facto, determinou novas regras de difícil implementação e perdas de eficiência e de aprendizagem das pessoas que colaboram com o sistema de medição, com impactos graves na fiabilidade dos resultados da medição.

19. Em particular, na segunda metade do ano de 2019, tal como exposto em detalhe a propósito do reporte dos resultados relativos ao terceiro trimestre, dois fatores impactaram fortemente a fiabilidade dos resultados obtidos: a substituição dos painelistas que iniciaram funções até 31.12.2018 e a proibição de utilização de transponders RFID a partir de 01.07.2019.

20. Como se sabe, uma das debilidades do sistema de medição advém da utilização de informação potencialmente imprecisa, dado ser veiculada por pessoas, com consequente e inevitável erro humano, agravado pelo facto de constituir uma atividade secundária por elas executada, em ambiente não controlado pela entidade medidora. Sendo a existência de erros nesta informação inevitável, a sua propensão é especialmente elevada nos primeiros meses de atividade dos painelistas, por via da curva de aprendizagem.

21. A mudança massiva de painel que ocorreu em 01.07.2019 teve um impacto significativo na fiabilidade da medição, conduzindo a estimativas enviesados dos resultados dos IQS. De referir ainda que se trata de enviesamento por subestimação, por dois motivos: (i) o primeiro refere-se ao facto da principal falha no cumprimento dos procedimentos pelos painelistas ser a não verificação da caixa de correio todos os dias úteis, após as 18h00, situação que conduz à indicação de datas de receção posteriores às reais; (ii) o segundo prende-se com o facto de outras imprecisões de datas que possam conduzir à redução da demora de encaminhamento serem facilmente detetáveis nos processos de validação (nomeadamente por análise de marcas de dia ou por resultarem em demoras negativas).

22. Nas comunicações acima referidas, os CTT salientaram ainda que, tendo em vista avaliar o impacto da entrada de novos painelistas no sistema de medição, solicitaram à PwC simulações para os IQS do terceiro trimestre de 2019 referentes às demoras de encaminhamento do correio normal, correio azul e jornais e publicações periódicas (IQS1 a IQS12) e do correio normal em quantidade (IQS21 e IQS22): diferenciando os painelistas recetores que iniciaram funções antes de 31.03.2019 e os que iniciaram funções após 01.04.2019.

23. Conforme ficou demonstrado, sem particular novidade, os dados revelaram que os resultados dos diversos IQS obtidos no âmbito do painel mais experiente apresentavam resultados claramente superiores face aos obtidos no âmbito do painel sem experiência consolidada na realização das tarefas necessárias.

24. Acresce que a ANACOM proibiu, na Deliberação Medição, a utilização de *transponders*, salvo nos casos por ela autorizados e mediante o cumprimento de um conjunto apertado de requisitos. Tendo os CTT requerido, a 02.05.2019, autorização da ANACOM para utilizarem

um determinado tipo de *transponders* (de tecnologia passiva e semi-ativa), a verdade é que a ANACOM apenas veio a decidir sobre este pedido a 22.01.2020.

25. A determinação da ANACOM na Deliberação Medição e o atraso na avaliação do pedido apresentado significaram que os CTT não puderem utilizar, durante o segundo semestre ano de 2019, instrumentos de medição mais precisos do que a informação obtida por via humana, o que inquinou ainda mais o resultado sobre o cumprimento ou não dos objetivos de desempenho em 2019.

26. A recente decisão da ANACOM, de 16.07.2020, a propósito do critério a adotar para avaliar o cumprimento dos IQS, veio precisamente demonstrar, por um lado, a impossibilidade de cumprimento dos objetivos de desempenho determinados na Deliberação Qualidade e, por outro, as limitações patentes do sistema de medição, dando assim razão aos CTT nos argumentos já apresentados junto desta Autoridade.

27. Diga-se que esta última deliberação da ANACOM, ainda que relevante, não mitiga totalmente o problema do sistema de medição e o seu impacto ao nível da conclusão sobre o cumprimento ou incumprimento dos objetivos de desempenho fixados para cada IQS.

28. Estes aspetos são relevantes por duas ordens de razões:

    (i) A primeira na medida em que o pressuposto do atual SPD - quanto aos valores dos IQS em 2019 - decorre de duas deliberações inválidas, contaminando assim as consequências, fortemente penalizadoras para os CTT, que são trazidas por este SPD em particular;

    (ii) A segunda na medida em que os métodos de medição atualmente existentes são insuscetíveis de representarem a realidade tal como ela é e, nesse sentido, incapazes de garantir que os CTT cumpriram ou incumpriram com os objetivos de qualidade num determinado período de tempo, pelo que o atual SPD acaba por ser baseado numa base factual errada.

29. Qualquer um dos anteriores motivos é suficiente para inquinar a futura decisão e torná-la inválida.

30. Diga-se, por fim, que apesar de a ANACOM aludir no último parágrafo da pág. 6 do SPD a fatores que condicionaram efetivamente os resultados de 2019, e que foram sendo referidos pelos CTT nos reportes trimestrais, a verdade é que não retira dos mesmos quaisquer consequências, tudo se passando, assim, como se os mesmos nunca tivessem existido.

31. A verdade, porém, é que estes fatores, impactaram significativamente os resultados anuais, não podendo ser desconsiderados sem qualquer análise ou abordagem. Também esta ausência de análise não pode deixar de inquinar a futura decisão da ANACOM.

III. Análise ao conteúdo do presente SPD

32. Sem prejuízo dos pontos anteriormente referidos – que, por si só, inquinam inevitavelmente a decisão final a adotar no âmbito do presente procedimento –, é também de referir que, pelas circunstâncias próprias que o caracterizam, este SPD é manifestamente desproporcional, desadequado e desrazoável, correspondendo a uma leitura eminentemente formalista da Deliberação Qualidade, que desconsidera e minimiza o atual contexto.

33. Refira-se que este ponto não é de somenos importância, uma vez que o artigo 47.º da Lei Postal refere expressamente que o mecanismo de compensação destinado aos utilizadores do serviço universal deve ser definido e naturalmente ativado em função, entre outros, dos princípios da proporcionalidade e da adequação. A Deliberação Qualidade e o exercício das regras ali previstas (nomeadamente no artigo 11.º do seu anexo e no Apêndice 2) não podem deixar de ser escrutinadas a esta luz.

34. Neste contexto, os CTT consideram que a dimensão da penalização proposta e o prazo previsto para a sua implementação não são razoáveis e não asseguram a necessária sustentabilidade de um negócio que enfrenta crónicas reduções de tráfego significativas, agravadas, de forma extraordinária, em função da atual pandemia.

35. Os CTT consideram que o atual SPD não é compatível com o facto de: (i) o mesmo só agora ter sido notificado pela ANACOM aos CTT, impondo um prazo mínimo para a sua concretização; (ii) ainda ser necessária uma análise dos CTT para implementação das respetivas medidas; (iii) a necessidade de implementação operacional pelos CTT dos novos preços e respetiva divulgação e (iv) a circunstância de os CTT não terem mais do que dois meses em 2020 para "absorver" a penalização indicada no SPD.

36. De resto, uma penalização de 1,0% a aplicar em dois meses conduz a reduções muito significativas de preços que colocam indubitavelmente em causa a sustentabilidade financeira do SPU numa fase em que os CTT (e os restantes operadores postais) enfrentam quebras significativas de tráfego, como é do total conhecimento da ANACOM e foi expresso no último relatório estatístico publicado pela ANACOM referente ao 1.º semestre de 2020.

37. Uma redução da variação média anual em 1 ponto percentual a aplicar no cabaz do SPU a 1 de novembro necessitaria de uma variação instantânea média nos produtos cujo tarifário foi revisto no passado mês de junho de aproximadamente **[IIC] [FIC]**.

38. Tendo em consideração que a redução não poderia ser aplicada de forma indiferenciada a todos os produtos, de forma a manter a coerência do tarifário, tal implicará que os CTT sejam obrigados a aplicar, em alguns produtos do SPU, diminuições de preços com variações instantâneas superiores a **[IIC] [FIC]**.

39. Este tipo de variações - desadequadas em tempos de normalidade e absolutamente dramáticas em tempos excecionais - não só representam um gravosíssimo ónus para os CTT nos últimos dois meses deste ano, como implicam uma revisão massiva do seu tarifário, com um nível de grandeza inconciliável com o reduzido prazo para aplicação destas medidas.

40. Os CTT salientam, ainda, que as penalizações previstas no SPD para o cabaz do SPU e para os preços do correio em quantidade nacional representam, de forma agregada, quebras de receitas estimadas de montante elevado, concentradas nos últimos dois meses de um ano marcado, como se disse, por uma quebra extraordinária de tráfego e de receitas do setor postal.

41. Recorde-se, aliás, que as variações extraordinárias de tráfego já sentidas não estão acauteladas no atual critério de definição de preços e representam, em particular este ano, um fortíssimo prejuízo para os CTT em função dos erros de estimativa de evolução de tráfego considerados pela ANACOM aquando da definição do *price cap* a vigorar no ano de 2020.

42. Acrescente-se, por fim, que a redução de preços projetada corresponde, na verdade, a uma mera destruição de valor do mercado que não é necessariamente aproveitada pelos utilizadores do serviço universal, ao contrário do que exige o artigo 47.º da Lei Postal.

43. Por um lado, como a própria ANACOM reconhece, o impacto da despesa dos serviços postais no orçamento das famílias é "*negligenciável*"[1], podendo acrescentar-se que os preços destes serviços são em Portugal cerca de 25% inferiores à média europeia, considerando a

[1] *Vide* Anexo 2 da Anexo 2 à Versão consolidada da decisão relativa à fixação dos critérios de formação dos preços do serviço postal universal para o período 2018-20, de 5 de novembro de 2018, p. 23: "*Segundo dados disponíveis, referentes ao Inquérito às Despesas das Famílias 2015/2016 do Instituto Nacional de Estatística (INE), os serviços postais têm um peso negligenciável no cabaz de compras das famílias portuguesas (em média 3 euros num total de 23 635 euros por ano, ou seja, representam, em média, 0,013% das despesas totais efetuadas no ano)*" https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=298558245&PUBLICACOESmodo=2

paridade do poder de compra. Assim, uma mera redução do preço dificilmente se poderá traduzir num benefício ou compensação relevante para os utilizadores domésticos.

44. Por outro lado, o correio de quantidade apenas está incluído no âmbito do SPU por motivos estritamente legais, uma vez que corresponde a um segmento fortemente competitivo. Além disto, a redução de preços projetada não é necessária para os remetentes de envios em quantidade e não é evidente que a mesma se traduza num efetivo benefício para estas entidades.

45. Em suma, as medidas projetadas no SPD têm um impacto muito acentuado no atual PSU, mas apresentam um benefício negligenciável para os utilizadores.

46. Daqui decorre, pois, a manifesta desproporcionalidade, desadequação e desrazoabilidade do SPD, sobretudo num contexto é que é a própria Lei Postal a mandatar as autoridades públicas com responsabilidade no setor com o especial dever de assegurar a prestação sustentável do SPU (artigo 2.º, n.º 1, alínea b)) e a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do SPU (artigo 2.º, n.º 2, alínea b)).

47. Conforme é sabido, o princípio da proporcionalidade (*latu sensu*) envolve a adequada reconciliação entre a conduta administrativa adotada e as circunstâncias que a justificam, os propósitos visados ou os efeitos gerados, princípio esse que foi manifestamente desconsiderado no caso concreto, por evidente e patente ausência de correspondência entre o quadro factual de suporte ao SPD e as medidas concretas adotadas.

48. E não se diga que a ANACOM está apenas e só a aplicar uma sua decisão, no caso a Deliberação Qualidade. Conforme se referiu, o quadro legal e o contexto da adoção destas medidas não impendem, pelo contrário, impelem, a ANACOM a ler a interpretar as suas decisões à luz do que impõe a Lei Postal e o princípio da proporcionalidade e a considerar critérios de juridicidade da sua atuação.

49. De referir aqui que, de acordo com dados da *Cullen International*, a propósito de medidas aplicáveis por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço, Portugal é o país da União Europeia com o quadro sancionatório mais penalizador para o PSU. Com efeito, enquanto em outros países apenas se prevê a possibilidade de aplicação de multas ou outro tipo de sanções, em Portugal, para além destas hipóteses, há ainda lugar a uma redução de preços, cujo impacto, quer em termos da natureza da sanção quer no seu valor, é desproporcionalmente superior.

50. Face ao exposto, ao desconsiderar o atual contexto de aplicação desta medida e princípios fundamentais previstos na Lei Postal, os CTT têm necessariamente de concluir que o ato administrativo que vier concluir o presente procedimento, seguindo o que se propõe neste SPD, será inválido.

IV. Medidas alternativas à redução de preços

51. Como decorre do capítulo anterior, é patente que a dimensão e impacto das medidas projetadas no SPD e o prazo para a sua implementação não são proporcionais, adequadas nem razoáveis. Neste contexto, e tal como previsto no Apêndice 2 da Deliberação Qualidade, os CTT consideram (sem prejuízo da objeção de fundo tecida no capítulo II desta pronúncia), que devem ser consideradas medidas alternativas de compensação dos utilizadores do serviço universal.

52. Tais medidas, para além de mitigarem os impactos significativos na atividade dos CTT, serão certamente mais úteis e benéficas para os utilizadores do que uma mera redução de preços. Ao mesmo tempo visam mitigar a destruição de valor de um setor com quedas extraordinárias de tráfegos e, consequentemente, de receitas.

53. Diga-se, desde já, para total esclarecimento que os CTT não apresentaram essas medidas no passado uma vez que é a primeira vez que são confrontados com uma medida de penalização com uma dimensão e impacto tão relevante na sua atividade. Também é a primeira vez que são confrontados com um ano tão extraordinário e com um período tão exíguo para a implementação da penalização projetada. Justifica-se assim plenamente a consideração desta possibilidade.

54. De acordo com o n.º 5 do Apêndice 2 da Deliberação Qualidade "*em situações excecionais devidamente fundamentadas pelos CTT, associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução dos preços, poderá este prestador solicitar à ANACOM a aplicação, em alternativa à compensação referida no n.º 1, de uma compensação financeira a reverter a favor dos utilizadores (...) e sendo de valor financeiro no mínimo equivalente à redução de receitas que resultaria da aplicação da compensação prevista no n.º 1*".

55. Acrescenta o n.º 6 que "*o pedido referido em 5 deverá ser apresentado pelos CTT, por escrito, de forma fundamentada, no prazo máximo de 15 dias úteis após a deliberação da ANACOM, ou medida equivalente da ANACOM, referente à aplicação do mecanismo de compensação por incumprimento de níveis de qualidade de serviço, salvo se outro prazo for fixado pela ANACOM (...)*".

56. Face ao contexto anterior, os CTT estão cientes de que o pedido de medidas alternativas apenas deve ser apresentado após a ANACOM adotar a decisão final sobre a aplicação do mecanismo de compensação (a referida *deliberação da ANACOM*), o que se justifica para permitir a esta Autoridade apreciar os fundamentados apresentados nesta pronúncia (nomeadamente nos capítulos anteriores) e tomar uma posição final sobre a mesma.

57. Os CTT não só estão cientes desse facto, como não abdicam do direito de o fazer nos termos e no prazo previsto na Deliberação Qualidade.

58. Porém, atendendo ao impacto das medidas e ao período exíguo para a sua implementação, considera-se que o tema deve ser desde já suscitado no âmbito do presente procedimento, ainda que de uma forma preliminar e em traços breves.

59. Com efeito, considera-se que os requisitos que admitem a consideração das referidas medidas alternativas nos termos da Deliberação Qualidade – *situação excecional, associada a dificuldades operacionais e, naturalmente (como exigido na Lei Postal), a impactos na sustentabilidade económico-financeira do PSU* – estão inequivocamente preenchidos, tal como já ficou demonstrado no capítulo anterior.

60. Por conseguinte, resta apenas apresentar medidas alternativas que preencham os requisitos previstos na Deliberação Qualidade, esperando-se que o Regulador admita, atentos os prazos em curso, a sua densificação e detalhe ainda no âmbito do presente procedimento. Para o efeito, os CTT desde já se disponibilizam para o fazer no prazo adequado que venha a ser determinado.

61. Sem prejuízo dessa densificação e detalhe, os CTT consideram oportuno adiantar desde já, de forma perfunctória e naturalmente preliminar, algumas das medidas alternativas que consideram que podem substituir uma determinação de redução de preços e compensar, com maior efetividade, os utilizadores do serviço universal. Tal como previsto em outros países da UE (nomeadamente no caso da Bélgica), os CTT dividem essas alternativas em medidas relativas a serviços e medidas relativas a investimento, das quais resulta um benefício para o utilizador através da utilização de um serviço ou um aumento ou melhor adequação da oferta.

62. Quanto às primeiras (*medidas relativas a serviços*), os CTT apontam, neste momento, como alternativas adequadas à redução de preços, as seguintes medidas: **[IIC]**

[FIC]

64. Estas são algumas das medidas alternativas que os CTT consideram importante apontar neste momento e nesta sede, estando cientes de que as mesmas carecem de maior concretização e detalhe para puderem cumprir os requisitos estabelecidos na Deliberação Qualidade.

65. Porém, do ponto de vista dos CTT, as mesmas permitiram compensar devidamente os utilizadores do serviço universal, à luz do artigo 47.º da Lei Postal - mais do que através do uma mera redução de preços, que apenas leva a uma destruição de valor - e contribuir para um reforço, em termos gerais, da qualidade do serviço prestado.

66. Face às circunstâncias excecionais verificadas e ao impacto e ao exíguo prazo de implementação da medida redução de preços, considera-se que se deve considerar desde já a aplicação de medidas alternativas.

67. Tal como referido, atendendo ao limitado período de tempo disponível, os CTT manifestam novamente a sua disponibilidade para densificar e detalhar estas medidas ainda no âmbito deste procedimento, não abdicando, porém, de o fazer mais tarde, nos termos indicados na Deliberação Qualidade.

***