

# Auditoria aos valores anuais dos indicadores de qualidade do serviço dos CTT – Correios de Portugal, S.A. - 2016

*Síntese do Relatório – Versão pública*

2 de agosto de 2018



*Este documento foi preparado pela Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. apenas para uso da entidade a quem se destina. Não poderá ser copiado ou divulgado a terceiros (parcial ou totalmente) sem o consentimento prévio da Grant Thornton & Associados, SROC, Lda..*

# Conteúdo

1.	Introdução .....	3
2.	Metodologia.....	4
3.	Sumário Executivo .....	10
3.1	IQS 1 a 5.....	10
3.2	IQS 6 – Demora de Jornais e Publicações Periódicas (JPP) .....	16
3.3	IQS 7 e IQS 8 – Demora no Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+3 e D+5) .....	19
3.4	IQS 9 – Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal .....	20
3.5	IQS 10 – Tempo em Fila de Espera no Atendimento .....	23
3.6	IQS 11 – Demora de Encaminhamento no Correio Registrado.....	25
3.7	Recomendações.....	28

# 1. Introdução

A Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. (doravante "Grant Thornton"), foi contratada pela ANACOM para auditar a informação relativa aos valores anuais dos Indicadores de Qualidade de Serviço do ano 2016 (doravante "o Projeto" ou "a Auditoria" ou "IQS").

O objetivo deste Projeto é aferir que os resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço apresentados e preparados pelos CTT, para o ano de 2016, estão de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

De salientar que no ano de 2016 vigoraram dois sistemas de medição dos IQS: até 30 de setembro de 2016 a medição era efetuada pelos CTT; a partir de 1 de outubro de 2016 a medição passou a ser efetuada por uma entidade externa independente, a *PricewaterhouseCoopers AG, Lda.* (doravante "PwC" ou "Sistema da PwC").

O presente documento constitui uma síntese do Relatório da "Auditoria aos Valores Anuais de 2016 dos Indicadores de Qualidade do Serviço", contendo as principais conclusões da auditoria realizada.

## 2. Metodologia

A metodologia seguida na presente auditoria foi a detalhada nas seguintes atividades:

### ***Descrição e análise crítica dos procedimentos***

- ▶ Descrição e análise crítica dos procedimentos aplicados pelos CTT no apuramento dos valores dos IQS, tendo sido verificado/avaliado a sua validade e adequação face à Decisão da ANACOM de 30 de dezembro de 2014. Foram verificados, nomeadamente, os seguintes aspetos:
  - Definição da amostra
    - Método de definição da matriz de envios/observações, incluindo descrição do método de recolha de informação sobre correio real e tratamento dado à informação recolhida;
    - 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, marco de correio situado na estação, balcão do estabelecimento postal;
      - Tipos de locais de distribuição: apartados, domicílio do destinatário;
      - Formas de pagamento: selos, franquias, avenças;
      - Remetente e destinatário: particular/empresa;
      - Forma de endereçamento: envelope dactilografado, envelope redigido manualmente;
      - Depósito por dia de semana e horas do dia;
    - Geração da matriz de envios/observações de cada IQS, em que foram consideradas as variáveis de estratificação e a distribuição geográfica dos painelistas, de forma a avaliar se a mesma respeita a estratificação e cobertura geográfica definidas;
  - Produção dos objetos de teste;

- Métodos e procedimentos de envio dos objetos, tendo sido verificado o envio dos objetos de teste nas datas e horas previstas e a receção dos objetos;
- Recurso (ou não) a painelistas para envio e receção de objetos de correio de teste para efeitos de cálculo dos IQS, e correspondente utilização de objetos de correio de teste (ou de objetos de correio real);
- Nos casos em que existiu intervenção de painelistas:
  - Procedimentos de seleção dos painelistas;
  - Procedimentos seguidos pelos painelistas, com recurso nomeadamente à realização de entrevistas com painelistas e questionários preenchidos pelos painelistas;
  - Independência dos painelistas face ao operador postal;
  - Procedimentos implementados visando a não deteção dos painelistas;
  - Rotatividade dos painelistas;
  - Distribuição geográfica dos painelistas;
- Métodos e procedimentos de recolha de dados sobre demoras de encaminhamento e de tempos em fila de espera;
- Digitação dos dados recolhidos nos sistemas informáticos, para efeitos de cálculo dos IQS;
- Fórmula de cálculo dos IQS, tendo sido efetuada a descrição de 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 das tecnologias de medição ao longo do ano;
- Regras de validação de objetos/observações de teste;
- Métodos, suportes e condições de arquivo;
- Intervenção dos CTT e de outras entidades em cada fase do processo;
- Deteção do correio de teste durante o seu percurso na rede postal por parte dos funcionários dos CTT;
- Procedimentos de controlo de qualidade referentes a todas as fases do sistema de apuramento dos IQS;

- Sistemas informáticos utilizados, tendo sido identificada a informação que é tratada de forma sistematizada e automática e a que é alvo de tratamento não automatizado e tendo sido verificado se as tecnologias dos sistemas cumprem com requisitos de segurança, nomeadamente no que respeita ao acesso às bases de dados, nomeadamente:
  - Análise à não permeabilidade dos sistemas e critérios arbitrários;
  - Foi verificado se os CTT tinham acesso aos sistemas utilizados no âmbito do sistema de medição em vigor a partir de 01.10.2016 e, em caso afirmativo, se a informação a que os CTT têm acesso pode pôr em causa a independência do sistema de medição;
  
- Alterações implementadas em 2016 face a 2015.

No caso dos IQS7 e IQS8, referentes a demoras de encaminhamento de correio transfronteiriço intracomunitário, o seu cálculo tem por base informação recolhida, tratada e reportada pelo IPC – International Post Corporation. Uma vez que não se efetuou uma auditoria aos objetos de correio de teste dos IQS7 e IQS8, efetuou-se a descrição da intervenção dos CTT no processo, a informação reportada pelo IPC aos CTT, a metodologia de apuramento dos IQS implementada pelos CTT e a validação dos cálculos efetuados pelos CTT.

No caso do IQS 10 (tempo em fila de espera):

- a) Verificou-se se os resultados reportados pelos CTT resultam de uma amostra de observações, efetuada ao longo do ano, que seja representativa:
  - a. da localização geográfica dos estabelecimentos postais;
  - b. da classificação dos estabelecimentos postais;
  - c. da frequência e distribuição dos atendimentos postais, tendo em conta os dias em que são efetuados e as horas do dia em que são efetuados,e como funciona o processo de recolha da informação.
  
- b) Verificou-se, especificamente, se os planos de visita são definidos tendo em conta as características de procura dos estabelecimentos postais e a distribuição geográfica dos mesmos e se os planos de visita são cumpridos.

### **Validação dos valores e verificação da sua consistência e rigor estatístico**

- ▶ Validação dos valores dos IQS reportados pelos CTT à ANACOM e verificação da consistência e rigor estatístico do sistema de apuramento dos IQS, tendo sido efetuado, nomeadamente:
  - A análise da representatividade da matriz estatística de correio de teste/observações face ao correio real, tendo sido verificado, por um lado, se os fluxos de correio real estão contemplados na matriz estatística e, por outro lado, a consistência da distribuição das variáveis (atributos) de estratificação;
  - Análise da representatividade da amostra efetivamente implementada (população de teste) face à matriz estatística de correio de teste/observações definida, verificando, por um lado, se a população de teste contemplou os fluxos definidos pela matriz estatística, se o número de objetos de teste/observações reflete o previsto na matriz e, por outro lado, a consistência da distribuição das variáveis (atributos) de estratificação;
  - Verificou-se a conformidade entre a informação registada nas bases de dados de apuramento dos IQS e a correspondente informação constante nos registos/suportes físicos.

Foi dada especial atenção, nomeadamente, aos campos que permitiam o cálculo da demora de encaminhamento de cada envio. Nesta análise, a dimensão mínima da amostra, representativa da respetiva população, foi de 138 registos para cada um dos IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11, significando que a amostra analisada na auditoria aos IQS foi de 3726 registos, distribuídos da seguinte forma:

- i. 1.242 registos, relativamente ao sistema que vigorou entre 01.01.2016 e 30.09.2016;
- ii. 1.242 registos, relativamente ao sistema que vigorou entre 01.10.2016 e 31.12.2016;

Para os IQS7 e IQS8 não foi efetuada esta análise (tal como mencionado acima).

Foi efetuada a validação da amostra utilizada no apuramento dos IQS em 2016, cujos valores são apresentados seguidamente:

IQS1: 38.807 envios

IQS2: 29.666 envios

IQS3: 19.623 envios

IQS4: 38.147 envios

IQS5: 49.334 envios

IQS6: 14.717 envios

IQS9: 3.166 envios

IQS10: 4.066 observações

ISQ11: 14.736 envios

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

Neste âmbito foi também verificado se o cálculo dos valores anuais, no ano de 2016, respeita a determinação da ANACOM de 02.03.2017, segundo a qual o valor anual de cada um dos IQS1 a IQS6 e IQS9 a IQS11 corresponde a uma média ponderada do valor dos três primeiros trimestres de 2016 (período em que vigorou o “sistema CTT”) e do valor do último trimestre de 2016 (período durante o qual vigorou o “sistema independente”), ponderado o primeiro pelo fator 9/12 e o segundo pelo fator 3/12.

### ***Implementação das recomendações/determinações da ANACOM***

- Foi efetuada a verificação da implementação pelos CTT das recomendações e determinações emitidas pela ANACOM, relativas ao sistema de apuramento dos



IQS, nomeadamente, quando aplicável, as resultantes de anteriores auditorias realizadas, com referência à data de implementação e, para as situações que ainda não se encontravam implementadas, o motivo da não implementação pelos CTT e a data prevista de implementação.

### ***Implementação da metodologia (referencial normativo) fixada pela ANACOM***

- ▶ Foi efetuada a comparação entre o sistema de medição da qualidade de serviço implementado pelos CTT e as normas e especificações técnicas do Comité Europeu de Normalização (CEN) cuja aplicação a ANACOM determinou através da referida deliberação de 30.12.2014, identificando se o requisito está ou não totalmente implementado e, caso não esteja, o que não está, porque não está e quando se prevê que esteja implementado:
  - No caso do sistema de apuramento dos IQS2, IQS3, IQS7, IQS8, IQS9 e IQS11: com a EN 13850:2012, de dezembro de 2012;
  - No caso do sistema de apuramento do IQS1: com a EN 14508:2003+A1, de Março de 2007;
  - No caso do sistema de apuramento dos IQS4 e IQS5: com a TS 14773:2004;
  - No caso do sistema de apuramento do IQS6: com a EN 14534:2003+A1:2007.

### ***Recomendações de melhoria***

- ▶ Apresentação de recomendações de alteração/melhoria do sistema de apuramento de cada IQS, incluindo no que respeita à definição do desenho da amostra de cada IQS.

## 3. Sumário Executivo

O objetivo principal deste relatório é apresentar os aspetos relevantes e conclusões do trabalho de revisão efetuado, bem como as recomendações do auditor sobre o sistema de medição dos IQS, sendo os mesmos apresentados nas secções seguintes:

### 3.1 IQS 1 a 5

#### 3.1.1. Procedimentos

##### Sistema dos CTT

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pelos CTT foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade dos IQS 1 a 5<sup>1</sup> dos primeiros três trimestres de 2016. Do entendimento obtido conclui-se que os responsáveis pela medição dos níveis de qualidade do serviço postal universal até 30 de setembro de 2016 foram os CTT (departamento de qualidade), situação que pode assim colocar em causa não só a independência do painel do correio-prova como também a própria independência do sistema de medição, dado que não se trata de uma entidade independente do próprio operador.

Convém, a este respeito, desde já explicar que o correio-prova pretende ser uma amostra do correio real, sendo constituído pelo envio de um objeto postal (envelopes de correspondência, de vários formatos, e encomendas, com pesos diferenciados) pelos painelistas expedidores<sup>2</sup> aos painelistas recetores<sup>3</sup> para que seja possível proceder à recolha de dados que permitam medir o tempo de demora de encaminhamento do correio-prova enviado.

---

<sup>1</sup> IQS 1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)  
IQS 2 - Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)  
IQS 3 - Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)  
IQS 4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por mil cartas)  
IQS 5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por mil cartas)

<sup>2</sup> Pessoas individuais ou coletivas que, através de contrato efetuado, são selecionados para proceder ao envio de correio-prova.

<sup>3</sup> Pessoas individuais ou coletivas que, através de contrato efetuado, são selecionados para proceder à receção de correio-prova.

Adicionalmente deve referir-se a existência de correio-prova contendo *transponders* que, pela sua dimensão e formato, poderão ser identificados, podendo comprometer a independência do correio-prova e dos painelistas.

## Sistema da PwC

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC, foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade dos IQS 1 a 5 do último trimestre de 2016. Do entendimento obtido importa referir as seguintes situações:

- a) Os pacotões<sup>4</sup> enviados pela PwC aos painelistas têm identificação do remetente (PwC) e são facilmente identificáveis como “pacotões” devido às suas dimensões;
- b) O operador postal (CTT) é que recolhe os pacotões nas instalações da PwC para enviar aos painelistas, sendo sempre entregues para expedição na mesma loja de correio;
- c) A tarefa de recolha dos pacotões pelos CTT nas instalações da PwC é sempre efetuada no mesmo dia da semana, tornando-se numa tarefa rotineira;
- d) Os painelistas procedem ao envio dos comprovativos do correio prova e/ou outros formulários para a PwC, através dos CTT;
- e) Existência de um número visível e característico no envelope do correio-prova que pode ser detetado pelo operador postal;
- f) Existência de correio-prova contendo *transponders* que, pela sua dimensão e formato, poderão ser identificados, podendo comprometer a independência do correio-prova e dos painelistas.

As situações acima identificadas podem levar à identificação dos painelistas, que compõem o painel de medição, bem como dos pontos de indução e de receção do correio-prova, e colocar em causa (i) a independência do painel do correio-prova da

---

<sup>4</sup> Cada “pacotão” contém os objetos de correio-prova a enviar pelos painelistas, organizados por dia de indução e por formato, juntamente com o plano de envio da semana.

entidade medidora e (ii) o anonimato dos pontos de indução e de receção do correio-prova.

### **3.1.2. Validação dos Valores e Verificação da Consistência e Rigor Estatístico do correio-prova**

Da análise efetuada ao desenho estatístico do correio normal e azul realizado pelos CTT e pela PwC, verificou-se que a amostra válida representa de forma fiável o correio-prova previsto para o período em análise, independentemente do tipo de painelista expedidor ou recetor, região e zona de receção e expedição e tipo de objeto expedido.

### **3.1.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

#### **Sistema dos CTT**

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada a 138 objetos da amostra de cada IQS:

- no caso do IQS 1, identificou-se uma inconformidade com impacto<sup>5</sup> no indicador, sendo a mesma relativa a se ter detetado a existência de um objeto que foi registado como sendo de correio normal, quando era de correio azul;
- no caso dos IQS 2, 3, 4 e 5 não foram identificadas inconformidades com impacto no indicador.

Face ao exposto conclui-se que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas com impacto no cálculo do indicador é de 0,72%, no caso do IQS 1, e de 0%, no caso dos IQS 2, 3, 4 e 5, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o

---

<sup>5</sup> Situações com impacto no indicador são aquelas em que existe diferença entre a demora de encaminhamento (em número de dias úteis) calculada com base na informação (da data de expedição e da data de receção) encontrada/obtida no objeto da amostra e a demora de encaminhamento calculada com base na informação indicada na base de dados, e que desse modo pode alterar o indicador dado que este se baseia no tempo de demora de encaminhamento do correio. Ou então são situações em que o objeto da amostra não corresponde ao indicador que está a ser calculado, e que desse modo pode também alterar o valor do indicador.

cálculo dos indicadores são fiáveis<sup>6</sup> e representativos daqueles encontrados na população. As populações em questão são as seguintes:

IQS 1: CTT – 34.644; PwC 5.222; Total – 39.866

IQS 2: CTT – 27.382; PwC 3.464; Total – 30.846

IQS 3: CTT – 18.562; PwC 2.568; Total – 21.130

IQS 4: CTT – 35.643; PwC 5.249; Total – 40.892

IQS 5: CTT – 47.543; PwC 6.049; Total – 53.592

## Sistema da PwC

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada a 138 objetos da amostra de cada IQS, identificaram-se inconformidades com e sem impacto no indicador.

Das situações verificadas com impacto no indicador, detetou-se a existência de:

- 2 situações com inconformidades relativamente aos IQS 1 e 3, em ambos os casos 1 objeto em que a data de indução não coincidia com a informação presente na base de dados e 1 objeto em que a data de receção não coincidia com a informação presente na base de dados;
- 1 objeto em que a data de indução não coincidia com a informação presente na base de dados, relativamente aos IQS 2 e 5 e;
- 3 situações com inconformidades relativamente ao IQS 4, correspondentes a 1 objeto em que o tipo de correio (correio azul) não coincidia com a informação presente na base de dados (correio normal) e a 2 objetos em que a data de receção não coincidia com a informação presente na base de dados.

Conclui-se assim que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas com impacto no cálculo do indicador é de:

- 1,45%, nos casos dos IQS 1 e 3;

---

<sup>6</sup> Considera-se que os dados são fiáveis quando a percentagem de erros na amostra não excede os 10%.

- 0,72%, nos casos dos IQS 2 e 5 e;
- 2,17%, no caso do IQS 4,

o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados da PwC para o cálculo dos IQS 1 a 5 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população<sup>7</sup>.

#### **3.1.4. Comparação do tempo de demora do correio-prova para objetos com e sem *transponder***

De acordo com o trabalho desenvolvido, constatamos que a percentagem de correio azul ou normal dentro do padrão é diferente para correio com e sem *transponder* para os primeiros três trimestres de 2016. De facto, no caso dos CTT, à exceção do IQS 3, em todos os outros (IQS 1, 2, 4 e 5) existe uma menor demora no encaminhamento quando os objetos têm *transponder*. No caso do IQS 3, verifica-se a situação contrária, isto é, existe uma maior demora de encaminhamento quando os objetos têm *transponder*.

Esta situação, apesar de não ser possível concluir com certeza, poderá significar que existe forma de o *transponder* ser identificado, provocando conseqüentemente a identificação do painelista e do correio-prova, podendo colocar em causa a independência do sistema.

Já no último trimestre de 2016, no caso do sistema da PwC, ao contrário do verificado em relação aos CTT, verificou-se que o IQS 3 (correio azul nos fluxos com as Regiões Autónomas) é o que apresenta diferenças mais significativas entre a percentagem de correio com e sem *transponder* que está dentro do padrão, apresentando os objetos do IQS 3 com *transponder* menor demora de encaminhamento.

Constatou-se ainda que, nos primeiros três trimestres de 2016, a percentagem de objetos enviados sem *transponder* foi inferior à percentagem de objetos enviados com *transponder* no caso do IQS 1 e do IQS 2, tendo sido superior no caso IQS 3. No último trimestre, a percentagem de objetos enviados sem *transponder* foi superior à percentagem de objetos enviados com *transponder* e o número total de objetos

---

<sup>7</sup> Identificada acima.

enviados com *transponder* foi claramente inferior aos observados nos primeiros três trimestres do ano de 2016.

Verificámos ainda que, tanto no sistema dos CTT como da PwC, existem painelistas que enviaram apenas objetos sem *transponder* e painelistas recetores que apenas receberam objetos sem *transponder*.

### **3.1.5. Análise do Painel de Correio-prova**

Da análise efetuada ao painel, verificou-se que os CTT e a PwC recrutam painelistas que apresentam diferentes características, nomeadamente, serem provenientes de diferentes regiões e serem pessoas individuais e coletivas, de acordo com os dados obtidos no estudo do correio real, fatores que são relevantes para o estudo do correio-prova. Adicionalmente, conclui-se que estes painelistas operam de acordo com os procedimentos definidos pelos CTT e PwC.

Da análise ao painel dos CTT verificou-se que os painelistas operaram, no máximo, por 4 anos consecutivos, o que estava de acordo com o normativo, sendo que a maioria exerceu este tipo de funções por período inferior a um ano.

Relativamente à PwC, verificámos que os painelistas são diferentes daqueles que faziam este tipo de funções para os CTT e que a questão temporal não se coloca, dado que apenas começaram a desempenhar estas tarefas no último trimestre de 2016.

### **3.1.6. Recálculo dos Valores Anuais dos IQS 1 a 5 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM**

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais dos IQS 1 a 5 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 1	32,00%	95,50%	96,30%	96,10%	96,10%
IQS 2	6,00%	93,50%	94,50%	93,80%	93,80%
IQS 3	3,00%	84,00%	87,00%	89,40%	89,40%
IQS 4	3,00%	2,30%	1,40%	2,80%	2,80%
IQS 5	3,00%	2,50%	1,50%	1,80%	1,80%

**Tabela 3-1: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT dos IQS 1 a 5 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## 3.2 IQS 6 – Demora de Jornais e Publicações Periódicas (JPP)

### 3.2.1. Procedimentos seguidos

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pelos CTT e pela PwC, foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade do encaminhamento de jornais e publicações periódicas (IQS 6), sendo que, do entendimento obtido, é de referir que os responsáveis pela medição dos níveis de qualidade do serviço postal universal até 30 de setembro de 2016 foram os CTT (departamento de qualidade), situação que pode colocar em causa a independência do painel dos CTT e do sistema de medição.

### 3.2.2. Validação dos Valores e Verificação da sua Consistência e Rigor Estatístico

De acordo com o trabalho desenvolvido, constatou-se que a amostra válida dos jornais e publicações periódicas apresenta uma representação fiável dos envios previstos para o ano de 2016, independentemente da zona de receção dos jornais ou publicações ou da sua periodicidade.

De acordo com o trabalho desenvolvido relativamente à taxa de cumprimento da matriz de desenho estatístico e da matriz de envios previstos, constatou-se que a aderência da matriz planeada face à válida é de cerca de 90%, sendo um valor claramente aceitável. No entanto, verifica-se que, relativamente a algumas publicações de editoras mais pequenas se verificam desvios significativos, levando



inclusivamente a PwC a afirmar que “desde o início que comunicou aos CTT a dificuldade e a não garantia da máxima fiabilidade nos resultados do IQS 6 do último trimestre de 2016”, devido a diversos fatores, nomeadamente:

- a) a formalização dos contratos de assinaturas com todas as editoras havia sido morosa;
- b) a não informação à PwC dos dias de não publicação;
- c) o registo das moradas dos painelistas nas bases de dados das editoras não era o correto.

### **3.2.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

#### **Sistema dos CTT**

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada a 138 objetos da amostra do IQS 6, identificaram-se situações com e sem impacto no indicador.

A única situação com impacto no indicador corresponde a um objeto em que a data de aceitação era divergente do que foi reportado à ANACOM, verificando-se a diferença de um dia.

Face ao exposto, conclui-se que para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento nos jornais e publicações periódicas com impacto no cálculo do indicador é de 0,72%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 6 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (13.659).

#### **Sistema da PwC**

Relativamente à amostra, de acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada a 138 objetos da amostra do IQS 6, identificaram-se situações com e sem impacto no indicador.

As situações verificadas com impacto no indicador correspondem à existência de três objetos em que a data de receção era divergente do que foi reportado à ANACOM, verificando-se uma diferença de quatro dias no total.

Face ao exposto, conclui-se que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento nos jornais e publicações periódicas com impacto no cálculo do indicador é de 2,17%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 6 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (1.058).

### 3.2.4. Análise do Painel de Correio-prova

Da análise efetuada ao painel, verificou-se que os CTT e a PwC recrutam painelistas que apresentam diferentes características que são relevantes para o estudo do correio-prova. Adicionalmente, conclui-se que estes painelistas operam de acordo com os procedimentos definidos pelos CTT e PwC.

Verificou-se que a composição do painel dos CTT na sua generalidade tem menos de quatro anos de serviço. No entanto, identificou-se a existência de painelistas ativos com mais de quatro anos de serviço consecutivos. Destes painelistas, 47 exerciam este tipo de atividade há 5 anos consecutivos e 2 exerciam esta função de painelistas recetores de jornais e publicações há 6 anos, como é possível ser visto pelo quadro seguinte:

Anos de Serviço dos Painelistas	CTT	
	Nº	%
0	33	13,87%
1	69	28,99%
2	46	19,33%
3	12	5,04%
4	27	11,34%
<b>Painelistas até 4 anos</b>	<b>187</b>	<b>78,57%</b>
5	47	19,75%
6	2	0,84%
<b>Painelistas com mais de 4 anos</b>	<b>49</b>	<b>20,59%</b>
Erros de digitação	2	0,84%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

**Tabela 3-2 - Anos de atividade de painelistas recetores de jornais e publicações**

Este grupo de painelistas com mais de 4 anos de atividade representa cerca de 21% dos painelistas recetores de jornais e publicações. Adicionalmente conclui-se que estes 49 painelistas não cumprem as normas de medição postais, já que excedem o máximo de anos de exercício desta função.

Relativamente à PwC verificámos que os painelistas são diferentes daqueles que faziam este tipo de funções para os CTT e que a questão temporal não se coloca, dado que apenas começaram a desempenhar estas tarefas no último trimestre de 2016.

### 3.2.5. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 6 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 6 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 6	10,00%	95,50%	96,30%	98,30%	98,30%

**Tabela 3-3: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 6 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## 3.3 IQS 7 e IQS 8 – Demora no Encaminhamento no Correio Transfronteiriço Intracomunitário (D+3 e D+5)

### 3.3.1. Recálculo dos Valores Anuais dos IQS 7 e 8 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 7 e 8 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 7	2,50%	85,00%	88,00%	86,00%	86,00%
IQS 8	2,50%	95,00%	97,00%	97,10%	97,10%

**Tabela 3-4: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT dos IQS 7 e 8 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## **3.4 IQS 9 – Demora de Encaminhamento na Encomenda Normal**

### **3.4.1. Procedimentos**

#### **Sistema dos CTT**

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pelos CTT foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade da demora de encaminhamento da encomenda postal (IQS 9) dos primeiros três trimestres de 2016, sendo que, do entendimento obtido, importa referir que os responsáveis pela medição dos níveis de qualidade do serviço postal universal até 30 de setembro de 2016 foram os CTT (departamento de qualidade), podendo assim colocar em causa a independência do painel do correio-prova e do sistema de medição.

#### **Sistema da PwC**

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade da demora encaminhamento da encomenda postal (IQS 9) do último trimestre de 2016. Do entendimento obtido importa referir as seguintes situações:

- a) Os pacotões (contendo os objetos de correio-prova) enviados aos painelistas têm identificação do remetente (PwC);
- b) O operador postal (CTT) é que recolhe os pacotões nas instalações da PwC para enviar aos painelistas;
- c) Os painelistas procedem ao envio dos comprovativos das encomendas e/ou outros formulários para a PwC, através do operador postal;
- d) As encomendas têm sempre como conteúdo sal e com o descritivo “produtos alimentares”, podendo facilitar a sua identificação;
- e) As encomendas têm sempre a indicação para “considerar abandonada” caso não sejam objeto de levantamento.

As situações acima identificadas podem levar à identificação dos painelistas que compõem o painel de medição, à identificação dos pontos de indução e de receção do correio-prova e à identificação do correio-prova, e colocar em causa a independência do painel do correio-prova da entidade medidora e o anonimato dos pontos de indução e de receção.

### **3.4.2. Validação dos Valores e Verificação da sua Consistência e Rigor Estatístico**

De acordo com o trabalho desenvolvido, constatou-se que a amostra válida de encomendas representa fielmente o correio-prova previsto para o ano de 2016, independentemente da zona de receção das encomendas.

### **3.4.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

#### **Sistema dos CTT**

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada aos 138 objetos da amostra do IQS 9 identificaram-se situações com e sem impacto no indicador.

Relativamente às situações verificadas com impacto no indicador, detetou-se a existência de um objeto em que a data de receção era divergente do que foi reportado à ANACOM, verificando-se a diferença de um dia.

Face ao exposto, conclui-se que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento nas encomendas normais com impacto no cálculo do indicador é de 0,72%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 9 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (2.550).

#### **Sistema da PwC**

De acordo com o trabalho desenvolvido e após a análise efetuada aos 138 objetos da amostra do IQS 9, identificaram-se situações com e sem impacto no indicador.

Quanto às situações verificadas com impacto no indicador, num total de quatro casos, detetaram-se 3 tipos de inconformidades: divergência na data de receção, validação indevida de correio-prova e impossibilidade de verificação de objetos, como explicado de seguida:

- a) Quanto à data de receção, detetou-se a existência de um objeto em que a data de receção era divergente do que foi reportado à ANACOM, verificando-se a diferença de um dia;
- b) Quanto ao objeto incorretamente validado, detetámos pela prova física o sucedido e após pedido de explicação à PwC, obtivemos a confirmação de que o objeto se encontrava validado indevidamente;
- c) Impossibilidade de validação de dois documentos por não nos ter sido facultada a devida prova física do correio-prova.

Face ao exposto, conclui-se que, para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento nas encomendas normais com impacto no cálculo do indicador é de 2,90%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 9 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (616).

#### 3.4.4. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 9 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 9 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 9	3,00%	90,50%	92,00%	90,70%	90,70%

**Tabela 3-5: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 9 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## **3.5 IQS 10 – Tempo em Fila de Espera no Atendimento**

### **3.5.1. Procedimentos**

#### **Sistema dos CTT**

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pelos CTT, foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade do tempo em fila de espera no atendimento (IQS 10) dos três primeiros trimestres de 2016, sendo que, do entendimento obtido, importa referir que os responsáveis pela medição dos níveis de qualidade do serviço postal universal até 30 de setembro de 2016 foram os CTT (departamento de qualidade), situação que pode colocar em causa a independência da medição deste IQS.

#### **Sistema da PwC**

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC, constatou-se que as visitas prova válidas representam de forma fiável as visitas prova previstas a realizar no último trimestre de 2016, independentemente da direção comercial do estabelecimento CTT visitado e do nível<sup>8</sup> desses mesmos estabelecimentos.

Adicionalmente, consideramos que a metodologia em vigor não é a mais adequada, dado que não garante o anonimato dos TRDE's (Técnicos de Recolha de Dados Estatísticos). O facto do procedimento se basear na presença do responsável pela medição no interior da loja, observando o que se passa (sem efetuar qualquer ação), e pedindo, no final da visita, ao responsável da loja que assine e carimbe o documento, não garante a anonimização quer do TRDE quer relativamente ao motivo pelo qual se encontra no estabelecimento. Por outro lado, o mesmo TRDE pode efetuar várias visitas à mesma loja, o que pode permitir a identificação do mesmo por parte do operador.

---

<sup>8</sup> As lojas dos CTT estão classificadas por níveis, de acordo com as receitas obtidas, sendo as lojas de nível 6 as que têm níveis mais elevados de receita e as de nível 0 as de volume de receita mais reduzido.

A conjugação de todas as situações acima relatadas cria uma probabilidade elevada de falibilidade de integridade desta metodologia.

### **3.5.2. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

#### **Sistema dos CTT**

Efetuuou-se uma análise aos TRDE's, trabalhadores dos CTT que efetuaram a medição dos tempos em fila de espera, e às lojas/ postos CTT, tendo-se concluído que existia pouca rotação dos TRDE's por loja e por posto, o que poderia levar à fácil identificação dos observadores.

De acordo com a verificação física efetuada, conclui-se que para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas no tempo em fila de espera no atendimento com impacto no cálculo do indicador é de 0%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 10 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (3.393).

#### **Sistema da PwC**

Efetuuou-se uma análise aos TRDE's e às lojas/ postos CTT tendo-se concluído que existe uma rotação razoável dos TRDE's por loja, embora se tenha concluído que a mesma loja/posto foi, ou pode ser, visitada pelos mesmos técnicos mais do que uma vez.

Da análise efetuada à amostra selecionada para a verificação física, conclui-se que para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas no tempo em fila de espera no atendimento com impacto no cálculo do indicador é de 0%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados da PwC para o cálculo do IQS 10 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (676).



### 3.5.3. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 10 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 10 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 10	5,00%	75,00%	85,00%	86,50%	86,50%

**Tabela 3-6: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 10 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## 3.6 IQS 11 – Demora de Encaminhamento no Correio Registado

### 3.6.1. Procedimentos

#### Sistema dos CTT

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pelos CTT foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade do encaminhamento do Correio Registado (IQS 11) dos primeiros três trimestres de 2016, sendo que, do entendimento obtido, importa referir que os responsáveis pela medição dos níveis de qualidade do serviço postal universal até 30 de setembro de 2016 foram os CTT (departamento de qualidade), situação que pode colocar em causa a independência do painel dos CTT.

#### Sistema da PwC

De acordo com o trabalho desenvolvido e informação facultada pela PwC foi possível concluir sobre os procedimentos adotados para a medição dos níveis de qualidade do correio registado (IQS 11) do último trimestre de 2016. Do entendimento obtido, importa referir as seguintes situações:

- a) Os pacotes enviados aos painelistas têm identificação do remetente (PwC) e são facilmente identificáveis como “pacotes” devido às suas dimensões;

- b) O operador postal (CTT) é que recolhe os pacotões nas instalações da PwC para enviar aos painelistas, sendo sempre entregues na mesma loja de correio;
- c) Existência de um número visível e característico no envelope do correio-prova que pode ser detetado pelo operador postal;
- d) A tarefa de recolha dos pacotões é sempre efetuada no mesmo dia da semana, tornando-se numa tarefa rotineira;
- e) Os painelistas procedem ao envio dos comprovativos dos registos do correio e/ou outros formulários para a PwC, através do operador postal.

As situações acima identificadas podem levar à identificação dos painelistas que compõem o painel de medição, bem como dos pontos de indução e receção do correio-prova, e colocar em causa (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.

### **3.6.2. Validação dos Valores e Verificação da sua Consistência e Rigor Estatístico**

De acordo com o trabalho desenvolvido, constatou-se que a amostra válida do correio registado representa fielmente o correio-prova previsto para o ano de 2016, independentemente do percurso, zona ou região de receção ou expedição do mesmo.

### **3.6.3. Verificação da Conformidade entre a Informação Física e a Existente na Base de Dados**

#### **Sistema dos CTT**

De acordo com o trabalho efetuado, concluímos que existia uma inconformidade com impacto no indicador que dizia respeito a uma divergência no tipo de correio. Constatámos segundo a prova física que o correio-prova correspondia a uma carta de correio azul, divergente da informação presente na base de dados, que indicava Correio Registado.

Face ao exposto, conclui-se que para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento de correio registado com impacto no cálculo do indicador é de 0,72%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados dos CTT para o cálculo do IQS 11 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (12.112).

### **Sistema da PwC**

De acordo com o trabalho efetuado, constatou-se que existiam inconformidades com e sem impacto para o indicador.

Quanto às inconformidades com impacto detetámos três objetos em que as datas de indução/receção não coincidiam com as presentes nas bases de dados.

Face ao exposto, conclui-se que para um nível de confiança de 95%, a percentagem de inconformidades detetadas na demora de encaminhamento de correio registado com impacto no cálculo do indicador é de 2,17%, o que nos permite depreender que os dados presentes na base de dados da PwC para o cálculo do IQS 11 são fiáveis e representativos daqueles encontrados na população (2.624).

#### **3.6.4. Comparação do tempo de demora para objetos com e sem *transponder***

De acordo com o trabalho desenvolvido nesta secção do relatório, constatou-se que o tempo de demora para o correio registado que envolve a expedição de objetos sem *transponder* é superior ao tempo de demora para o correio registado para objetos com *transponder* quer no sistema dos CTT como da PwC.

#### **3.6.5. Recálculo dos Valores Anuais do IQS 11 e Comparação com os Valores Enviados à ANACOM**

Foi efetuado o recálculo dos valores anuais do IQS 11 verificando-se que o cálculo está de acordo com o definido e enviado à ANACOM. De seguida são apresentados os valores reportados à ANACOM e os calculados pela Grant Thornton:

IQS	Valores Definidos pela ANACOM			Valor reportado à ANACOM	Valor Calculado pela GT
	IR (%)	Mínimo	Objetivo		
IQS 11	30,00%	89,00%	91,00%	92,00%	92,00%

**Tabela 3-7: Valores reportados à ANACOM e calculados pela GT do IQS 11 [fonte: Elaborado pela Grant Thornton a partir de informação disponibilizada pelos CTT e PwC]**

## 3.7 Recomendações

### 3.7.1. Recomendação N.º 1

Tendo em conta que os procedimentos implementados pela PwC não garantem a confidencialidade dos Painelistas e dos pontos de indução e receção do correio-prova recomendamos que:

- O envio dos objetos de teste para os painelistas seja efetuado através de correio eletrónico, eliminando desta forma o envio dos pacotões. Nesta situação, seria o painalista a tratar de toda a logística associada ao envio dos objetos de teste (desde a sua impressão ao encerramento dos envelopes para os destinatários corretos), estando associado a este procedimento uma remuneração substancialmente diferente da atual. Em alternativa, recomendamos o seguinte:
- Os pacotões sejam entregues em mão aos painelistas nos grandes centros urbanos e através de transportadoras independentes dos CTT nas outras regiões;
- Caso o procedimento anterior não seja possível, que pelo menos os pacotões sejam recolhidos por transportadores independentes dos CTT que depois entreguem os pacotões em diversas lojas dos CTT e efetuando rotação de lojas nas entregas (não repetindo a mesma no espaço de um mês, por exemplo);
- As entregas dos pacotões ocorram durante vários dias da semana e não num dia pré-determinado;
- O correio-prova não tenha nenhuma marca identificativa da PwC no lado exterior do documento;

- Alguns dos pacotões tenham o endereço aposto de forma manuscrita;
- Haja variação tanto no tipo de letra como no espaço existente entre as mesmas de forma periódica, no correio de teste;
- Sejam utilizados outros tipos de *transponders* dado que os atualmente em uso são de fácil identificação.

### 3.7.2. **Recomendação N.º 2**

Tendo em conta que as encomendas contêm sempre o mesmo conteúdo, nomeadamente sal, e sempre com o descritivo “produtos alimentares”, recomendamos que os produtos a incluir nas encomendas sejam mais variados de forma a não ser fácil padronizar e antecipar o tipo de produtos utilizados.

### 3.7.3. **Recomendação N.º 3**

Tendo em conta que é aposto, para as encomendas não levantadas, para as abandonar e que não existe obrigação de levantamento das encomendas para os painelistas, recomendamos que seja obrigatório para os painelistas levantarem as encomendas, ainda que para tal possa ter que ser necessário aumentar a sua remuneração e que, no caso de não serem levantadas, que tenham a inscrição de “devolver ao remetente”.

### 3.7.4. **Recomendação N.º 4**

Recomendamos que:

- A composição do painel atual seja alterada na sua totalidade;
- Haja uma rotação periódica do painel, garantindo também que os painelistas mantenham um perfil semelhante (em termos de envios postais enviados e recebidos) ao que tinham antes de iniciarem funções, de forma a garantir a sua anonimização;
- Os elementos do painel tenham apenas uma função, ou seja, ou são painelistas recetores ou são emissores;

- Haja um aumento da remuneração dos painelistas de forma a facilitar o seu recrutamento e, por outro lado, para haver maior número de painelistas disponíveis.

### 3.7.5. **Recomendação N.º 5<sup>9</sup>**

Os painelistas deverão proceder ao envio dos comprovativos do correio prova e/ou dos formulários de forma digital e através de um endereço de correio eletrónico a ser fornecido pela entidade responsável pela medição dos indicadores, para que não haja necessidade de envio de correspondência através do operador postal.

### 3.7.6. **Recomendação N.º 6**

Recomendamos que:

- a escolha da entidade a efetuar a medição dos IQS seja da responsabilidade da ANACOM, o regulador do setor, ou que seja a própria ANACOM a gerir o sistema de medição (embora não esteja previsto no atual quadro legislativo), ou;  
no caso de tal não ser possível, que, pelo menos tenha que ter a concordância daquela antes de a entidade ser escolhida, ou;
- que a ANACOM valide previamente as peças do procedimento aquisitivo, nomeadamente o caderno de encargos e as especificações técnicas.

### 3.7.7. **Recomendação N.º 7**

Redução de intervenção manual em todo o sistema, no tratamento de dados pela entidade responsável pela medição, dado que o atual se encontra muito sujeito a erros de introdução, através por exemplo da leitura ótica através de pistolas de elementos essenciais identificativos do correio teste, no que respeita ao controlo efetuado pela entidade independente responsável pela medição. Esta situação permitiria reduzir o risco de erros na inserção de informação na base de dados.

---

<sup>9</sup> As recomendações 1 a 5 deverão ser efetuadas em simultâneo de forma a garantir a eficácia das mesmas.

### **3.7.8. Recomendação N.º 8**

Recomendamos que o procedimento utilizado para a observação dos tempos em fila de espera (para efeitos do IQS 10) seja alterado, passando a ser efetuado através de clientes mistério e que estes não o possam fazer mais do que uma vez em cada posto/loja, garantindo ainda a anonimização destes indivíduos e a sua distribuição pela totalidade do território nacional.

### **3.7.9. Recomendação N.º 9**

Recomendamos que a PwC, tendo em conta que o seu sistema é dinâmico, faça um corte e um arquivo da base de dados que envia para a ANACOM, de forma a poder fornecer a mesma base aos auditores, aquando da realização das auditorias. Adicionalmente, recomendamos ainda que o sistema permita identificar quem, quando e o que foi alterado, no caso de ainda não o fazer.

### **3.7.10. Recomendação N.º 10**

Recomendamos que seja averiguada a possibilidade de proceder à medição dos IQS 9 e 11 através do correio real, utilizando a informação do sistema de *track and trace*. Para este efeito, no caso de ser possível, deverá ser efetuada uma auditoria ao sistema de *track and trace* dos CTT de forma a garantir que o mesmo é fidedigno.

### **3.7.11. Recomendação N.º 11**

Embora considerando que o estudo do correio real realizado pelos CTT em 2015 é representativo, ainda assim, recomendamos que este estudo de correio seja efetuado por uma entidade independente do operador postal e com conhecimentos na matéria.

Este estudo deve ter uma profundidade adequada do ponto de vista de rigor estatístico, tendo em consideração graus de confiança e erros de amostragem apropriados, abrangendo não só uma semana (mesmo que seja uma semana considerada “neutra”), mas sim um número de semanas mais alargado e não concentrado num período específico do ano, assim como uma distribuição territorial que seja representativa do objeto do estudo.

Em qualquer caso, os estudos de correio real realizados para efeitos de definição da amostra (quer a metodologia, quer os resultados obtidos) devem ser remetidos à entidade reguladora para que possam ser objeto de análise/auditoria pela mesma, previamente à definição da amostra pela entidade que efetue a medição.