

Relatório sobre os níveis de qualidade do serviço postal universal dos CTT – Correios de Portugal, S.A., referente ao ano de 2011, para efeitos do n.º 7 do artigo 8º e do n.º 3 do artigo 22º da Lei n.º 102/99, de 26 de julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de junho

Considerando:

- i) que em 2011 encontrava-se em vigor a Lei n.º 102/99, de 26 de julho, alterada pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de junho¹
- ii) que nos termos do n.º 7 do artigo 8º da referida Lei n.º 102/99, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), enquanto autoridade reguladora do sector postal, deverá assegurar de forma independente dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), enquanto prestador de serviço universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, devendo os resultados ser objeto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano;
- iii) que no Convénio de qualidade do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010, celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT ao abrigo do n.º 5 do artigo 8º da referida Lei 102/99, foram definidos os indicadores de qualidade de serviço a prestar anualmente pelos CTT;
- iv) que nos termos do n.º 3 do artigo 22º da mesma Lei, o ICP-ANACOM deverá assegurar a publicação, pelo prestador do serviço universal (CTT), das informações relativas ao número de reclamações globais e ao modo como foram tratadas, juntamente com o relatório anual sobre o controlo dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos pelos CTT;
- v) que, no âmbito do referido quadro regulamentar, o ICP-ANACOM promoveu uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de reclamações dos CTT, referentes ao ano de 2011;

¹ Lei que vigorou até 26 de abril de 2012, tendo sido revogada pela Lei n.º 17/2012, de 26 abril.

vi) que esta auditoria foi realizada por entidade independente dos CTT;

vii) as conclusões da auditoria realizada²,

o ICP-ANACOM declara, para os efeitos do n.º 7 do artigo 8º e do n.º 3 do artigo 22º da Lei n.º 102/99, de 26 de julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de junho, que, no âmbito do sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço³ e do sistema de reclamações dos CTT que vigoraram em 2011:

A) Relativamente aos indicadores de qualidade de serviço (IQS), é assegurada a validade dos valores anuais dos IQS que os CTT reportaram ao ICP-ANACOM, com exceção do IQS9 que apresenta uma diferença de 0,1 pontos percentuais (ver Tabela 1), a qual se deve, segundo as conclusões da auditoria, a uma falha dos CTT na atualização do ficheiro utilizado para o cálculo deste indicador. Os auditores identificaram também pontos de melhoria a nível dos procedimentos implementados na medição dos IQS, que não colocam em causa a fiabilidade dos resultados.

Especificamente em relação aos valores dos IQS7 e IQS8, importa relevar que os valores são calculados pelos CTT com base nas demoras de encaminhamento do correio internacional apurados pelo sistema independente de medição UNEX (Unipost Brand for External Quality of Service Measurement Systems), o qual segue a metodologia de medição definida pela norma EN 13850 – *Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail*. Da replicação do cálculo dos valores dos IQS7 e IQS8 foram validados, conforme já referido, os valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM (ver Tabela 1).

2 As quais são da exclusiva responsabilidade da entidade que a realizou e independentes das conclusões do ICP-ANACOM sobre o sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço e o sistema de reclamações dos CTT.

3 IQS1 – Demora de encaminhamento no correio normal (D+3);
IQS2 – Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1);
IQS3 – Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2);
IQS4 – Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas);
IQS5 – Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas);
IQS6 – Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3);
IQS7 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3);
IQS8 – Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5);
IQS9 – Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3);
IQS10 – Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos).

B) Relativamente aos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação no âmbito do serviço universal (ver Tabelas 2 a 4):

- a. o número de processos recebidos em 2011 e os tempos médios de resposta a reclamações e a pedidos de informação correspondem aos valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM;
- b. o número de reclamações respondidas em 2011, no total de 54 328, e o número de pedidos de informação respondidos em 2011, no total de 24 324, não incluem 134 reclamações e 6 pedidos de informação, respetivamente, devido a uma falha nos procedimentos informáticos instituídos pelos CTT para o cálculo do indicador.

Sem prejuízo do exposto e da implementação pelos CTT das determinações emitidas pelo ICP-ANACOM para melhoria do sistema de tratamento de reclamações e de pedidos de informação, importa salientar que a análise documental a uma amostra de 138 processos de reclamações e de 138 processos de pedidos de informação identificou a existência de erros em campos de digitação de datas (de entrada dos processos e de resposta a processos), cuja materialidade, de acordo com a metodologia adotada, não permite concluir pela fiabilidade dos valores dos tempos médios de resposta reportados pelos CTT.

Tendo em conta as conclusões da auditoria, a qual também identificou pontos de melhoria no sistema de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço e no sistema de tratamento de reclamações dos CTT, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM efetuou determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento dos referidos sistemas.

Tabela 1 – Valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal, ano 2011

Indicadores	Convénio		Valor atingido pelos CTT	Valor apurado na auditoria
	Valor Mínimo	Qualidade Valor Objetivo		
IQS1 - Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	95,5 %	96,3 %	96,8 %	96,8 %
IQS2 - Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	93,5 %	94,5 %	94,7 %	94,7 %
IQS3 - Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	84,0 %	87,0 %	91,8 %	91,8 %
IQS4 - Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3 ‰	1,4 ‰	1,7 ‰	1,7 ‰
IQS5 - Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	2,3 ‰	1,5 ‰	1,6 ‰	1,6 ‰
IQS6 - Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3)	95,5 %	96,3 %	97,7 %	97,7 %
IQS7 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	85,0 %	88,0 %	92,9 %	92,9 %
IQS8 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	95,0 %	97,0 %	98,4 %	98,4 %
IQS9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	90,5 %	92,0 %	94,8 %	94,7 %
IQS10 - Tempo de fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos).	75,0 %	85,0 %	87,0 %	87,0 %

IQS1 - Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS2 - Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS3 - Definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa) ou entre estas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade correio azul, que atingem o seu destino até 2 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas.

IQS4 - Definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, não devolvidas, que não atingem o seu destino 15 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.

IQS5 - Definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio azul, não devolvidas, que não atingem o seu destino 10 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, por cada mil cartas enviadas.

IQS6 - Definido como a percentagem média de objetos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas permutados entre qualquer ponto do território nacional, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositados num ponto de receção de correio, tomando como base o total dos objetos enviados.

IQS7 - Definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas. O valor anual do IQS7 reporta-se ao período de doze meses a terminar em Setembro do ano a que respeita e corresponde à média ponderada do valor do último trimestre do ano civil anterior e do valor dos três primeiros trimestres do ano a que respeita. A ponderação a utilizar é de 3/12 para o primeiro valor e de 9/12 para o segundo.

IQS8 - Definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intracomunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atingem o seu destino até 5 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas. O valor anual do IQS8 reporta-se ao período de doze meses a terminar em Setembro do ano a que respeita e corresponde à média ponderada do valor do último trimestre do ano civil anterior e do valor dos três primeiros trimestres do ano a que respeita. A ponderação a utilizar é de 3/12 para o primeiro valor e de 9/12 para o segundo.

IQS9 - Definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de encomenda normal, que atingem o estabelecimento postal de destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de receção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas.

IQS10 - Definido como a percentagem média de operações de atendimento nos diferentes tipos de locais de atendimento, nomeadamente, nas estações de correio, balcões exteriores de correio e postos de correio, cujo tempo de espera dos clientes se situa até dez minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o atendimento efetivo, para todo o período de abertura dos locais de atendimento e refere-se à prestação dos serviços objeto do presente Convénio.

Tabela 2 – Valores dos indicadores sobre reclamações respondidas no ano 2011, no âmbito do serviço universal

Categoria	Reclamações								
	Respondidas no ano (a)			Respondidas no ano que originaram pagamento de indemnização			Tempo médio de resposta (dias de calendário) – (b)		
	CTT	Auditor	Diferença (%)	CTT	Auditor	Diferença (%)	CTT	Auditor	Diferença (%)
Nacional	37 191	37 209	0,05%	1 537	1 543	0,39%	5,5	5,5	0,00%
Internacional	17 137	17 253	0,67%	7 105	7 174	0,96%	36,3	36,3	0,00%
Total	54 328	54 462	0,25%	8 642	8 717	0,86%	15,3	15,3	0,00%

Notas:

(a) Classificação efetuada com base no problema final identificado em cada processo.

(b) Desde a data de entrada nos CTT até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2011 e 31.12.2011.

Tabela 3 – Valores dos indicadores sobre pedidos de informação respondidos no ano 2011, no âmbito do serviço universal

Categoria	Pedidos de informação					
	Respondidos no ano (a)			Tempo médio de resposta (dias de calendário) – (b)		
	CTT	Auditor	Diferença (%)	CTT	Auditor	Diferença (%)
Nacional	9 932	9 932	0,00%	4,7	4,7	0,00%
Internacional	14 392	14 398	0,04%	23,8	23,8	0,00%
Total	24 324	24 330	0,02%	16,0	16,0	0,00%

Notas:

(a) Classificação efetuada com base no problema final identificado em cada processo.

(b) Desde a data de entrada nos CTT até à data de resposta final ao cliente no período entre 01.01.2011 e 31.12.2011.

Tabela 4 – Valores dos indicadores sobre reclamações e pedidos de informação recebidos no ano 2011, no âmbito do serviço universal

Categoria	Processos recebidos no ano – (a)		
	CTT	Auditor	Diferença (%)
Nacional	31 983	31 983	0,00%
Internacional	47 435	47 435	0,00%
Total	79 418	79 418	0,00%

Notas:

(a) Data de entrada nos CTT entre 01.01.2011 e 31.12.2011.