



UPU | UNIÃO
POSTAL
UNIVERSAL

Normas de qualidade de serviço para os serviços postais de pagamento eletrónico

Berna 2018

Nota: o presente documento foi apresentado ao Conselho de Operações Postais com a referência CEP C 4 2018.1–Doc 2b. Annexe 1. Rev 1.

Índice	Página
1. Introdução	3
2. Campo de aplicação	3
3. Referências normativas	4
4. Termos e definições	4
5. Serviços Postais de Pagamento	4
5.1 Vale em numerário (numerário – numerário)	4
5.2 Vale de pagamento (conta – numerário)	5
5.3 Vale de depósito (numerário – conta)	6
5.4 Transferências postais (conta – conta)	6
6. Revogação	7
6.1 Definição	7
6.2 Prazo de execução do serviço	7
7. Informações e Reclamações	8
7.1 Definição	8
7.2 Prazo de execução do serviço	8
Anexo 1 – Avaliações da qualidade de serviço	9
1. Acessibilidade por tipo de serviço	9
2. Eficácia do serviço	9
3. Desenvolvimento do serviço	11
4. Tratamento das reclamações/pedidos de informações nos prazos	11
5. Satisfação dos clientes	12
6. Duração total do pagamento	13
7. Prazo de transmissão total	14

1. Introdução

As normas de qualidade de serviço mínimas para as ordens postais de pagamento transmitidas por via eletrónica definidas no presente documento, com base no artigo RP 1101.1.1 a 1.5 (Qualidade de serviço para as ordens postais de pagamento transmitidas por via eletrónica) do Regulamento do Acordo referente aos serviços postais de pagamento, são as seguintes:

- Atualização da base de dados da Secretaria Internacional
- Tratamento das ordens postais de pagamento nos prazos previstos.
- Revogação nos prazos previstos.
- Percentagem dos pedidos de informações tratados nos prazos previstos.
- Percentagem de reclamações tratadas nos prazos previstos.

Ordens postais de pagamento

O presente documento define as normas de qualidade de serviço mínimas que devem ser aplicadas às ordens postais de pagamento correspondentes aos serviços postais de pagamento a seguir:

- Vale em numerário (numerário – numerário).
- Vale de pagamento (conta – numerário).
- Vale de depósito (numerário – conta).
- Transferências postais (conta – conta).

Para cada um dos serviços postais de pagamento eletrónico acima mencionados, são fixados dois prazos específicos segundo a rapidez de execução proposta aos clientes:

- Normal.
- Urgente.

Revogação

O presente documento define o prazo para a revogação das ordens postais de pagamento eletrónico, de acordo com as disposições do artigo RP 1604 (Tratamento dos pedidos de revogação).

Reclamações

O presente documento indica também a percentagem de reclamações relativas às ordens postais de pagamento eletrónico que devem ser tratadas nos prazos no âmbito do artigo RP 1902 (Prazos de tratamento) do Regulamento do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento.

Por outro lado, o anexo 1 indica as normas para a avaliação da qualidade dos serviços postais de pagamento eletrónico fornecidas pelo operador designado.

2. Campo de aplicação

O presente documento define as normas de qualidade de serviço para as ordens postais de pagamento eletrónico que são aplicáveis a toda a rede postal mundial de pagamento eletrónico. Inclui as instruções e as medidas mínimas.

As normas da qualidade de serviço para as ordens postais de pagamento eletrónico descritas no presente documento também podem ser aplicáveis aos vales de reembolso (artigo 1.1.5 do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento), em função do serviço escolhido pelo destinatário do objeto contra reembolso para o pagamento do montante faturado pelo remetente do objeto.

3. Referências normativas

Os documentos de referência indicados a seguir são indispensáveis para fins de implementação das disposições do presente documento:

- Acordo relativo aos serviços postais de pagamento.
- Regulamento do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento.

4. Termos e definições

Alguns termos comumente utilizados no presente documento estão definidos no glossário das normas da UPU, assim como nos documentos citados nas referências normativas e na bibliografia.

5. Serviços Postais de Pagamento

Os princípios a seguir servem de base para a elaboração das normas de qualidade de serviço: por razões de equidade, dado que o prazo de transmissão das ordens postais de pagamento eletrônico entre o operador designado remetente e o operador designado de recepção depende de dois sistemas diferentes, um para cada objetivo da cadeia de transmissão; o prazo de execução fixado para cada SPP deverá ser dividido em dois períodos distintos, um correspondente ao operador designado expedidor e o outro ao operador designado de recepção.

Os operadores designados transmitem os dados postais necessários para a avaliação da qualidade de serviço à Secretaria Internacional da UPU.

5.1 Vale em numerário (numerário – numerário)

5.1.1 Definição (Artigo 1.1.1 do Acordo referente aos serviços postais de pagamento)

«Vale em numerário: o remetente deposita os fundos no ponto de acesso ao serviço do operador designado e solicita o pagamento em numerário do montante integral sem qualquer dedução ao destinatário».

A tarifa não está incluída no montante total a pagar ao beneficiário por uma ordem postal de pagamento eletrônico no ponto de acesso ao serviço do operador designado. As tarifas aplicáveis para o envio de ordens postais de pagamento eletrônico dependerão das tarifas fixadas pelo operador designado remetente, de acordo com o prazo de execução proposto ao remetente.

5.1.2 Prazo de execução do serviço

O prazo para a execução do serviço para os vales numerário – numerário corresponde ao tempo entre o momento em que o vale em numerário é emitido no ponto de acesso do operador designado remetente para este tipo de serviço e a recepção da mensagem relativa à ordem postal de pagamento eletrônico no sistema do operador designado pagador.

Estão definidos dois níveis de rapidez para os vales em numerário:

- Normal – o vale em numerário está disponível no mesmo dia num prazo máximo de oito horas;
- Urgente – o vale em numerário está disponível num prazo máximo de 30 minutos.

Dois prazos por serviço e por operador designado:

<i>Serviço</i> \ <i>Operador</i>	<i>Operador designado remetente (A/B)*</i>	<i>Operador designado de receção (C)</i>	<i>Total</i>
Normal	4 horas no máximo	4 horas no máximo	8 horas no máximo
Urgente	15 minutos no máximo	15 minutos no máximo	30 minutos no máximo
A: Vales emitidos. B: Mensagem enviada para o sistema do operador designado de destino. C: Mensagem enviada indicando a receção pelo sistema do operador designado de destino. Nota – o prazo é indicado em número de horas úteis e em valores absolutos, sem considerar os fusos horários. Apenas os dias e as horas úteis dos bancos são contabilizados.			

5.2 Vale de pagamento (conta – numerário)

5.2.1 Definição (Artigo 1.1.2 do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento)

«Vale de pagamento: o remetente ordena o débito em sua conta gerida pelo operador designado e solicita o pagamento do montante integral em espécie ao destinatário, sem qualquer dedução.»

A tarifa não está incluída no montante total a pagar ao beneficiário de uma ordem postal de pagamento eletrónico no ponto de acesso ao serviço do operador designado. As tarifas aplicáveis para o envio de ordens postais de pagamento eletrónico dependerão das tarifas fixadas pelo operador designado remetente, de acordo com o prazo de execução proposto ao remetente.

5.2.2 Prazo de execução do serviço

O prazo para a execução do serviço para os vales conta – numerário corresponde ao tempo entre o débito do montante na conta bancária do cliente no ponto de acesso do operador designado remetente para este tipo de serviço e a receção da mensagem relativa à ordem postal de pagamento eletrónico no sistema do operador designado pagador.

Estão definidos dois níveis de rapidez para os vales de pagamento:

- Normal – o vale de pagamento está disponível no mesmo dia num prazo máximo de oito horas.
- Urgente – o vale de pagamento está disponível num prazo máximo de 30 minutos.

Dois prazos por serviço e por operador designado:

<i>Serviço</i> \ <i>Operador</i>	<i>Operador designado remetente (A/B)</i>	<i>Operador designado de receção (C)</i>	<i>Total</i>
Normal	4 horas no máximo	4 horas no máximo	8 horas no máximo
Urgente	15 minutos no máximo	15 minutos no máximo	30 minutos no máximo
A: Vale de pagamento emitido (montante debitado da conta). B: Mensagem enviada para o sistema do operador designado de destino. C: Mensagem enviada indicando a receção pelo sistema do operador designado de destino. Nota – o prazo é indicado em número de horas úteis e em valores absolutos, sem considerar os fusos horários. Apenas os dias e as horas úteis dos bancos são contabilizados.			

5.3 Vale de depósito (numerário-conta)

5.3.1 Definição (Artigo 1.1.3 do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento)

«Vale de depósito: o remetente deposita fundos no ponto de acesso ao serviço do operador designado e solicita que o montante seja depositado na conta do destinatário, sem qualquer dedução.»

A tarifa não está incluída no montante total a pagar ao beneficiário de uma ordem postal de pagamento eletrónico no ponto de acesso ao serviço do operador designado. As tarifas aplicáveis para o envio de ordens postais de pagamento eletrónico dependerão das tarifas fixadas pelo operador designado remetente, de acordo com o prazo de execução proposto ao remetente.

5.3.2 Prazo de execução do serviço

O prazo para a execução do serviço para os vales numerário – conta corresponde ao tempo entre o momento em que o vale é emitido no ponto de acesso do operador designado remetente para este tipo de serviço e a receção da mensagem relativa à ordem postal de pagamento eletrónico no sistema do operador designado pagador.

Estão definidos dois níveis de rapidez para os vales de depósito:

- Normal – O montante do vale de depósito é creditado na conta do beneficiário num prazo máximo de 24 horas.
- Urgente – O montante do vale de depósito é creditado na conta do beneficiário num prazo máximo de 12 horas.

Dois prazos por serviço e por operador designado:

<i>Serviço</i> \ <i>Operador</i>	<i>Operador designado remetente (A/B)</i>	<i>Operador designado de receção (C/D)</i>	<i>Total</i>
Normal	12 horas no máximo	12 horas no máximo	24 horas no máximo
Urgente	15 minutos no máximo	11 horas e 45 minutos no máximo	12 horas no máximo

A: Vale de depósito emitido (montante depositado na conta).
 B: Mensagem enviada ao sistema do operador designado de destino.
 C: Mensagem enviada indicando a receção pelo sistema do operador designado de destino.
 D: Fundos creditados na conta do beneficiário.

Nota – o prazo é indicado em número de horas úteis e em valores absolutos, sem considerar os fusos horários. Apenas os dias e as horas úteis dos bancos são contabilizados.

5.4 Transferências postais (conta – conta)

5.4.1 Definição (Artigo 1.1.4 do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento)

«Transferência postal: o remetente autoriza o débito em sua conta gerida pelo operador designado e solicita que seja creditado um valor equivalente na conta do destinatário gerida pelo operador designado pagador, sem qualquer dedução.»

A tarifa não está incluída no montante total a pagar ao beneficiário de uma ordem postal de pagamento eletrónico no ponto de acesso ao serviço do operador designado. As tarifas aplicáveis para o envio de ordens postais de pagamento eletrónico dependerão das tarifas fixadas pelo operador designado remetente, de acordo com o prazo de execução proposto ao remetente.

5.4.2 Prazo de execução do serviço

O prazo para a execução do serviço para as transferências postais conta – conta corresponde ao tempo entre o débito do montante na conta bancária do cliente no ponto de acesso do operador designado de destino, para este tipo de serviço e o momento em que os fundos são creditados na conta do beneficiário.

Estão definidos dois níveis de rapidez para as transferências postais:

- Normal – o montante da transferência postal é creditado na conta do beneficiário num prazo máximo de 24 horas.
- Urgente – o montante da transferência postal é creditado na conta do beneficiário num prazo máximo de doze horas.

Dois prazos por serviço e por operador designado:

<i>Serviço</i> \ <i>Operador</i>	<i>Operador designado remetente (A/B)</i>	<i>Operador designado de receção (C/D)</i>	<i>Total</i>
Normal	12 horas no máximo	12 horas no máximo	24 horas no máximo
Urgente	15 minutos no máximo	11 horas e 45 minutos no máximo	12 horas no máximo

A: Transferência postal efetuada (montante debitado da conta).
 B: Mensagem enviada ao sistema do operador designado de destino.
 C: Mensagem enviada indicando a receção pelo sistema do operador designado de destino.
 D: Fundos creditados na conta do beneficiário.

Nota – o prazo é indicado em número de horas úteis e em valores absolutos, sem considerar os fusos horários. Apenas os dias e as horas úteis dos bancos são contabilizados.

6. Revogação

6.1 Definição

Artigo RP 1510 (Pedidos de revogação): «O remetente da ordem postal de pagamento pode solicitar a retirada de uma ordem postal de pagamento exceto a retirada de um vale de reembolso.»

6.2 Prazo de execução do serviço

Artigo RP 1604.3 (Tratamento dos pedidos de revogação): «Quando os fundos não foram entregues ao destinatário ou a sua conta ainda não tenha sido creditada, o operador designado pagador dá seguimento ao pedido».

O tempo total para o tratamento e o reenvio de um pedido de revogação relativo a uma ordem postal de pagamento por via eletrónica não deverá ultrapassar 2 horas e 30 minutos.

Um prazo para todos os serviços por operador designado:

<i>Serviço</i> \ <i>Operador</i>	<i>Operador designado remetente (A/B)</i>	<i>Operador designado de receção (C/D)</i>	<i>Total</i>
Revogação	1 hora no máximo	1 hora e 30 minutos no máximo	2 horas e 30 minutos no máximo

A: Pedido de anulação transmitido.
 B: Mensagem enviada no sistema do operador designado de destino.
 C: Pedido de revogação recebido pelo operador designado pagador.
 D: Ordem postal de pagamento reenviada ao operador designado remetente ou receção de uma resposta assinalando a impossibilidade de proceder ao reenvio.

Nota – o prazo é indicado em número de horas úteis e em valores absolutos, sem considerar os fusos horários. Apenas os dias e as horas úteis dos bancos são contabilizados.

7. Informações e reclamações

7.1 Definição

Artigo 19 (Reclamações) do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento: «as reclamações são aceites num prazo de seis meses a contar do dia seguinte ao dia de aceitação da ordem postal de pagamento».

Artigo RP 1901.1 e 3 (Reclamações):

«1. O remetente ou o destinatário pode formular uma reclamação junto do seu operador designado.

[...]

3. As reclamações são aceites no prazo de seis meses a seguir ao dia de emissão da ordem postal de pagamento.»

7.2 Prazo de execução do serviço

Artigo RP 1902.1 e 3.1 (Prazos de tratamento):

«1. A reclamação é tratada imediatamente pelo operador designado que a recebe. Se o caso não puder ser resolvido por este operador designado, o outro operador designado em questão é informado o mais tardar no dia útil seguinte à receção do aviso. O operador designado em questão fornece uma resposta definitiva nos três dias úteis para as ordens postais de pagamento transmitidas por via eletrónica.

[...]

3. O prazo de resposta definitiva para a reclamação é:

3.1 de três dias úteis a seguir à chegada da reclamação relativa à ordem postal de pagamento transmitida por via eletrónica para o país de destino; [...]»

Um prazo para todos os serviços por operador designado:

<i>Serviço</i> \ <i>Operador</i>	<i>Operador designado remetente (A)</i>	<i>Operador designado de receção (B/C)</i>	<i>Operador designado de receção (D)</i>	<i>Total</i>
Informações e reclamações	1 dia no máximo	1 dia no máximo	1 dia no máximo	D + 3 no máximo
<p>A: Reclamação/pedidos de informações enviados. B: Reclamação/pedidos de informações recebidos pelo operador designado pagador. C: Resposta preliminar enviada ao operador designado remetente. D: Resposta final enviada ao operador designado remetente. Nota – «D» corresponde ao dia de emissão da transferência postal. Apenas os dias e as horas úteis dos bancos são contabilizados.</p>				

Avaliações da qualidade de serviço

1. Acessibilidade por tipo de serviço

Descrição: percentagem dos pontos de contato onde cada tipo de serviço postal de pagamento é proposto.

Referência: preâmbulo e artigo 10.1 do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento.

Tipo de indicador: estratégico.

Definições

Definição funcional: para cada tipo de serviço (vales em numerário, vales de pagamento (conta – numerário), vales de depósito (numerário – conta) e transferências postais), número de pontos de contato que fornecem o serviço em percentagem do número total de pontos de contato postais sob a égide do operador designado.

Objetivo:

- Permitir ao governo signatário conhecer precisamente a repartição geográfica dos pontos de contato que fornecem serviços postais de pagamento, assim como a forma como esta repartição evolui no tempo.
- Permitir aos outros governos verificarem a oferta de serviços postais de pagamento do país em questão.
- Permitir aos operadores designados avaliar o nível de implementação da oferta de serviços postais de pagamento no país de seus homólogos e desenvolver suas atividades.
- Permitir à UPU avaliar o nível de implementação em cada país e ao nível mundial, e definir precisamente a extensão da rede mundial.

Propriedades

Unidade de medida: percentagem.

Frequência: semestral.

Modo de difusão: Compêndio eletrônico dos serviços postais de pagamento, controlo da qualidade de serviço (IFS), Grupo Postransfer (GPT) – quadro de bordo das atividades.

Método de cálculo:

$$MQS_1 = \frac{\text{Quantidade de pontos de contato postais fornecendo o tipo de serviço}}{\text{Quantidade total de pontos de contato postais}} \times 100$$

Nota: Um indicador para cada tipo de serviço.

Fonte de informação: operador designado.

Identificação do indicador: por tipo de serviço, por país e ao nível mundial.

Responsável pela definição do indicador: GPT.

Objetivo fixado pelo Conselho de Operações Postais (COP): 80%.

2. Eficácia do serviço

Descrição: percentagem de vales pagos.

Referência: Resolução C 74/2008 do 24º Congresso.

Tipo de indicador: atividade, eficácia.

Definições

Definição funcional: para cada tipo de serviço (vales em numerário, vales de pagamento (conta – numerário), vales de depósito (numerário – conta) e transferências postais (conta – conta), todos os serviços, número de vales pagos em relação ao número de vales emitidos (ver segundo método de cálculo a seguir).

Objetivo:

- Permitir ao governo signatário determinar especificamente a eficácia global do serviço, assim como a eficácia do serviço por país de destino pagador.
- Permitir aos operadores designados avaliar a eficácia da oferta de serviços postais de pagamento no país de seus homólogos e tomar as medidas necessárias.
- Permitir à UPU avaliar a eficácia do serviço por país pagador e de forma global (no âmbito da rede mundial), e daí beneficiar das informações.

Propriedades

Unidade de medida: percentagem.

Frequência: mensal.

Modo de difusão: sistema de controlo da qualidade (SCQ), GPT – quadro de bordo das atividades.

Método de cálculo:

$$MQS_2 = \frac{\text{Quantidade de vales pagos por país de destino}}{\text{Quantidade de vales emitidos pelos países parceiros do país de destino}} \times 100$$

Notas:

- 1º. Um indicador para cada tipo de serviço.
- 2º. Os vales «emitidos» são aqueles recebidos pelo operador designado de destino (os vales rejeitados não são contabilizados).
- 3º. Os coeficientes deverão ser estabelecidos com base na duração da validade das ordens postais de pagamento eletrónico (e não com base num período consecutivo).
- 4º. Apresentação de um número anual global.

Fonte de informação: sistemas empregados.

Tipo de indicador:

- a) Por tipo de serviço e por país.
- b) Com uma base bilateral, como sub-indicador, como abaixo:
 - Vales emitidos pelo país “A” e pagos pelo país “B”.
 - Vales emitidos pelo país “B” e pagos pelo país “A”.

Método de cálculo:

$$MQS_{2a} = \frac{\text{Quantidade de vales emitidos pelo país «A» e pagos pelo país «B»}}{\text{Quantidade de vales emitidos pelo país «A»}} \times 100$$

$$MQS_{2b} = \frac{\text{Quantidade de vales emitidos pelo país «B» e pagos pelo país «A»}}{\text{Quantidade de vales emitidos pelo país «B»}} \times 100$$

Responsável pela definição dos indicadores: GPT.

Objetivo fixado pelo COP: 90%.

Nota: Para além do ponto de vista bilateral, é interessante conhecer o grau de eficácia do serviço de um operador designado em relação ao de todos os outros operadores designados com os quais permuta os vales.

3. Desenvolvimento do serviço

Descrição: percentagem de aumento no número de vales emitidos.

Tipo de indicador: atividade.

Definições

Definição funcional: aumento de um ano para o outro do número total de vales emitidos por comparação mensal.

Objetivo:

- Permitir ao governo signatário determinar o grau de desenvolvimento do serviço com base nos dois indicadores anteriores (acessibilidade e eficácia).
- Permitir aos operadores designados avaliar desenvolvimento do serviço com base nos dois indicadores anteriores (acessibilidade e eficácia) e tomar as medidas necessárias
- Permitir à UPU continuar a evolução do volume dos vales por país e ao nível mundial.

Propriedades

Unidade de medida: percentagem.

Frequência: mensal.

Modo de difusão: SCQ, GPT – quadro de bordo das atividades.

Método de cálculo

$$MQS_3 = \frac{\text{Quantidade de vales emitidos durante o mês } (m) \text{ durante o ano } (n) - \text{quantidade de vales emitidos durante o mês } (m) \text{ durante o ano } (n-1)}{\text{Quantidade de vales emitidos durante o mês } (m) \text{ durante o ano } (n) (n-1)} \times 100$$

Nota: Os vales «emitidos» são os recebidos pelo operador designado de destino (os vales rejeitados não são contabilizados).

Fonte de informação: base de dados IFS.

Identificação do indicador: por país e globalmente, em uma base mensal de um ano para o outro.

Responsável pela definição do indicador: GPT.

Objetivo fixado pelo COP: 5 a 10%.

4. Tratamento das reclamações/pedidos de informações nos prazos

Descrição: percentagem de reclamações/pedidos de informações tratados nos 10 dias.

Referência: artigo 19 do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento; artigos RP 1901 e RP 1902

Tipo de indicador: eficácia, qualidade.

Definições

Definição funcional:

- Conformidade do tratamento das reclamações/pedidos de informações com os objetivos fixados pelo COP.
- Para cada tipo de serviço (vales em numerário, vales de pagamento (conta a numerário), vales de depósito (numerário a conta) e transferências postais (conta a conta)), e globalmente, percentagem de reclamações/pedidos de informações tratados nos prazos previstos.

Objetivo:

- Este indicador permite aos governos determinarem se as reclamações/os pedidos de informações são tratados dentro do prazo fixado no Regulamento do Acordo relativo aos serviços postais de pagamento (3 dias). Este prazo pode ser revisto pelo COP anualmente, assim como o prazo para cada relação bilateral.

- Este indicador permite aos operadores designados avaliar o desenvolvimento do serviço oferecido aos clientes e tomar as medidas necessárias.
- Este indicador permite à UPU verificar a conformidade do tratamento das reclamações/dos pedidos de informações aos níveis nacional e mundial.

Propriedades

Unidade de medida: percentagem.

Frequência: mensal.

Modo de difusão: GPT – quadro de bordo das atividades.

Método de cálculo:

$$MQS_5 = \frac{\text{Quantidade de reclamações/pedidos de informações tratados nos prazos fixados pela UPU}}{\text{Quantidade total de reclamações/pedidos de informações}} \times 100$$

Notas:

1. Um indicador para cada tipo de serviço e um indicador mundial.
2. Apresentação dos resultados anuais globais.

Fonte de informação: sistema de reclamação eletrónico para os serviços financeiros (FEIS) e operadores designados.

Identificação do indicador: por tipo de serviço, por país e globalmente.

Responsável pela definição do indicador: GPT.

Objetivo fixado pelo COP: 80%.

5 Satisfação dos clientes

Descrição: volume das reclamações em percentagem do número total de ordens emitidas.

Referência: artigo 19 do Acordo relativo aos Serviços Postais de Pagamento, artigos RP 1091 e RP 1902

Tipo de indicador: qualidade.

Definições

Definição funcional:

- Controlo da «não qualidade» de serviço.
- Para cada relação bilateral e globalmente, para cada tipo de serviço (vales em numerário, vales de pagamento (conta a numerário), vales de depósito (numerário a conta) e transferências postais (conta a conta)), volume das reclamações em percentagem do número total de vales emitidos.

Objetivo:

- Permite a cada governo signatário verificar o nível de qualidade global e a sua evolução, a qualidade de cada tipo de serviço, assim como a qualidade dos fluxos de entrada e de saída.
- Permitir aos operadores designados controlar a «não-qualidade» do serviço oferecido aos clientes e tomar as medidas necessárias
- Permite à UPU controlar, por país e ao nível mundial, a «não qualidade» em relação aos objetivos fixados pelo COP.

Propriedades

Unidade de medida: percentagem.

Frequência: mensal.

Modo de difusão: GPT – quadro de bordo das atividades.

Método de cálculo:

- Para os vales de entrada:

$$MQS_{6a} = \frac{\text{Quantidade de reclamações}}{\text{Quantidade de vales emitidos}} \times 100$$

- Para os vales de saída:

$$MQS_{6b} = \frac{\text{Quantidade de reclamações}}{\text{Quantidade de vales emitidos}} \times 100$$

Notas:

1. Um indicador para cada tipo de serviço e dois indicadores.
2. Apresentação dos resultados anuais globais.
3. Os vales «emitidos» são os recebidos pelo operador designado de destino (os vales rejeitados não são contabilizados)

Fonte de informação: base de dados IFS e FEIS.

Identificação do indicador: por tipo de serviço, por país e globalmente.

Responsável pela definição do indicador: GPT.

Objetivo fixado pelo COP: 80%

6. Duração total do pagamento

Descrição: percentagem de vales pagos nos prazos correspondentes às normas de qualidade de serviço.

Tipo de indicador: qualidade, eficácia.

Definições

Definição funcional: para cada relação bilateral e globalmente, para cada tipo de serviço: vales em numerário, vales de pagamento (conta a numerário), vales de depósito (numerário a conta) e transferências postais (conta a conta), avaliação da quantidade de pagamentos efetuados nos prazos, em conformidade com as normas de qualidade de serviço.

Objetivo:

- Permite ao operador designado avaliar a quantidade de pagamentos efetuados nos prazos, em conformidade com as normas de qualidade de serviço.
- Permite à UPU avaliar a quantidade de pagamentos efetuados nos prazos, em conformidade com as normas de qualidade de serviço.

Propriedades

Unidade de medida: percentagem de pagamentos efetuados nos prazos, em conformidade com as normas de qualidade de serviço.

Frequência: mensal.

Modo de difusão: a definir (Compêndio eletrónico, ficha qualidade, etc.).

Método de cálculo:

$$\frac{\text{Quantidade de vales pagos nos prazos fixados ao operador designado de destino}}{\text{Quantidade de vales emitidos}} \times 100$$

$$MQS_{11} = \frac{\text{Quantidade de vales enviados pelo operador designado remetente ao operador designado de recepção}}{\text{Quantidade de vales enviados pelo operador designado remetente ao operador designado de recepção}} \times 100$$

Unidade de medida: percentagem por prazo de pagamento.

Frequência: mensal.

Modo de difusão: SCQ, GPT – quadro de bordo das atividades.

Método de cálculo: $MQS_{12} = 100 - MQS_{11}$

Notas:

1. O prazo de pagamento corresponde ao número de dias entre a data da transação e a data de pagamento.
2. Um indicador para cada tipo de serviço e nível de rapidez na execução do serviço.

Fonte de informação: base de dados IFS.

Identificação do indicador: por tipo de serviço, por país e ao nível mundial.

Responsável pela definição do indicador: GPT.

Objetivos fixados pelo COP:

- 1º Vales urgentes: 80% nos quatro dias úteis.
- 2º Vales ordinários: 80% nos dez dias úteis.

7. Prazo de transmissão total

Descrição: percentagem de vales criados e introduzidos no sistema do parceiro emissor nos prazos e disponíveis para o pagamento no sistema do parceiro pagador nos prazos definidos.

Tipo de indicador: qualidade, eficácia.

Definições

Definição funcional: avaliação do prazo de transmissão entre os sistemas e a disponibilidade para o pagamento.

Objetivo: este indicador permitirá aos utilizadores da rede conhecerem o nível de qualidade global da rede e do sistema.

Propriedades

Unidade de medida: percentagem.

Frequência: mensal.

Modo de difusão: SCQ, GPT – quadro de bordo das atividades.

Método de cálculo:

$$TTM_1 = \frac{\text{Vales recebidos nos prazos fixados ao operador designado de destino}}{\text{Quantidade de vales enviados pelo operador designado remetente ao operador designado de recepção}} \times 100$$

Nota: um indicador para cada tipo de serviço.

Fonte de informação: sistemas utilizados.

Identificação do indicador: por tipo de serviço.

Responsável pela definição do indicador: GPT.

Objetivo fixado pelo COP: 95%.