

Bureau international

Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUISSE

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contacto: Lukasz Piotrowski
T +41 31 350 33 63
lukasz.piotrowski@upu.int

- Aos operadores designados dos Países-membros da União

Para informação:

- Às Uniões Restritas
- Aos órgãos de regulação responsáveis pela supervisão dos assuntos postais

Berna, 13 de maio de 2025

Referência: 0426(DPRM.KCTT)1045

Assunto: estatísticas postais 2024 – Questionário destinado aos operadores designados

Prezada Senhora, Prezado Senhor,

Tenho o prazer de lhe enviar, em anexo, o novo questionário destinado a obter um panorama de todo o mercado postal para 2024 (anexo 1).

Os conhecimentos que apenas os operadores designados podem fornecer são indispensáveis: dão-nos a única visão oficial a nível dos países, através da qual os operadores podem comparar o seu respectivo desempenho, construir cenários alternativos e avaliar como os diferentes modelos de negócio dos operadores designados podem influenciar o desenvolvimento postal.

Com um conjunto completo de dados, a UPU poderá comparar o que é comparável, identificar as boas práticas e fornecer orientações baseadas em dados concretos que, em última instância, beneficiam os cidadãos e as empresas em cada País-membro. Além disso, permitirá à UPU calcular precisamente o Índice Integrado para o Desenvolvimento Postal, que é o ponto de comparação oficial para o setor postal mundial, com o qual a UPU pode avaliar os progressos realizados por cada país em matéria de desenvolvimento postal.

Assim, o seu contributo servirá toda a comunidade postal mundial. Por conseguinte, incentivo vivamente a sua cooperação no domínio das estatísticas postais e, mais concretamente, a sua participação neste inquérito.

Pode aceder à versão eletrónica do questionário em seis línguas no *site* da UPU (www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics).

Ficamos ao seu dispor, caso pretenda obter esclarecimentos adicionais sobre as secções e definições. Se tiver alguma dúvida ou observação, poderá dirigir-se ao Programa «Centro de Conhecimentos e Laboratório de Ideias» da Secretaria Internacional da UPU (os dados de contacto constam do anexo 1).

Gostaríamos de lhe recordar que os operadores designados estão autorizados a declarar como confidenciais os dados fornecidos em algumas secções. Tal significa que esses dados apenas serão utilizados para as estimativas e os dados agregados regionais, mas não serão publicados na Estatística dos Serviços Postais, nem no *site* da UPU.

Muito apreciaríamos que preenchesse o questionário com as informações mais recentes e exatas e o devolvesse à Secretaria Internacional, de preferência por correio eletrónico, **o mais tardar até 31 de julho de 2025**.

Agradeço-lhe antecipadamente pela sua valiosa cooperação.

Apresento-lhe, prezada Senhora, prezado Senhor, os meus protestos de elevada estima e consideração.

Masahiko Metoki

(assinado)

Diretor-Geral

Estatísticas dos Serviços Postais**Questionário A – Operadores designados**

Operador designado/organização/estabelecimento financeiro	
Nome completo	
☐ Sra. ☐ Sr.	
Função/título	
Endereço	
Telefone	Fax
Endereço eletrônico	
Website	
Data	Assinatura

Período de referência dos dados

Queira indicar o período de referência dos dados:

Se o período ao qual correspondem os dados financeiros não coincide com o dos outros dados, queira indicar a data de início e de fim do período:

Data de início: _____ (dia/mês/ano)

Data de início: _____ (dia/mês/ano)

Data de fim: _____ (dia/mês/ano)

Data de fim: _____ (dia/mês/ano)

Queira devolver este questionário, devidamente preenchido, por fax ou correio eletrônico, o mais tardar até 31 de julho de 2025, para o seguinte endereço:

Centre de connaissances et laboratoire d'idées
Bureau international de l'UPU
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUISSE

Telefone: +41 31 350 33 63 (Lukasz Piotrowski) e 350 32 04 (Jessika Brena)

Fax: +41 31 350 31 10

Endereço eletrônico: statistiques@upu.int

Estatística dos serviços postais

1. Introdução

O objetivo deste questionário é coletar os dados representativos da atividade e do desenvolvimento postal, assim como aqueles que permitem a posterior elaboração de indicadores de avaliação para o setor postal.

Os dados estatísticos levantados através deste questionário constituem a base das análises mundiais e regionais, realizadas pela Secretaria Internacional na área do desenvolvimento postal. Esses dados também fornecem informações sobre cada Correio, isto é, os operadores designados (anteriormente chamados «operadores postais públicos»), publicados no anuário estatístico dos serviços postais e na base de dados das estatísticas postais da UPU on-line (<https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics>).

As estatísticas dos serviços postais da UPU constituem portanto:

- uma ferramenta simples de comparação;
- uma base de dados útil para as relações bilaterais;
- uma ferramenta de apoio à decisão estratégica para responder à evolução do mercado internacional.

O anuário estatístico dos serviços postais é completado por duas outras publicações: «Estatutos e estruturas das entidades postais nos Países-membros da UPU» e «Avaliação do desenvolvimento dos serviços postais eletrônicos»

Para ser uma ferramenta voltada ao desenvolvimento postal, os dados estatísticos devem ser fidedignos. É, portanto, primordial que cada operador designado envide os esforços necessários para fornecer dados fidedignos e completos. A existência de estatísticas de qualidade é essencial para que a UPU e as empresas postais possam formular políticas adaptadas e administrar o seu desenvolvimento. Dados pouco confiáveis, ou a falta de dados, podem conduzir a decisões inadequadas, que geram um desperdício de recursos.

2. Instruções gerais

A fim de manter a qualidade da base de dados das estatísticas dos serviços postais, solicitamos:

- completar o mais cuidadosamente possível todas as rubricas do questionário;
- fornecer todos os dados disponíveis, a fim de reduzir a quantidade de dados que faltam;
- quando um dado não for fornecido, indicar o motivo utilizando as menções NA (o serviço não existe), ND (o serviço existe mas o dado não está disponível), NG (quantidade irrelevante) ou 0 (quantidade nula).
- devolver o questionário nos prazos determinados, a fim de que a Secretaria Internacional possa publicar o anuário estatístico, antes do final do ano em curso.

Além disso, seria aconselhável que cada operador designado se empenhasse em recolher os dados solicitados neste questionário. Isto contribuirá para valorizar a estatística dos serviços postais e fortalecê-la enquanto ferramenta de apoio à tomada de decisão.

3. Definições

Para harmonizar os dados e facilitar a compreensão do questionário, fornecemos, quando necessário, as definições, e em alguns casos, as modalidades de cálculo. Queira ler atentamente estas definições antes de responder às perguntas.

Pessoal

O efetivo abrange o pessoal titular ou não titular que tenha um contrato com o operador designado. Não estão incluídas as pessoas engajadas pelos contratantes, nem aquelas contratadas temporariamente durante as festas ou em eventos ocasionais. Os empregados aposentados e os empregados das filiais no exterior (se for o caso) também devem ser excluídos.

Empregados em tempo integral

Empregados da empresa que exercem suas funções durante o tempo normal de trabalho. O tempo normal de trabalho corresponde ao número de horas semanais convencionadas pelo operador designado para um emprego em tempo integral.

Empregados em tempo parcial

Empregados da empresa que trabalham durante um número de horas semanais inferior ao tempo normal.

Porcentagem dos empregados de sexo feminino

Porcentagem dos empregados de sexo feminino em relação ao total dos empregados. A quantidade total dos empregados corresponde à soma da quantidade de empregados em tempo integral e da quantidade de empregados em tempo parcial. O pessoal de chefia refere-se aos empregados que exercem uma função de direção, de planejamento, de controle ou de especialista.

Porcentagem dos carteiros

Porcentagem dos carteiros/agentes de distribuição em relação ao total dos empregados. A quantidade total dos empregados corresponde à soma da quantidade de empregados em tempo integral e da quantidade de empregados em tempo parcial.

Quantidade de postos de trabalho

O número de postos de trabalho não se refere ao número de postos previstos no orçamento. É o efetivo total do pessoal em 31 de Dezembro, contratado por tempo integral. Assim, para calcular o número de postos de trabalho, conta-se as pessoas contratadas por tempo integral mais as pessoas contratadas por tempo parcial convertidas em postos de tempo integral. Por exemplo, duas pessoas que trabalham 50% do tempo contam um posto de expediente integral.

Infraestrutura postal

Os estabelecimentos postais abertos ao público são as agências de Correio onde o usuário pode se dirigir para a execução das prestações postais. As secções dos correios permutantes ou de triagem que oferecem serviços semelhantes também estão incluídas nesta categoria. Estas unidades postais podem ser geridas pelo operador designado ou por terceiros e podem ser fixas (com sede permanente) ou móveis.

As agências de Correio fixas polivalentes são as agências onde, em princípio, o usuário pode se dirigir para a execução de qualquer prestação postal. Também estão incluídas nesta categoria as secções dos correios permutantes e de triagem que oferecem serviços análogos.

As agências de Correio satélites são as agências fixas que têm, geralmente, atribuições reduzidas e/ou uma amplitude de abertura ao público limitada. Também estão compreendidas nesta categoria:

- as secções dos correios permutantes e de triagem que oferecem serviços análogos;
- os outros estabelecimentos que asseguram prestações postais com base em um contrato com o operador designado (por exemplo, estabelecimentos comerciais que oferecem serviços postais).

Agências de Correio fixas geridas por funcionários do operador designado

Abrangem as agências de Correio fixas polivalentes e as agências satélites que são geridas por funcionários do operador designado. Para, as definições das agências de Correio fixas polivalentes e das agências satélites, ver os parágrafos acima.

Agências de Correio fixas geridas por pessoas externas ao operador designado

Abrangem as agências de Correio fixas polivalentes e as agências satélites que são geridas por pessoas que não trabalham para o operador designado. Para as definições das agências de correio fixas polivalentes e das agências satélites, ver os parágrafos anteriores.

Agências de Correio nas zonas rurais (incluindo as agências de Correio móveis)

Abrangem as agências de Correio situadas nas zonas rurais. Como não existe nenhuma definição universal, seria conveniente fazer uma divisão específica por país das zonas rurais e urbanas.

As agências de Correio móveis são agências instaladas em um trem, um veículo de transporte rodoviário ou um barco, e que atendem as zonas desprovidas de agências fixas. Elas garantem a distribuição do correio e os serviços dos balcões das agências de correio. Também estão incluídos nesta categoria os carteiros que prestam, em domicílio, serviços oferecidos nos balcões das agências de correio. Trata-se de carteiros junto aos quais o usuário pode postar as encomendas, cartas, objetos com entrega especial ou efetuar pagamentos.

Agências de correio que aceitam transações financeiras

As agências de Correio que aceitam transações financeiras compreendem as agências fixas, as agências móveis (incluindo os carteiros rurais) que oferecem a possibilidade de efetuar operações financeiras (vales, reembolsos, pagamentos, etc.)

Os estabelecimentos postais não abertos ao público são as unidades que executam operações postais que não passam por um contato com a clientela. Portanto, esses estabelecimentos não são abertos ao público.

Centros de triagem

Os centros de triagem são os estabelecimentos cuja atividade principal é a triagem. As seções de triagem das agências de Correio abertas ao público, bem como as agências de distribuição não são contabilizadas nesta categoria.

Coleta

Os dados solicitados nesta parte do questionário se referem à frequência média das retiradas da correspondência postada pelos usuários nas caixas de coleta que se encontram nas vias públicas, retiradas estas efetuadas pelo operador designado que, em seguida, expede a correspondência.

Coletas das caixas fora das agências de correio, por dia útil, em meio urbano

Frequência média das retiradas (1, 2 ou 3 vezes ao dia) das caixas de coleta que se encontram fora das agências de Correio.

Coletas das caixas fora das agências de correio, por semana, em meio rural

Frequência média das retiradas (1, 2, 3, 4, 5, 6 ou 7 vezes por semana) das caixas de coleta que se encontram fora das agências de Correio.

Caixas de coleta/Marcos de Correio

São as caixas que se encontram nas vias públicas ou nos Correios e nas quais o usuário pode postar o correio a ser expedido.

Distribuição

Os dados solicitados nesta parte do questionário se referem à distribuição da correspondência simples, exceto o correio por expresso.

Distribuição por dia útil em meio urbano

Trata-se da frequência média de distribuições (1, 2 ou 3 vezes ao dia) do correio simples.

Distribuição por semana em meio rural

Trata-se da frequência média de distribuições (1, 2, 3, 4, 5 ou 6 vezes por semana) do correio simples.

Porcentagem da população que se beneficia da distribuição em domicílio

Porcentagem da população que se beneficia da entrega do correio no seu próprio domicílio. A distribuição via um ponto público de distribuição é considerada distribuição em domicílio.

Porcentagem da população sem atendimento postal

Porcentagem da população que habita regiões onde não há serviço postal.

Caixas postais

São as caixas, boxes, sacos, escaninhos, armários de encomendas, etc., instalados em um estabelecimento postal, nos quais é depositado o correio destinado a um usuário. Estão compreendidas, igualmente, nesta categoria as caixas situadas em um ponto público de acesso.

Armários automatizados para encomendas

Cabines automáticas para entregas de encomendas, de pacotes e de cartas fora do padrão em livre-serviço. São instaladas dentro ou fora de grandes zonas de pedestres, como estações ou centros comerciais, ou em locais previsto para este fim, acessíveis sete dias por semana, vinte e quatro horas por dia. Os clientes devem geralmente se registrarem previamente para utilizar este serviço e recebem uma notificação por correio eletrônico ou SMS para vir recuperar suas encomendas em uma cabine pré-selecionada

Número de estabelecimentos postais e de pontos públicos de acesso que dispõem de caixas postais

Trata-se do número de estabelecimentos postais e de pontos públicos de acesso que dispõem de caixas postais.

Porcentagem dos objetos distribuídos por caixas postais

Porcentagem dos objetos distribuídos por caixas postais, em relação a todo o correio, sendo a outra parte constituída do correio entregue no domicílio.

Exemplo: para todo o correio distribuído, 80% dos objetos são entregues no domicílio e 20 % são distribuídos por caixas postais.

Norma de qualidade interna para o correio prioritário

Prazo de trânsito de ponta a ponta para os objetos de correspondência prioritários do regime interno. Habitualmente, o prazo é de um (D+1), dois (D+2) ou três (D+3) dias. Se forem aplicadas diferentes normas a diferentes itinerários em um mesmo país, então, é o itinerário mais curto que deve ser selecionado.

Da mesma forma, se forem aplicadas diferentes normas ao mesmo itinerário (p. ex. D + 1 «rapidez» e D + 3 «fiabilidade»), apenas a norma mais curta deve ser indicada

Exemplo: Em um determinado país, a norma para os itinerários entre as cidades poderia ser de D+1, enquanto poderia ser de D+3 para os itinerários entre as cidades e as zonas rurais. Neste caso, seria conveniente escolher apenas D+1.

Objetivo de qualidade

Porcentagem de objetos a distribuir no âmbito da norma definida no parágrafo acima. O objetivo de qualidade é geralmente fixado pelo regulador e varia de 80 a 95%.

Nível de desempenho

Porcentagem de objetos realmente distribuídos em conformidade com a norma de qualidade. Este número deve corresponder ao resultado anual de uma avaliação da qualidade para o ano em questão. Na falta desta avaliação, devem ser utilizados os resultados do sistema de controle mundial (GMS) (desempenho do regime interno para o correio internacional de chegada).

Receitas postais por produto

O quadro deve refletir a distribuição das receitas totais por área de atividade.

É importante notar que as rendas dos serviços financeiros devem ser atribuídas aos «Serviços financeiros postais» e não aos «Outros produtos».

Resultados financeiros

Os dados são fornecidos pelos operadores designados em moeda nacional e a Secretaria Internacional faz a conversão em DES, em função da taxa de câmbio do Fundo Monetário Internacional em 31 de Dezembro do ano em questão.

Produtos operacionais

Os produtos operacionais compreendem:

- as receitas da venda de prestações de serviço: taxas postais (selos, estampilhas, etc.), transporte dos que viajam pelo serviço postal, serviço de cheques postais, serviço da Caixa Económica Postal ou do Banco Postal;
- as remunerações pelo transporte e pela distribuição do correio internacional;
- as remunerações vindas de operadores públicos ou privados não postais (exemplo: transportador rodoviário, ferroviário, marítimo);
- as diversas subvenções recebidas (Estado, comunidade, uma instituição pública ou privada);
- outras receitas ligadas à operação (exemplo: contrato de seguro vendido pelo operador designado).

Encargos operacionais

Os encargos operacionais compreendem:

- as despesas com pessoal (salários, encargos sociais, indenizações pagas ao pessoal, outros encargos ligados ao pessoal);
- as taxas, taxas sobre os salários, outras taxas e cotizações pagas;
- a depreciação (amortizações) dos bens tangíveis (estão incluídos material de transporte, equipamento informático, outro meio logístico dedicado à execução do serviço postal, prédios, terrenos) e dos bens intangíveis (licenças, patentes);
- as despesas pagas para o transporte do correio nacional e internacional (exemplo: transportador rodoviário, ferroviário, marítimo e aéreo);
- as remunerações pagas a operadores públicos ou privados, inclusive os encargos terminais e quotas-partes pagas a outros operadores postais;
- as diversas subvenções pagas (Estado, comunidade, uma instituição pública e privada);
- outros encargos operacionais (alugueis e manutenção dos locais, publicidade, pesquisas de mercado, seguros, outros custos de administração, etc.).

Resultado líquido (após os impostos)

O resultado líquido de uma empresa é igual à soma dos lucros realizados pela mesma em um determinado período do qual foi deduzido todos os encargos (operacionais, financeiros e excepcionais) comprometidos no mesmo período, bem como o imposto sobre as empresas. Assim, o resultado líquido pode ser uma perda (resultado líquido negativo) ou um lucro (resultado líquido positivo).

Subvenções recebidas

Trata-se dos pagamentos de transferência concedidos às empresas ou entidades públicas em compensação pelas perdas persistentes (exemplo: resultado operacional negativo) durante sua atividade econômica como resultado dos preços mais baixos do que o custo médio da produção em seguida a uma política econômica ou social expressa do Governo (incluindo a obrigação de serviço universal).

Investimentos

Operação econômica para adquirir bens de produção, ativos tangíveis e intangíveis, que permitem a produção de outros bens e serviços e que são duradouros (utilizados durante vários exercícios). Concretamente, o investimento consiste na compra de terrenos, prédios ou máquinas, mas também a compra de aplicativos, despesas de pesquisa, compra de patentes, etc.

Objetos de correspondência e produtos de comunicação

Os objetos de correspondência compreendem essencialmente as cartas e cartões postais, aerogramas, impressos (jornais, periódicos), publicidade endereçada ou não, pacotes postais e envios para os cegos, assim como, no âmbito do serviço interno, conforme o caso, documentos de negócios, amostras de mercadorias, pacotes postais, etc.

Mercadorias

Objetos contendo produtos comerciais, habitualmente identificáveis pelas suas dimensões. As classificações podem depender da organização postal. Por exemplo, se uma dimensão for menor que as duas outras (planas), o objeto pode ser classificado como documento ao invés de mercadoria. A classificação específica por país deve ser utilizada.

Objetos publicitários

Objetos que contêm principalmente material publicitário. Podem ser de dois tipos: endereçados ou não endereçados. Normalmente incluem impressos («todas as caixas» e direcionados).

Jornais e periódicos

Exemplares de jornais e periódicos expedidos e distribuídos pelo operador designado no serviço interno.

Tarifa de base

Esta tarifa, expressa na moeda nacional, é aplicada aos objetos de correspondência prioritários dentro do primeiro escalão de peso. Se esta tarifa depende da distância/zona, o valor mais baixo deve ser indicado.

Correio híbrido

Correio híbrido

Serviço postal eletrônico que permite ao remetente depositar a sua mensagem original sob forma física ou eletrônica, a qual é transmitida em seguida eletronicamente, depois convertida num objeto de correspondência entregue sob forma física ao seu destinatário. Também pode conter artigos publicitários. O resultado da transmissão original pode ser convertido numa forma compatível com diversos meios de transmissão, física ou outra (tais como fax, correio eletrônico ou SMS).

Para uma definição mais global de correspondência, queira reportar-se ao Manual da Convenção.

Objeto por expresso

Objetos (documentos e mercadorias) encaminhados e distribuídos da maneira mais rápida. Para os fluxos internacionais, trata-se dos objetos EMS.

Encomendas postais

Uma distinção deve ser estabelecida entre o serviço internacional e o serviço interno.

No serviço internacional, as encomendas postais são objetos transportados nas condições previstas pela Convenção e o Regulamento das Encomendas postais.

Para uma definição mais detalhada das encomendas postais, queira reportar-se ao Manual da Convenção.

Em relação às encomendas do regime interno, deve ser utilizada a definição específica ao país

Outras informações sobre o tráfego

O peso total transportado indica o peso expresso em quilogramas de todas as categorias de objetos transportados no regime interno ou internacional. Na falta de um valor exato, a melhor estimativa possível pode ser utilizada (baseada por ex. na avaliação da carga média dos caminhões ou em estudos por sondagem do peso médio de um objeto).

Os objetos rastreáveis são objetos postais com um identificador (exemplo: um código e barras) que permite sua identificação através de um sistema de rastreamento eletrônico, mas não permitem necessariamente as reclamações de clientes. Em outras palavras, os objetos rastreáveis podem compreender mais do que encomendas, objetos por expresso e objetos de correspondência registrados.

Serviços financeiros

Pagamentos

Transferências de dinheiro de uma parte à outra, em numerário ou via eletrônica. Os pagamentos podem ser efetuados diretamente pelo operador postal, em parceria com organismos governamentais, operadores de transferência de dinheiro, empresas de serviços públicos, companhias de seguro, instituições de microfinança, bancos, etc.

Pagamentos governamentais

Pagamentos efetuados por um operador postal em nome de um organismo governamental. Eles podem ser ordenados por uma pessoa individual (pagamentos efetuados pelos cidadãos para o Estado) ou por um organismo governamental (pagamentos efetuados pelo Estado em benefício dos cidadãos). Estes pagamentos compreendem o pagamento das aposentadorias e das prestações sociais, bem como o pagamento dos impostos e dos serviços públicos. Os pagamentos efetuados em benefício das empresas de serviços públicos são excluídos.

Faturas

Pagamentos efetuados pelo operador postal em nome de uma pessoa individual pelos serviços de uma empresa terceira, geralmente uma empresa de serviço público (água, eletricidade, telefone, televisão).

Vales postais

Transferências de dinheiro em numerário ou via eletrônica de uma pessoa a outra onde se recorre ao operador postal para a emissão ou o pagamento dos vales, até mesmo para os dois. Estão incluídos os vales em papel e os vales eletrônicos.

Serviço internacional

O serviço internacional compreende todos os pagamentos transfronteiriços tratados por um operador postal, ou seja, os serviços de pagamento internacional oferecidos em parceria com um operador de transferência de fundos, um banco, um operador de telefonia móvel ou qualquer outro fornecedor, bem como os serviços de pagamento internacional oferecidos diretamente pelo operador postal.

Conta corrente postal, conta cheque e conta corrente

Estas contas servem para efetuar pagamentos, retirar dinheiro sem aviso, efetuar depósitos e retiradas frequentes por cheque, cartão de débito ou qualquer outro instrumento de pagamento.

Contas para as mulheres

Contas correntes postais, contas cheque ou contas correntes detidas por mulheres.

Caixa Econômica Postal ou Banco Postal

O extrato das contas da Caixa Econômica Postal ou do Banco Postal é a quantidade de contas no final de período, bem como o total dos haveres em conta, que constituem o saldo disponível das contas.

Conectividade*Agências de correio fixas que dispõem de balcões automatizados*

Um sistema informático e a respectiva rede eletrônica instalados nos estabelecimentos postais para automatizar as operações de balcão requeridas pelos clientes, nomeadamente os serviços de venda a varejo, os serviços financeiros postais, os serviços de agência administrativa junto aos poderes públicos e outras transações de carácter comercial efetuadas nos balcões postais.

Agências de correio fixas conectadas a uma rede eletrônica

Uma rede eletrônica é uma infraestrutura de comunicação que liga os pontos de venda e as instalações locais, regionais e centrais, permitindo às agências permutar informações e dados. Em muitos casos, esta rede serve para ligar os balcões automatizados entre si. A rede deveria utilizar conexões permanentes ou semi-permanentes e, nas suas formas mais sofisticadas, permitir às agências postais ter acesso à Internet

Quantidade de agências de correio disponibilizando um acesso à Internet de banda larga

Quantidade de agências de Correio (geridas ou não pelo operador designado) com acesso à Internet de banda larga. Um «acesso à Internet de banda larga» significa um acesso público fixo ou sem fio à Internet a velocidades iguais ou superiores a 256 kbits/s. A conexão à Internet de alta velocidade pode servir para fins operacionais, por exemplo, para fazer transferências de dinheiro on-line. Também pode ser oferecida ao público através de pontos de acesso públicos à Internet.

Pontos de acesso público à Internet

Locais disponibilizados pelo operador designado que permite ao público ter acesso à Internet, de forma permanente ou pontual. Esses pontos devem ser equipados com pelo menos um computador público que permite o acesso à Internet.

Quantidade de agências de Correio disponibilizando pontos de acesso à Internet

Quantidade de agências de correio (geridas ou não pelo operador designado) disponibilizando ao público pontos de acesso à Internet.

Desenvolvimento sustentável do setor postal (secção teste)*Veículos alternativos*

Os veículos alternativos incluem os veículos elétricos, híbridos, alimentados a GNL, GPL e GNC e com biocombustíveis, seja qual for o seu peso e a sua capacidade de transporte. Excluímos os veículos alimentados com misturas de biocombustíveis/combustíveis minerais cujo teor em biocombustíveis/combustíveis minerais é igual ou inferior ao teor mínimo em biocombustíveis e combustíveis minerais admitido a nível nacional.

Utilização da eletricidade

As fontes de energia renovável incluem a biomassa, a energia hidroelétrica, a energia geotérmica, a energia solar e a energia eólica, mas não a energia nuclear. O consumo elétrico pode ser calculado com base no mix elétrico do seu fornecedor de energia, em qualquer energia renovável certificada adquirida junto deste fornecedor e em qualquer energia renovável produzida pelo operador designado. Em alternativa, pode ser estimado identificando o mix energético nacional atual de um país e multiplicando-o pelo consumo elétrico total do operador. Os dados deveriam ser fornecidos para todos os edifícios postais do país que são utilizados pelo operador, incluindo a sede, os centros de triagem e as estações de correios.

Ao preencher o questionário, leia atentamente as definições

Os dados fornecidos no questionário serão publicados, exceto se pedir para não os publicar. Neste caso, os dados serão tratados confidencialmente e utilizados unicamente para calcular os agregados necessários à análise da situação mundial e regional.

Pessoal

	Quantidade de empregados	Quantidade
001	Quantidade de empregados em tempo integral (em 31 de Dezembro)	
002	Quantidade de empregados em tempo parcial (em 31 de Dezembro)	
003	Quantidade total de empregados	
005	Porcentagem dos empregados de sexo feminino (em relação ao total dos empregados)	%
007	Porcentagem do pessoal de <i>chefia</i> que é do sexo feminino (em relação ao total do pessoal de <i>chefia</i>)	%
006	Porcentagem dos carteiros postais (em relação ao total dos empregados)	%
004	Queira indicar a quantidade de postos de trabalho (em 31 de dezembro)	

Para calcular a quantidade de postos de trabalho, conta-se o número de pessoas que trabalham a tempo integral mais as pessoas que trabalham a tempo parcial convertidas em postos a tempo integral. Por exemplo, 2 pessoas trabalhando em tempo parcial contam 1 posto em tempo integral.

Infraestrutura postal

	Estabelecimentos postais abertos ao público	Quantidade
101	Agências de Correio fixas geridas por funcionários do operador designado	
102	Agências de Correio fixas geridas por pessoas externas ao operador designado (incluindo os estabelecimentos comerciais que oferecem serviços postais)	
103	Agências de Correio nas zonas rurais (incluindo as agências de Correio móveis)	
104	Agências de Correio que aceitam as transações financeiras (agências fixas e móveis, geridas por funcionários do operador designado ou não)	
	Estabelecimentos postais não abertos ao público	Quantidade
105	Centros de triagem (agências de distribuição excluídas)	

Coleta

Coleta do correio

201	Quantidade média das coletas das caixas de correio situadas fora das agências de correio por dia útil em meio urbano	
202	Quantidade média das coletas das caixas de correio situadas fora das agências de correio por semana em meio rural	
203	Quantidade de caixas de correio (caixas de coleta situadas nas ruas e caixas situadas nas agências de correio)	

Distribuição

As questões sobre a distribuição (exceto para a 309) se referem apenas às correspondências.

Distribuição do correio**Quantidade**

301	Frequência média das distribuições por dia útil em meio urbano	
302	Frequência média das distribuições por semana em meio rural	

Porcentagem

303	Porcentagem da população que beneficia da distribuição domiciliária	%
304	Porcentagem da população que tem que retirar a correspondência em um estabelecimento postal	%
305	Porcentagem da população sem atendimento postal	%
		TOTAL = 100%

Quantidade

306	Quantidade de caixas postais	
308	Número de estabelecimentos postais e de pontos públicos de acesso que dispõem de caixas postais	

Porcentagem

307	Porcentagem de objetos distribuídos através de caixas postais	%
-----	---	---

Quantidade

309	Quantidade de armários automáticos para encomendas	
-----	--	--

Qualidade de serviço**Dias**

310	Norma de qualidade do serviço interno para os objetos prioritários	D+1 ☐ D+2 ☐ D+3 ☐
-----	--	--

Porcentagem

311	Objetivo de qualidade do serviço interno para os objetos prioritários	%
312	Nível anual de desempenho	%

Receitas postais por produto

Queira indicar a distribuição das receitas segundo o tipo de produto postal (em %).

Distribuição das receitas (em %)

401	Objetos de correspondência	%
402	Encomendas, por expresso e serviços de logística	%
403	Serviços financeiros postais	%
404	Outras receitas	%
		TOTAL = 100%

405	Porcentagem das receitas da filatelia em relação ao total das receitas	%
-----	--	---

Resultados financeiros

Resultados financeiros		Montante total (na moeda nacional)
502	Produtos operacionais	
503	Encargos operacionais	
504	Resultado operacional (502 - 503)	Lucro:
		Perda:
509	Resultado líquido (após impostos)	Lucro:
		Perda:
		Montante total (na moeda nacional)
560	Subvenções recebidas	
		Montante total (na moeda nacional)
570	Investimentos	

Objetos de correspondência e produtos de comunicação

Objetos de correspondência		Quantidade de objetos (LC + AO, ou objetos prioritários + objetos não prioritários)	
601	Serviço interno		
602	Serviço internacional – Expedição		
603	Serviço internacional – Recepção		
Jornais e periódicos		Quantidade de exemplares	614 Incluídos nas correspondências?
612	Serviço interno		☐ Sim ☐ Não
613	Queira indicar se os periódicos estão incluídos nestes números		☐ Sim ☐ Não
Tarifas		Montante (em moeda nacional)	
630	Tarifa de base para uma carta prioritária do regime interno (primeiro escalão de peso)		

Objetos publicitários

Serviço interno		Quantidade de objetos	617.1 Incluídos nas correspondências?
615.1	Objetos endereçados		Sim ☐ Não ☐
615.2	Objetos não endereçados		Sim ☐ Não ☐
615.3	Total		

Se não tiver o detalhe (objetos endereçados, objetos não endereçados), queira indicar o total, bem como a percentagem aproximada de cada categoria.

Serviço internacional – Expedição		Quantidade de objetos	617.2 Incluídos nas correspondências?
616	Objetos endereçados		Sim ☐ Não ☐

Correio híbrido

Correio híbrido		Quantidade de objetos	620 Incluídos nas correspondências?
618	Serviço interno		Sim ☐ Não ☐

Objetos por expresso

Objetos por expresso		Quantidade de objetos
650	Serviço interno	
651	Serviço internacional (EMS) – Expedição	
652	Serviço internacional (EMS) – Recepção	

Encomendas postais

Encomendas postais		Quantidade total
701	Serviço interno	
702	Serviço internacional – Expedição	
703	Serviço internacional – Recepção	

Outras informações sobre o tráfego

Peso total transportado		Total em quilogramas
750	Expedições do regime interno e internacional, incluindo todas as categorias	

Objetos rastreáveis		Quantidade total de objetos
751	Expedições do regime interno e internacional, incluindo todas as categorias	

Serviços financeiros postais

Pagamentos

Se a sua empresa não oferece um destes produtos, queira indicar «NA».

Se o serviço existe, mas os dados não estão disponíveis, queira indicar «ND»

O montante dos vales deve ser indicado em moeda nacional.

Serviço interno – Composição dos pagamentos		Quantidade de pagamentos (transmitidos em papel, por via eletrônica ou por outros meios de comunicação)
801	Pagamentos administrativos e sociais	
802	Faturas (impostos e serviços públicos)	

803	Vales	
804	Total	

Serviço internacional – Expedição

Queira assinalar o que convém:

- ☐ Sua empresa é o fornecedor deste serviço
- ☐ Sua empresa fornece este serviço em cooperação com uma outra instituição
- ☐ Sua empresa não fornece este serviço

Total (transmitidos em papel, por via eletrônica ou por outros meios de comunicação)

809	Quantidade de pagamentos	
-----	--------------------------	--

Serviço internacional – Recepção

Queira assinalar o que convém:

- ☐ Sua empresa é o fornecedor deste serviço
- ☐ Sua empresa fornece este serviço em cooperação com uma outra instituição
- ☐ Sua empresa não fornece este serviço

Total (transmitidos em papel, por via eletrônica ou por outros meios de comunicação)

817	Quantidade de pagamentos	
-----	--------------------------	--

Contas correntes e contas de cheques postais

825 Queira assinalar o que convém:

- ☐ Sua empresa é o fornecedor deste serviço
- ☐ Sua empresa fornece este serviço em cooperação com uma outra instituição
- ☐ Sua empresa não fornece este serviço

826	Quantidade de contas (em 31 de Dezembro)	
827	Porcentagem de contas para as mulheres (em 31 de Dezembro)	

Caixa Econômica Postal ou Banco postal

828 Queira assinalar o que convém:

- ☐ Sua empresa é o fornecedor deste serviço
- ☐ Sua empresa fornece este serviço em cooperação com uma outra instituição
- ☐ Sua empresa não fornece este serviço

829	Quantidade de contas (em 31 de Dezembro)	
830	Saldo disponíveis nas contas no final do ano (em 31 de Dezembro) (montante em moeda nacional)	
831	Porcentagem de contas para as mulheres	

Conectividade

1001.0	Sua empresa oferece ao público pontos de acesso à Internet?	☐ Sim ☐ Não
		Quantidade
1001.1	Agências postais fixas que oferecem ao público pontos de acesso à Internet (geridas ou não pelo operador designado).	
		Quantidade
1001.2	Agências postais fixas conectadas a uma rede eletrônica (geridas ou não por funcionários do operador designado)	
1001.3	Agências postais fixas que dispõem de balcões automatizados (geridas ou não por funcionários do operador designado)	
1001.4	Agências postais fixas com conexão à Internet de alta velocidade, servindo para fins operacionais ou oferecida ao público (geridas ou não por funcionários do operador designado).	

Desenvolvimento sustentável do setor postal (seção teste)

Através da sua resolução C 17/2021, o Congresso de Abidjan consolidou o compromisso da UPU para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa do setor postal. Os indicadores chave para acompanhar os progressos no sentido de conseguir operações postais neutras para o clima são a) o tamanho e a dimensão da frota de veículos e b) o total e a composição do consumo elétrico.

Por conseguinte, gostaríamos que respondesse às quatro perguntas abaixo.

Veículos

Apenas devem ser fornecidos os dados relativos aos veículos do operador. Os dados que dizem respeito ao transporte subcontratado são excluídos.

Incluir todos os veículos a motor, independentemente do seu peso ou da sua capacidade de transporte.

Incluir os veículos a motor de duas ou três rodas, excluindo as bicicletas.

Os veículos alternativos são os que pertencem às categorias dos veículos elétricos, híbridos, alimentados a GNL, GPL e GNC e com biocombustíveis.

Caso a frota do operador não inclua veículos alternativos, não deixe o campo vazio; indique «0».

		Número de veículos
1101	Número total de veículos na frota do operador	
1102	Número total de veículos alternativos	

Utilização da eletricidade

Os dados deveriam ser fornecidos para todos os edifícios postais do país que são utilizados pelo operador (sede, estações de correios, centros de triagem, etc.)

As fontes de energia renovável para a eletricidade incluem a biomassa, a energia hidroelétrica, a energia geotérmica, a energia solar e a energia eólica, mas não a energia nuclear.

Caso não utilize nenhuma eletricidade proveniente de fontes renováveis, não deixe o campo vazio; indique «0».

		Eletricidade consumida em kWh
1103	Consumo total de eletricidade nos seus edifícios durante o ano em análise	
1104	Consumo total de eletricidade proveniente de fontes renováveis nos seus edifícios	

Obrigado por ter respondido ao questionário.