



Bureau international

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

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

Contacto: Mansour Guèye
T +41 31 350 32 14
mansour.gueye@upu.int

- Aos operadores designados dos Países-membros da União

Para informação:

- Às Uniões Restritas
- Aos Coordenadores regionais de projeto

Berna, 9 de dezembro de 2019

Referência: 0620(DOP.QS.QIP)1157

Assunto: convite para a certificação dos operadores designados na área da gestão da qualidade

Prezada Senhora, Prezado Senhor,

O sistema de certificação da gestão da qualidade da UPU foi desenvolvido em aplicação da resolução C 20/1999 do Congresso de Beijing. Foi lançado ao nível mundial em 2003, com base numa metodologia e em dois questionários. O objetivo desta certificação era sensibilizar os operadores designados para as questões de gestão da qualidade, a fim de melhorar os serviços postais. A metodologia foi revista em 2005, 2007, 2010 e 2014.

Com a diminuição do correio postal tradicional, o aumento dos objetos provenientes do comércio eletrónico e a forte concorrência no mercado, os operadores designados enfrentam mais exigências a cumprir, bem como a necessidade de atingir um desempenho cada vez mais elevado. Por conseguinte, tornou-se mais que necessário rever a metodologia de certificação da qualidade de serviço da UPU, passando da fase de sensibilização, que era o principal objetivo de partida, para uma fase de certificação mais rigorosa e relacionada com as exigências da profissão e do mercado.

Para tal, durante as suas sessões 2018.1 e 2018.2 (sessões S3 e S4), o Conselho de Operações Postais adotou uma nova metodologia de certificação da qualidade de serviço dos operadores designados que se baseia no nível de aplicação dos procedimentos de gestão da qualidade nas estruturas das empresas postais, na organização implementada, na execução das operações postais e nos resultados de medições da qualidade.

O novo sistema de certificação, que se concentra na gestão da qualidade de serviço e oferece condições equitativas para a avaliação dos operadores designados, independentemente do nível de desenvolvimento dos países, assenta nos seguintes elementos:

- / – Dois questionários de avaliação, um sobre a organização estabelecida pelo operador designado para gerir a qualidade de serviço (CEP C 2 2018.1–Doc 3c. Annexe 2) e outro sobre os procedimentos operacionais e as relações com os clientes e os parceiros (autoridades aduaneiras, transportadoras aéreas e segurança) (CEP C 2 2018.1–Doc 3c. Annexe 3).
- / – Uma ficha de apresentação do desempenho do operador designado na área da qualidade de serviço, com base nos dados recolhidos através das ferramentas de monitorização e de avaliação implementadas pela Secretaria Internacional, pelas organizações postais internacionais reconhecidas ou pelas Uniões Restritas (CEP C 2 2018.2–Doc 3a. Rev 1. Annexe 5).

– Uma missão com um consultor no terreno.

As condições financeiras permaneceram inalteradas para que todos os operadores designados possam participar na certificação. Por conseguinte, as taxas de contribuição ascendem a 3 000 CHF para os países menos avançados e a 7 000 CHF para os operadores designados dos outros países. No entanto, convém referir que esta contribuição financeira apenas é faturada se o operador designado candidato à certificação cumprir os pré-requisitos da nova metodologia e alcançar o terceiro nível do processo, que inclui, nomeadamente, a organização de uma missão de auditoria realizada por um especialista no terreno, para determinar em que medida as exigências do sistema de gestão da qualidade são cumpridas. Os resultados da auditoria permitem avaliar a eficiência do sistema de gestão da qualidade e identificar as possibilidades de melhoria.

O novo sistema de certificação inclui três níveis, a saber, ouro (nível A), prata (nível B) e bronze (nível C), com um período de validade de três anos, a confirmar cada ano com base no desempenho obtido durante as avaliações da qualidade de serviço.

Por conseguinte, a certificação constitui um meio de melhorar continuamente a qualidade de serviço e poderia ser divulgado pelos media junto do público e dos clientes, a fim de dar a conhecer os esforços envidados pelos operadores designados nesta área. Quando um operador designado recebe um certificado, é a prova de que dispõe de um bom sistema de gestão da qualidade de serviço, bem como a indicação de que pode tomar medidas para melhorar a qualidade a curto e a longo prazo.

Neste sentido, tenho o prazer de lhe transmitir, em anexo, a nova metodologia da certificação, aprovada durante a sessão S3 e revista durante a sessão S4 (CEP C 2 2018.2–Doc 3a.Rev 1. Annexe 4), e os dois questionários (CEP C 2 2018.1–Doc 3c. Anexos 2 e 3). A ficha de apresentação do desempenho do operador designado na área da qualidade de serviço, utilizada pela Secretaria Internacional para a recolha dos dados (que também foi revista durante a sessão S4), encontra-se igualmente em anexo (CEP C 2 2018.2–Doc 3a.Rev 1. Annexe 5), para informação. Estes documentos também estão disponíveis no *site* da UPU (www.upu.int/fr/activites/qualite-de-service/certification.html).

Os operadores designados que pretendam ser certificados em 2020 devem preencher os questionários 1 e 2 de candidatura e devolvê-los à Secretaria Internacional o mais rapidamente possível, **o mais tardar até 31 de março de 2020**, por correio eletrónico (information.qs@upu.int). Assim que tiver recebido os pedidos de certificação, a Secretaria Internacional entrará em contacto com os operadores designados interessados para a implementação do procedimento.

Para obter mais informações sobre este assunto, pode entrar em contacto com Chokri Ellili, Chefe do programa «Melhoria da qualidade» (telefone: (+41 31) 350 35 87; endereço eletrónico: chokri.ellili@upu.int) e Mirko Ponti, assistente do programa «Melhoria da qualidade» (telefone: (+41 31) 350 35 33; endereço eletrónico: mirko.ponti@upu.int).

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

Pascal Clivaz

(assinado)

Vice-Diretor Geral