



**UPU** UNIÃO  
POSTAL  
UNIVERSAL

# Guia do usuário

Remuneração suplementar para os objetos registrados, com valor declarado e exprès (Por próprio)

Versão: 31 de Março de 2012

União Postal Universal  
Case postal  
3000 BERNE 15  
SUISSE





| <b>Índice</b>   | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| <b>1. Principais elementos do programa</b>                                  | <b>5</b>      |
| 1.1 Quadro regulamentar   | 5             |
| 1.2 Condições da UPU governando o programa de remuneração suplementar       | 7             |
| 1.3 Condições gerais de participação  | 9             |
| <b>2. Princípios fundamentais</b>   | <b>10</b>     |
| 2.1 Indicadores de serviço  | 10            |
| 2.2 Cálculo dos prazos de transmissão                                       | 10            |
| 2.3 Data limite   | 11            |
| 2.4 Níveis de desempenho  | 11            |
| 2.5 Taxa de compensação   | 12            |
| 2.6 Período coberto pelo relatório  | 12            |
| 2.7 Cálculo do ratio  | 12            |
| <b>3. Relatórios</b>  | <b>12</b>     |
| 3.1 Generalidades   | 12            |
| 3.2 Relatório de avaliação e de simulação contábil para as correspondências | 13            |
| 3.3 Parte do relatório dedicada aos objetos de chegada                      | 14            |
| 3.4 Parte do relatório dedicada aos objetos de saída                        | 16            |
| <b>4. Geração dos relatórios</b>  | <b>16</b>     |
| 4.1 Formato do relatório  | 16            |
| 4.2 Usuários autorizados  | 16            |
| <b>5. Anomalia nos relatórios (comunicação dos problemas)</b>               | <b>17</b>     |



## 1. Principais elementos do programa

### 1.1 Quadro regulamentar

Com base no artigo 27.8 da Convenção, o Conselho de Operações Postais (COP) 2010 aprovou modificações ao Regulamento das Correspondências instaurando uma remuneração suplementar para o fornecimento de elementos de serviço adicionais para os objetos registrados, com valor declarado e exprès (Por próprio). Os artigos em questão do Regulamento das Correspondências (artigos 213bis e 213ter) estão reproduzidos a seguir:

«Artigo RL 213bis

Remuneração suplementar para o fornecimento de elementos de serviço adicionais referentes aos objetos registrados, os objetos com valor declarado e os objetos exprès (Por próprio)

#### 1 Princípios gerais

1.1 A remuneração prevista no artigo 27.8 da Convenção da UPU para os objetos registrados e os objetos com valor declarado pode ser aumentada para os operadores designados que escolhem associar a remuneração por estes objetos à oferta de elementos de serviço adicionais no âmbito de suas relações com os outros operadores designados que também escolheram associar a remuneração por estes objetos à oferta de elementos de serviço adicionais. Para poder ter direito a esta remuneração suplementar, os operadores designados participantes devem cumprir as condições fixadas para cada categoria de objetos definida nos parágrafos 2 e 3.

1.2 Da mesma forma, a remuneração por objeto a título dos encargos terminais para os objetos exprès (Por próprio), que é calculada de acordo com as disposições do artigo 28.4 a 8 para os operadores designados do sistema alvo e do artigo 29.3 para os operadores designados do sistema de transição, pode ser aumentada para os operadores designados que escolhem associar a remuneração por estes objetos à oferta de elementos de serviço adicionais no âmbito de suas relações com os outros operadores designados que também escolheram associar a remuneração por estes objetos à oferta de elementos de serviço adicionais. Para poder ter direito a esta remuneração suplementar, os operadores designados participantes devem cumprir as condições fixadas para esta categoria de objetos definida nos parágrafos 2 e 3.

#### 2 Elementos de serviço adicionais

2.1 Para que os operadores designados que escolheram associar a remuneração pelos objetos registrados, pelos objetos com valor declarado e pelos objetos exprès (Por próprio) à oferta de elementos de serviço adicionais possam ter direito a uma remuneração suplementar, estes operadores devem oferecer, no âmbito do serviço referente a estes objetos, os elementos de serviço a seguir:

2.1.1 Código de barras conforme à norma S10 da UPU

2.1.1.1 Os objetos registrados, os objetos com valor declarado e os objetos exprès (Por próprio) de saída devem ter um identificador munido de um código de barras conforme à norma S10 da UPU.

2.1.2 Transmissão eletrônica de informações referentes aos objetos de saída

2.1.2.1 Os dados de rastreamento obrigatórios sobre os objetos de saída (EMC) devem ser transmitidos aos operadores designados de destino participantes desde o fechamento e a expedição da mala. Os elementos de dados necessários são definidos no artigo RL 185bis.1.1.

2.1.3 Transmissão eletrônica de informações referentes aos objetos de chegada

2.1.3.1 Os dados de rastreamento obrigatórios para os objetos de chegada (EMD, EMH e EMI) devem ser transmitidos aos operadores designados de origem participantes dentro do prazo estabelecido e de acordo com os objetivos de qualidade definidos no parágrafo 3. Os elementos de dados necessários são definidos no artigo RL 185bis.1.1.

#### 3 Prazos para a transmissão das informações e a realização dos objetivos de qualidade

3.1 Para que uma remuneração suplementar possa ser concedida para os objetos registrados, os objetos com valor declarado e os objetos exprès (Por próprio) de chegada, em uma relação entre um operador designado de origem e um operador designado de destino que cumpra as condições fixadas no § 2, o operador designado de destino deve alcançar (no âmbito de esta relação específica) os objetivos a seguir referentes à transmissão dos dados de leitura ótica relativos aos

eventos.

- 3.1.1 Para 70% dos objetos associados a um evento EMC (saída do correio permutante), as seguintes condições devem ser cumpridas:
  - 3.1.1.1 para 80% dos objetos, os dados sobre um evento EMD devem ser transmitidos em um prazo de setenta e duas horas a contar da data e da hora do evento;
  - 3.1.1.2 para 80% dos objetos, os dados sobre um evento EMH (tentativa infrutífera de distribuição) e/ou um evento EMI (entrega final) devem ser transmitidos em um prazo de cento e vinte horas a contar da data e da hora do evento.
  
- 4 Montante da remuneração suplementar
  - 4.1 Para a totalidade dos objetos registrados, dos objetos com valor declarado e dos objetos exprès (Por próprio) de chegada de cada categoria permutados no âmbito de uma dada relação entre operadores designados, para os quais as condições definidas em 2.1.3.1 são cumpridas e os objetivos de qualidade definidos no parágrafo 3 alcançados, uma remuneração suplementar de 0,5 DES por objeto será paga ao operador designado de destino pelo operador designado de origem.
  
- 5 Comunicação da oferta de elementos de serviço adicionais
  - 5.1 A oferta de elementos de serviço adicionais associada à remuneração suplementar será comunicada à Secretaria Internacional. As informações pertinentes serão publicadas na Coletânea das correspondências. Os relatórios e o pagamento da remuneração suplementar serão efetivos no primeiro trimestre seguinte à data de comunicação da oferta, mas após um prazo de pelo menos dois meses seguintes à oferta.

#### Artigo RL 213ter

#### Avaliação do desempenho. Relatórios e validação

- 1 Avaliação
  - 1.1 Os resultados obtidos em relação aos objetivos de qualidade mencionados no artigo RL 213bis serão avaliados por um sistema apropriado reconhecido, que utilizará para tal os dados de leitura ótica transmitidos.
  - 1.2 Relatórios mensais e anuais serão estabelecidos e transmitidos aos operadores designados em questão.
  
- 2 Relatórios
  - 2.1 Os relatórios compreenderão os resultados da transmissão dos dados de leitura ótica sobre os objetos de chegada recebidos por cada operador designado no âmbito de sua relação com cada um dos outros operadores designados participantes.
  - 2.2 A Secretaria Internacional acrescentará ao relatório anual final uma lista das relações, por categoria de objetos, no âmbito das quais os objetos de chegada darão lugar a uma remuneração suplementar. Este relatório será transmitido aos operadores designados em questão, até o final do mês de Janeiro seguinte. Os relatórios serão considerados definitivos se nenhuma reclamação sobre o assunto for recebida no final de Fevereiro.
  
- 3 Tratamento das reclamações
  - 3.1 Os operadores designados podem apresentar reclamações em relação aos resultados fornecendo elementos de prova à Secretaria Internacional. O Conselho de Operações Postais tomará uma decisão sobre o assunto com base em uma avaliação efetuada pela Secretaria Internacional.
  
- 4 Custos
  - 4.1 Os custos de administração ocasionados por estes elementos de serviço suplementares serão arcados pelos operadores designados participantes.»

## 1.2 Condições da UPU governando o programa de remuneração suplementar

### 1.2.1 Objetivo do programa

Este programa foi estabelecido para dar aos operadores designados participantes a possibilidade de permutar dados da leitura ótica dos códigos de barras, de forma a melhorar a transparência perante os clientes, a transparência das operações e o serviço ao cliente para os objetos registrados, os objetos exprès (Por próprio) e/ou os objetos com valor declarado. Se alguns objetivos e condições em matéria de qualidade são respeitados, cada operador designado participante terá direito à remuneração ligada aos serviços de leitura ótica do correio de chegada que terão sido fornecidos durante o ano civil em questão.

### 1.2.2 Opções de participação

participação a este programa de leitura ótica é facultativa. Se um operador designado deseja participar do mesmo, tem três opções e pode escolher uma ou duas, ou adotar as três:

- 1º Participação ao programa para a permuta de dados de leitura ótica referentes aos objetos registrados.
- 2º Participação ao programa para a permuta de dados de leitura ótica referentes aos objetos exprès (Por próprio).
- 3º Participação ao programa para a permuta de dados de leitura ótica referentes aos objetos com valor declarado.

### 1.2.3 Condições de participação

#### *Princípio de reciprocidade*

Se um operador designado escolhe participar ao programa para a leitura ótica sobre os objetos registrados, os objetos exprès (Por próprio) ou os objetos com valor declarado, ele deverá, no caso de cada opção escolhida, fornecer serviços de leitura ótica tanto para o correio de chegada quanto para o correio de saída, como indicado do Regulamento.

Na prática, isto significa que, para cada opção escolhida, um operador designado deve oferecer no mínimo o serviço de leitura ótica dos objetos de chegada. Se um operador designado oferece a seus clientes o serviço de correio de saída, também deverá oferecer aos outros operadores designados participantes ao programa o serviço de leitura ótica do correio de saída. Se um operador designado não oferece a seus clientes o serviço de correio de saída (exprès e com valor declarado, visto que o serviço de correio registrado é obrigatório para todos os operadores designados), uma exceção ao princípio de reciprocidade é aceita.

#### *Elementos de serviço adicionais*

Não importa a opção de participação escolhida por um operador designado, três elementos de serviço devem ser fornecidos para que possa beneficiar da remuneração suplementar:

- Os objetos registrados, os objetos exprès (Por próprio) ou os objetos com valor declarado de saída devem trazer um identificador munido de um código de barras conforme à norma S10 da UPU.
- Os objetos registrados, os objetos exprès (Por próprio) ou os objetos com valor declarado de saída devem ser lidos no momento de sua expedição e as informações resultantes da leitura ótica devem ser fornecidas à Secretaria Internacional.
- Os objetos registrados, os objetos exprès (Por próprio) ou os objetos com valor declarado de chegada devem ser lidos no momento de sua chegada e no momento de sua distribuição, e as informações resultantes da leitura ótica devem ser fornecidas à Secretaria Internacional.

### 1.2.4 Objetivos de qualidade

Para poder beneficiar da remuneração para cada um dos serviços que um operador designado escolheu oferecer, este último deve alcançar, durante o ano civil em questão, alguns objetivos de qualidade. Estes objetivos se aplicam aos operadores designados de destino. O operador designado de destino deve atingir os objetivos indicados abaixo, em relação à transmissão das informações sobre a leitura ótica dos objetos.

Para 70% dos objetos associados a um evento EMC (saída do correio permutante expedidor), as condições a seguir devem ser observadas:

- Para 80% dos objetos, os dados sobre um evento EMD (chegada ao correio permutante de destino) devem ser transmitidos em um prazo de 72 horas a contar da data e da hora do evento.
- Para 80% dos objetos, os dados sobre um evento EMH (tentativa de distribuição/tentativa infrutífera de distribuição) e/ou um evento EMI (entrega final) devem ser transmitidos em um prazo de 120 horas a contar da data e da hora do evento.

#### *1.2.5 Quantidade de objetos que pode ser objeto de uma remuneração suplementar*

Se, para m serviço particular durante o ano civil em questão, um operador designado de destino fornece os elementos de serviço adicionais e alcança os objetivos de qualidade descritos acima, ele terá direito a uma remuneração suplementar para este serviço.

A quantidade de objetos de chegada que pode ser objeto de uma remuneração será, então, determinada. Será baseada nas exigências indicadas no Regulamento, sobre os objetos de chegada que devem ser objeto de uma leitura ótica no momento da chegada e da distribuição, e sobre o respeito dos prazos de transmissão das informações de leitura ótica. A remuneração será possível para todos os objetos objeto da leitura ótica no momento de sua chegada e de sua distribuição, e para os quais os dados de leitura ótica tenham sido transmitidos no prazo prescrito.

#### *1.2.6 Montante da remuneração*

Para o ano civil considerado, e para cada serviço para o qual os elementos de serviço foram fornecidos e objetivos qualitativos alcançados, o operador designado de destino poderá receber da parte do operador designado de origem a soma de 0,5 DES para cada objeto para o qual as condições de leitura ótica no momento da chegada e da distribuição tenham sido cumpridas.

#### *1.2.7 Avaliações, relatórios e contestações*

Para permitir a avaliação do desempenho em relação aos objetivos qualitativos fixados, implantaremos um sistema apropriado de coleta e de estocagem de dados de leitura ótica transmitidos, bem como um sistema apropriado de relatórios mensais e anuais sobre o desempenho dos operadores designados participantes.

Os relatórios incluirão os resultados da transmissão dos dados de leitura ótica referentes aos objetos de chegada recebidos por cada operador designado no âmbito de sua relação com cada um dos outros operadores designados participantes. Os operadores designados poderão contestar estes resultados fornecendo provas à Secretaria Internacional. Então, o COP tomará uma decisão com base na avaliação feita pela Secretaria Internacional.

#### *1.2.8 Obrigação de fornecer à UPU os dados de leitura ótica*

Cada operador designado que escolhe participar de um ou vários programas sobre os serviços de objetos registrados, exprès (Por próprio) ou com valor declarado deverá fornecer à UPU, em tempo hábil como especificado no Regulamento, todos os dados de leitura ótica obrigatórios que tiver recolhidos para estes serviços. Atualmente, operadores designados confiam a leitura ótica de seus dados a diversos organismos, e, assim, é necessário obrigá-los a disponibilizar estes dados à UPU.

Se um operador designado participante não estoca atualmente seus dados de leitura ótica junto ao Centro de Tecnologias Postais (CTP) da UPU, deve preencher uma ficha (ver anexo 1) autorizando o organismo que estoca seus dados a transmiti-los ao CTP regularmente e em tempo hábil.

#### *1.2.9 Exemplo da aplicação das disposições do artigo RL 213bis*

- 1º O operador designado de um país A e o operador designado de um país B escolhem participar da permuta recíproca de dados de leitura ótica dos objetos registrados.
- 2º Durante o ano, cada país fornece à Secretaria Internacional os dados sobre o evento EMC resultantes da leitura ótica dos objetos registrados de saída, com base nos identificadores munidos de códigos de barras conformes à norma S10, e cada operador designado fornece à Secretaria Internacional os dados sobre os eventos EMD, EMH e EMI resultantes da leitura ótica dos objetos registrados de chegada.

3º O país B recebe 100 objetos registrados do país A, durante o ano civil 2011. Destes 100 objetos, 80 são associados ao evento EMC (saída da estação de permuta expedidora) no país A. No país B, a leitura ótica e transmissão dos dados relativos aos eventos ocorridos no destino se efetuam da seguinte forma:

- Dos 80 objetos associados a um evento EMC, 70 beneficiam dos dados sobre um evento EMD (chegada à estação de permuta de destino) transmitidos em um prazo de 72 horas a contar da data e da hora do evento.
- Dos 80 objetos associados a um evento EMC, 65 beneficiam dos dados sobre um evento EMH (tentativa de distribuição/ tentativa infrutífera de distribuição) e/ou um evento EMI (entrega final) transmitidos em um prazo de 120 horas a contar da data e da hora do evento.
- 68 objetos também beneficiam dos dados sobre um evento EMD transmitidos em um prazo de 72 horas a contar da data e da hora do evento, e dos dados sobre um evento EMH e/ou um evento EMI transmitidos em um prazo de 120 horas a contar da data e da hora do evento.

Para poder ter direito a uma remuneração suplementar, o operador designado do país B deve alcançar dois objetivos qualitativos:

- Transmissão dos dados sobre um evento EMD (chegada ao correio permutante de destino) em um prazo de 72 horas a contar da data e da hora do evento para 80% de 70% dos objetos associados a um evento EMC (saída do correio permutante expedidor) no país A, seja  $80 \text{ objetos} \times 0,70 \times 0,80 =$  no mínimo 44,8 objetos.
- Transmissão dos dados sobre um evento EMH (tentativa/tentativa infrutífera de distribuição) e/ou EMI (distribuição final) em um prazo de 120 horas a contar da data e da hora do evento, para 80% de 70% dos objetos associados a um evento EMC (saída do correio permutante expedidor) no país A, seja  $80 \text{ objetos} \times 0,70 \times 0,80 =$  no mínimo 44,8 objetos.

Neste caso, podemos constatar que:

- o país B transmitiu, no prazo prescrito, os dados sobre os eventos EMD para 70 objetos. É um valor mais elevado do que o mínimo de 44,8 objetos. Assim, o país considerado preencheu a primeira condição necessária;
- o país B também transmitiu, no prazo prescrito, os dados sobre os eventos EMH e/ou EMI para 65 objetos. É um valor mais elevado do que o mínimo de 44,8 objetos. Assim, o país considerado preencheu a segunda condição necessária.

4º De acordo com as informações acima, também constatamos que 68 objetos tiveram uma transmissão, no prazo prescrito, dos dados resultantes da leitura ótica no momento da chegada do correio e da leitura ótica no momento da distribuição deste último. Assim, a quantidade de objetos dando direito a uma remuneração suplementar é 68.

5º Então, como o país B pode ter direito de uma remuneração suplementar e que, para 68 objetos, os dados de leitura ótica D e H ou I foram transmitidos no prazo prescrito, este país pode beneficiar da remuneração em questão que é calculada da seguinte forma:  $0,5 \text{ DES} \times 68 \text{ objetos registrados} = 34 \text{ DES}$ .

### 1.3 Condições gerais de participação

#### *Participação*

Um operador designado pode decidir participar ao programa de remuneração suplementar escolhendo fornecer pelo menos um dos serviços adicionais. Os operadores designados que desejam participar ao programa de remuneração suplementar da UPU devem notificar sua intenção ao Secretariado da Secretaria Internacional.

#### *Acordo multilaterais*

Os operadores designados partes a acordos multilaterais concluídos com operadores postais fora da UPU também são convidados a participar ao programa. Conforme à Constituição e ao Regulamento geral, os membros são livres para concluir acordos multilaterais. Todavia, a participação ao programa da UPU não pode em nenhum caso depender da conclusão de tais acordos multilaterais.

Os operadores designados partes a acordos multilaterais podem escolher não divulgar os dados sobre as trocas com as outras partes aos referidos acordos. Neste caso, decidem divulgar os dados de leitura ótica no âmbito do programa da UPU desde que não envolvam as trocas entre as partes ao acordo multilateral. As partes aos acordos multilaterais devem informar a Secretaria Internacional deste pedido.

### *Participação e fornecimento de dados de leitura ótica*

Se um operador designado escolhe participar ao programa de leitura ótica dos dados referentes aos objetos registrados, os objetos exprès ou os objetos com valor declarado, deverá, no caso de cada opção escolhida, fornecer dados de leitura ótica tanto para o correio de chegada quanto para o correio de saída, como indicado no Regulamento. Assim, para cada opção escolhida, um operador designado deverá oferecer no mínimo o serviço de leitura ótica dos objetos de chegada. Se um operador designado oferece aos seus clientes o serviço de correio de saída, também deverá oferecer aos outros operadores designados participantes ao programa o serviço de leitura ótica do correio de saída.

Os dados de leitura ótica são recolhidos pelo CTP, que assegura a gestão dos sistemas de base de dados. Para cada serviço que o operador designado escolhe oferecer, ele deverá, em princípio, trocar dados de leitura ótica com todos os outros operadores designados participantes por intermédio do CTP. Isto inclui os dados atualmente estocados por outras organizações que o CTP, que devem ser transmitidos regularmente ao CTP.

No entanto, um operador designado pode escolher restringir sua participação a uma seleção de fluxo de correio. Assim, com base no princípio de reciprocidade, a troca de dados de leitura ótica através do CTP, o estabelecimento de relatórios e a qualificação para a remuneração suplementar seriam limitados unicamente aos fluxos de correio escolhidos. A sua entrada no programa, o operador designado indica com quais participantes ao sistema da UPU deseja trocar dados de leitura ótica para o estabelecimento de relatórios sobre a qualidade de serviço e para fins da majoração dos encargos terminais.

## **2. Princípios fundamentais**

### *2.1 Indicadores de serviço*

Para diferenciar os tipos de carta, será utilizado o indicador de serviço, que compreende os dois primeiros caracteres do identificador conforme à norma S10.

Com base na lista de códigos relativos à norma 124 ([www.upu.int/nc/fr/activities/standards/code-lists/standards-code-lists-detailed-page/showuid/4178/pointer/1.html](http://www.upu.int/nc/fr/activities/standards/code-lists/standards-code-lists-detailed-page/showuid/4178/pointer/1.html)), os indicadores são atribuídos da seguinte forma:

| <i>Tipo de carta</i>        | <i>Indicadores de serviço</i> |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Cartas registradas          | RA–RZ                         |
| Cartas com valor declarado  | VA–VZ                         |
| Cartas exprès (Por próprio) | LA–LZ                         |

As cartas possuindo um indicador de serviço diferente daqueles listados acima não serão cobertos por este relatório e não aparecerão nos relatórios de avaliação.

### *2.2 Cálculo dos prazos de transmissão*

Para a hora de chegada da mensagem, a hora de chegada efetiva (física) na rede será considerada (selo datador). Esta hora será «convertida» à hora local com base no fuso horário do correio permutante que fez a leitura ótica dos dados relativos aos eventos EMC (para os objetos de saída) ou EMD (para os objetos de chegada). O fuso horário do correio permutante deve, assim, ser conhecido (+ correção do horário de verão). O método é o mesmo utilizado pelo EMS.

Nota: esta abordagem exige a atualização da lista dos fusos horários dos correios permutantes pela Secretaria Internacional. Para os países que não fazem parte da rede POST\*Net (GXS), o carimbo datador deve ser fornecido.



## 2.5 Taxa de compensação

O montante da remuneração suplementar será de 0,5 DES por objeto. Os objetos sujeitos a uma remuneração suplementar são aqueles para os quais os dados relativos ao evento EMD foram transmitidos à base de dados central nas 72 horas seguintes ao evento e aqueles para os quais os dados relativos ao evento EMH/EMI foram transmitidos à base de dados central nas 120 horas seguintes ao evento EMH/EMI.

O CTP deverá ser informado de toda modificação das taxas, a fim de atualizá-las em consequência.

## 2.6 Período coberto pelo relatório

O período coberto pelo relatório corresponde ao período para o qual os objetos serão considerados no relatório.

| <i>Período</i>               | <i>Dados incluídos</i>  |
|------------------------------|---|
| Em uma base mensal           | Dados incluídos no relatório mensal unicamente  |
| Em uma base anual cumulativa | Agregação dos dados mensais para o período indo do início do ano ao final do mês coberto pelo relatório |

## 2.7 Cálculo do ratio

Nos relatórios de avaliação das correspondências, todos os ratios serão adaptados a cada objeto: avaliamos os eventos que podem ser associados a cada objeto. Isto significa que os dados de eventos enviados várias vezes serão associados ao objeto correspondente, com base no identificador deste último. Assim, um único objeto será contabilizado.

## 3. Relatórios

Um relatório deve ser criado.

Relatório de avaliação e de simulação contábil para as correspondências: este relatório apresenta o desempenho de cada operador no âmbito de suas relações com seu parceiro, bem como a remuneração potencial que cada operador talvez tenha que pagar ao seu operador parceiro ou receber da parte deste último.

### 3.1 Generalidades

De maneira geral, os relatórios serão estruturados como os relatórios do sistema de controle da qualidade (por exemplo, os relatórios sobre as encomendas).

Para este relatório, será possível escolher o mês e o período (base mensal ou anual cumulativa) cobertos pelo relatório.

O relatório será dividido em duas grandes partes: *objetos de chegada* e *objetos de saída*. Estas duas partes serão, elas mesmas subdivididas por tipo de serviço (express (Por próprio), com valor declarado e registrado).

Importante: as cartas de entrega comprovada e os objetos da correspondência diferentes de express (Por próprio), com valor declarado ou registrados não serão cobertos pelos relatórios. Assim, os objetos que possuem estes indicadores de serviço não aparecerão no relatório.

Assim, o relatório será estruturado da seguinte forma:

- Relatório referente aos objetos de chegada
  - Express (Por próprio).
  - Com valor declarado.
  - Registrados.

- Relatório referente aos objetos de saída
  - Exprès (Por próprio).
  - Com valor declarado.
  - Registrados.

O exemplo abaixo mostra os títulos das colunas correspondentes aos três serviços da correspondência (registrado, com valor declarado ou exprès (Por próprio)).

#### Exprès (Por próprio):

A16 - Outbound Letters Accounting Simulation Report, March 2009

| Express  | Items | Scanning performance | Transmission performance (%) | Target met | Overall compensation calculation |
|----------|-------|----------------------|------------------------------|------------|----------------------------------|
| Required |       |                      | 70%                          | 80%        | 80%                              |

#### Com valor declarado:

A18 - Outbound Letters Accounting Simulation Report YTD, March 2009

| Insured  | Items | Scanning performance | Transmission performance (%) | Target met | Overall compensation calculation |
|----------|-------|----------------------|------------------------------|------------|----------------------------------|
| Required |       |                      | 70%                          | 80%        | 80%                              |

#### Registrado:

A18 - Outbound Letters Accounting Simulation Report YTD, March 2009

| Registered | Items | Scanning performance | Transmission performance (%) | Target met | Overall compensation calculation |
|------------|-------|----------------------|------------------------------|------------|----------------------------------|
| Required   |       |                      | 70%                          | 80%        | 80%                              |

### 3.2 Relatório de avaliação e de simulação contábil para as correspondências

Este relatório será específico e envolverá unicamente os operadores participantes ao programa de leitura ótica dos objetos de correspondência. Indicará o desempenho geral (agregado) para os objetos de chegada e de saída em função do tipo de serviço e de cada operador parceiro participante ao programa de leitura ótica dos objetos de correspondência.

Podemos distinguir os relatórios de avaliação da correspondência «mensais» e «anuais cumulativos». Os dois relatórios terão a mesma estrutura e o mesmo layout, mas o período selecionado será diferente. Assim, nos parágrafos a seguir, os dois relatórios serão tratados como um só.

Do ponto de vista do layout, as duas versões (relatório mensal e relatório anual cumulativo) terão a mesma aparência, apenas algumas etiquetas serão adaptadas e os números corresponderão aos períodos em questão.

O relatório será dividido em duas partes: objetos de chegada/de saída, elas próprias subdivididas por tipo de serviço da correspondência.

Nos dois sentidos, o critério de seleção para a leitura ótica dos eventos referentes aos objetos de saída será a data de expedição do objeto: a data do último evento EMC será utilizada. Assim, se um objeto foi expedido em Janeiro (evento EMC) e recebido (evento EMD) em Fevereiro ou mais tarde, ele será considerado para os ratios do relatório de Janeiro.

Importante: a data de expedição do objeto é aquela registrada para o último evento sobre a expedição (EMA, EMB, EMC).

### 3.3 Parte do relatório dedicada aos objetos de chegada

Nesta parte serão indicados todos os objetos recebidos pelo operador de destino. Uma lista de todos os operadores parceiros que enviaram objetos para o operador designado de destino também será fornecida nesta parte.

O relatório será estruturado da seguinte forma:

#### ABC – Objetos de chegada – Relatório de simulação contábil, Dezembro de 2011

| Cartas registradas | ABC fornece pelo menos uma leitura ótica de objetos de chegada ao operador de origem |                                       | Objetos     | Limites de desempenho        |                                | Critérios preenchidos | Simulação contábil               |  |   |
|--------------------|--|---------------------------------------|-------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------|--|---|
|                    | Objetos recebidos de   | Código de barras conforme à norma S10 |             | Com leitura ótica evento EMC | Objetos associados a um evento |                       | EMD <= 72 horas em relação à EMC | EMH ou EMI <= 120 horas em relação à EMC | Objetos sujeitos a uma compensação EMD <= 72 horas + EMH/EMI <= 120 horas |
| DEF                | Sim  | Sim                                   | 100         | 80                           | 70                             | Sim                   | 74                               | 0,5                                      | 37  |
| EFG                | Sim  | Sim                                   | 150         | 90                           | 80                             | Não                   |                                  | 0,5                                      |   |
| FGH                | Não  | Sim                                   | 100         | 75                           | 71                             | Não                   |                                  | 0,5                                      |   |
| GHI                | Sim  | Sim                                   | 122         | 100                          | 101                            | Sim                   | 90                               | 0,5                                      | 45  |
| HJ                 | Não  | Sim                                   | 203         | 101                          | 80                             | Não                   |                                  | 0,5                                      |   |
| IJK                | Não  | Sim                                   | 20          | 3                            | 3                              | Não                   |                                  | 0,5                                      |   |
| JKL                | Sim  | Não                                   | 305         | 210                          | 205                            | Sim                   | 200                              | 0,5                                      | 100   |
| KLM                | Sim  | Sim                                   | 22          | 18                           | 17                             | Sim                   | 16                               | 0,5                                      | 8   |
| <b>Totais</b>      |  |                                       | <b>1022</b> | <b>677</b>                   | <b>627</b>                     |                       | <b>380</b>                       | <b>0,5</b>                               | <b>190</b>  |

Compreenderá as colunas e os cálculos a seguir:

| Parte   | Título da coluna   | Descrição  |
|---|--|--|
| Objetos recebidos de  |  | O operador designado de origem do qual o operador de destino recebeu os objetos de correspondências.   |
| (O operador designado) utiliza um código de barras conforme à norma S10 para o operador designado de origem |  | Responder sim se o operador de destino forneceu pelo menos uma leitura ótica de objetos de saída conforme à norma S10 ao operador de origem durante o mês coberto pelo relatório.  |
| (O operador designado) fornece leitura ótica de objetos de saída ao operador designado de origem            |  | Responder sim se o operador de destino forneceu pelo menos uma leitura ótica de objetos de saída (evento EMC) ao operador de origem durante o mês coberto pelo relatório.  |
| Objetos   | Objetos associados a um evento EMC (objetos de referência) | Número total de objetos para os quais os dados relativos ao evento EMC foram transmitidos pelo operador de origem que enviou o objeto em uma data coberta pelo período selecionado.<br><br>Estes objetos servirão de referência para verificar se os objetivos de qualidade de serviço são alcançados. |

| <i>Parte</i>          | <i>Título da coluna</i>  | <i>Descrição</i>  |
|-----------------------|--|---|
| Limites de desempenho | EMD <= 72 horas após EMC   | Esta coluna indica a porcentagem de eventos EMD (primeiro evento EMD em caso de registros múltiplos) transmitidos nas 72 horas para os objetos associados a um evento EMC acima mencionado (objetos de referência)<br>Para o método de cálculo, se referir a 2.2 – Cálculo dos prazos de transmissão  |
|                       | H ou EMI <= 120 horas após EMC   | Esta coluna indica a porcentagem de eventos EMH/EMI (primeiro evento EMH ou EMI em caso de registros múltiplos) transmitidos nas 120 horas para os objetos associados a um evento EMC acima mencionados (objetos de referência)<br>Para o método de cálculo, se referir a 2.2 – Cálculo dos prazos de transmissão   |
| Critérios preenchidos |  | Se o operador de destino preenche os critérios e alcança o limite indicado em 2.4 – Nível de desempenho de operador a operador para os objetos vindos do operador parceiro, esta coluna indicará «Sim» e o fundo aparecerá em verde. Se os critérios não são preenchidos, a coluna indicará «Não» e o fundo aparecerá em vermelho.  |
| Simulação contábil    | Objetos sujeitos a uma compensação<br><br>EMD <= 72 horas + EMH/EMI <= 120 horas | Se o operador de destino pode ter direito a uma compensação da parte do operador parceiro, esta coluna indicará o número de objetos sujeitos a uma compensação, ou seja, os objetos de chegada cujos eventos EMD e EMH/EMI foram transmitidos dentro do prazo (EMD<= 72 horas e EMH/EMI <= 120 horas, respectivamente), que o evento EMC tenha sido transmitido ou não para estes objetos. Assim, o número de objetos sujeitos a uma compensação pode ser superior os número de objetos para os quais o evento EMC é transmitido.<br><br>Se o critério não é preenchido, esta coluna será vazia, mesmo que para alguns objetos, os eventos EMD e EMH/EMI foram transmitidos dentro do prazo (EMD<= 72 horas e EMH/EMI <= 120 horas) |
|                       | Taxa por objeto (em DES)   | Remuneração suplementar em DES (0,5 DES a contar de Janeiro de 2011)  |
|                       | Remuneração suplementar (em DES)   | Se o operador de destino pode ter direito a uma compensação da parte do operador parceiro, esta coluna indicará a remuneração suplementar em DES<br><br>Se o operador preenche os critérios:<br>Remuneração suplementar = número de objetos sujeitos a uma compensação x taxa por objeto<br><br>Senão, compensação = 0 DES  |

Importante: Os critérios a seguir serão utilizados para verificar a conformidade com a norma S10: o identificador do objeto deve comportar 13 caracteres e ser estruturado da seguinte forma:

| Character No | Data format | Component                                    |
|--------------|-------------|--|
| 1 and 2      | a2          | Service indicator                            |
| 3 to 10      | n8          | Serial number                                |
| 11           | n1 or a1    | Check digit or check digit absence indicator |
| 12 and 13    | a2          | Country code                                 |

### 3.4 Parte do relatório dedicada aos objetos de saída

O relatório sobre os objetos de saída será similar à parte do relatório dedicado aos objetos de chegada, é apenas que o remetente e o destinatário são invertidos. Para os ratios, a data do último evento EMC será o critério de seleção para o período. Não é o caso do relatório atual sobre as encomendas, que utiliza, igualmente para os ratios, a data de expedição dos objetos (para os eventos referentes aos objetos de saída) e a data de recepção dos objetos (para os eventos referentes aos objetos de chegada).

O relatório será apresentado da seguinte forma:

ABC –Objetos de saída – Relatório de simulação contábil, Dezembro de 2011

| Cartas registradas | O operador de destino fornece pelo menos uma leitura ótica de objetos de chegada a ABC |                                       | Objetos    | Limites de desempenho        |                                    | Critérios preenchidos | Simulação contábil               |  |   |
|--------------------|--|---------------------------------------|------------|------------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|--|---|
|                    | Objetos recebidos de   | Código de barras conforme à norma S10 |            | Com leitura ótica evento EMC | Objetos associados a um evento EMC |                       | EMD <= 72 horas em relação à EMC | EMH ou EMI <= 120 horas em relação à EMC | Objetos sujeitos a uma compensação EMD <= 72 horas + EMH/EMI <= 120 horas |
| DEF                | Sim  | Sim                                   | 112        | 10                           | 10                                 | Não                   |                                  | 0,5                                      |   |
| EFG                | Sim  | Sim                                   | 250        | 220                          | 230                                | Sim                   | 200                              | 0,5                                      | 100   |
| FGH                | Não  | Sim                                   | 120        | 75                           | 71                                 | Não                   |                                  | 0,5                                      |   |
| GHI                | Sim  | Sim                                   | 322        | 300                          | 101                                | Não                   |                                  | 0,5                                      |   |
| HU                 | Não  | Sim                                   | 85         | 79                           | 81                                 | Sim                   | 75                               | 0,5                                      | 40  |
| IJK                | Não  | Sim                                   | 215        | 210                          | 205                                | Sim                   | 210                              | 0,5                                      | 110   |
| <b>Totais</b>      |  |                                       | <b>912</b> | <b>800</b>                   | <b>715</b>                         |                       | <b>490</b>                       | <b>0,5</b>                               | <b>250</b>  |

## 4. Geração dos relatórios

Uma vez ultrapassada a data limite para o mês em questão, o CTP gerará os relatórios (mensais e anuais cumulativos) e os transmitirá por correio eletrônico ao Secretariado do Grupo «Desenvolvimento dos produtos e marketing» da Comissão 1 do COP. Os usuários devem participar ao programa para receber o relatório sobre as correspondências. Como os relatórios são específicos a cada operador designado e capazes de conter informações confidenciais, eles serão enviados apenas aos operadores designados envolvidos. O Secretariado do Grupo «Desenvolvimento dos produtos e marketing» da Comissão 1 do COP atualizará a lista dos usuários inscritos e enviará regularmente atualizações antes da data limite.

### Dia limite

Para o relatório sobre as correspondências em sua versão atual, o dia limite será fixado a dois meses após o final do mês coberto pelo relatório. Considerando o evento EMC, os operadores designados de destino terão pelo menos dois meses civis completos para distribuir os objetos e transmitir os eventos correspondentes. Uma vez gerado o relatório, os novos eventos referentes a estes objetos não serão mais considerado.

O relatório será criado dois meses após o fim do período coberto. Isto significa que se desejar criar o relatório de Janeiro, deverá esperar dois meses completos para permitir a distribuição dos objetos e a transmissão dos eventos. Assim, o relatório de e Janeiro pode ser elaborado em Abril.

### 4.1 Formato do relatório

Os relatórios serão enviados no formato pdf.

### 4.2 Usuários autorizados

Os usuários autorizados podem ser autorizados a extrair os relatórios sobre as correspondências do sistema de controle da qualidade. Assim, os relatórios sobre as correspondências «salvaguardados» serão extraídos e fornecidos ao usuário.

## **5. Anomalia nos relatórios (comunicação dos problemas)**

### *Ponto de contato*

Se um operador designado constata incoerências nos números figurando no relatório, ele deve primeiro entrar em contato com a pessoa responsável pelo relatório sobre as correspondências junto ao fornecedor de sistema de avaliação. Esta pessoa tentará, então, resolver os eventuais problemas técnicos. Se o operador designado não estiver satisfeito com a solução proposta, pode formular um pedido de revisão junto ao Secretariado do Grupo «Desenvolvimento dos produtos e marketing» da Comissão 1 do COP. O Secretariado deverá, então, tomar as medidas necessárias para assegurar-se de que o pedido será corretamente avaliado pelo grupo, que deverá emitir uma recomendação à Comissão 1 para decisão. Os problemas ocorridos no âmbito de acordos multilaterais concluídos fora da UPU não podem ser tratados desta maneira.