**Ficha de recolha dos resultados/desempenhos relativos à qualidade de serviço obtidos pelo operador designado (edição 2018)**

**Sistema da UPU de certificação da gestão da qualidade**

Candidatura do operador designado de

O programa «Melhoria da qualidade» da Secretaria Internacional da UPU terá de preencher o presente questionário e deverá partilhá-lo com o operador designado em questão e com o consultor que realiza a auditoria.

Nota: a ficha de recolha dos resultados destina-se a avaliar os resultados em termos de qualidade de serviço e a verificar se os resultados obtidos são superiores ou iguais a um mínimo esperado. As normas e os objetivos fixados pelos órgãos da União servem de referência.

**Ficha dos resultados relativos à qualidade de serviço obtidos pelo operador designado (edição 2018)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* |
| **1.** | **Resultados – Medidas qualidade de serviço** |  |  |  |  |
| 1.1 | Os resultados das operações de controlo de ponta a ponta do correio internacional (controlo das permutas entre países industrializados realizado pela UPU, avaliação de ponta a ponta do Sistema de Controlo Mundial (GMS) da UPU, controlos bilaterais) cumprem os objetivos estabelecidos (pelo menos 85 % da norma mundial da UPU, atualmente de J + 5 (excluindo os fins de semana)) para os objetos de correspondência prioritários? |  |  |  |  |
| – Mais de 70% e menos de 85% |  |  | 15 |  |
| – Igual ou superior a 85%  (Os pontos não acumulam.) |  |  | 20 |  |
| 1.2 | Os resultados das mensagens EDI para os objetos de correspondência (relativas ao rastreamento e à localização dos objetos registados, com valor declarado) enviadas pelo operador designado cumprem os critérios abaixo? |  |  |  |  |
|  | EMC – 80% das mensagens transmitidas no prazo de vinte e quatro horas após o evento |  |  | 20 |  |
|  | EMD – 80% das mensagens transmitidas no prazo de vinte e quatro horas após o evento |  |  | 20 |  |
|  | EMH ou EMI – 80% das mensagens relativas aos dois eventos ou a um deles transmitidas no prazo de cento e vinte horas após o evento |  |  | 20 |  |
|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* | |
| 1.3 | Os resultados das mensagens EDI para as encomendas postais, enviadas pelo operador designado, cumprem os critérios abaixo? |  |  |  |  | |
|  | EMC – 80% das mensagens transmitidas no prazo de vinte e quatro horas após o evento |  |  | 20 |  | |
|  | EMD – 80% das mensagens transmitidas no prazo de vinte e quatro horas após o evento |  |  | 20 |  | |
|  | Percentagem das mensagens EDH, EMH ou EMI transmitidas no prazo de quarenta e oito horas após o evento (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | |
|  | – Mais de 80%, mas menos de 90% |  |  | 15 |  | |
|  | – Igual ou superior a 90% |  |  | 20 |  | |
|  | Percentagem das mensagens EDH/EMH/EMI em relação a EMD (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | |
|  | – Mais de 80%, mas menos de 90% |  |  | 15 |  | |
|  | – Igual ou superior a 90% |  |  | 20 |  | |
| 1.4 | Os resultados das mensagens EDI (relativas à permuta dos objetos de correspondência) enviadas pelo operador designado cumprem os critérios abaixo? |  |  |  |  | |
|  | PREDES – 80% de todas as expedições no prazo de vinte e quatro horas |  |  | 20 |  | |
|  | RESDES – 80% enviadas no prazo de vinte e quatro horas após a receção das expedições |  |  | 20 |  | |
| 1.5 | Os resultados das mensagens EDI (relativas à permuta das encomendas postais) enviadas pelo operador designado cumprem os critérios abaixo? |  |  |  |  | |
|  | PREDES – 80% de todas as expedições no prazo de vinte e quatro horas |  |  | 20 |  | |
|  | RESDES – 80% enviadas no prazo de vinte e quatro horas após a receção das expedições |  |  | 20 |  | |
|  | Percentagem mínima das mensagens RESDES em relação às mensagens PREDES igual ou superior a 80% |  |  | 20 |  | |
|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* | | |
| 1.6 | O operador designado gera as mensagens EDI abaixo (relativas à transferência do correio)? |  |  |  |  | | |
|  | – PRECON/RESCON |  |  | 15 |  | | |
|  | – CARDIT/RESDIT |  |  | 15 |  | | |
| 1.7 | Prazo médio de distribuição de ponta a ponta para os objetos de correspondência com código de barras (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | | |
|  | – Um a sete dias |  |  | 20 |  | | |
|  | – Mais de sete dias, mas menos de catorze dias |  |  | 15 |  | | |
| 1.8 | Prazo médio de distribuição de ponta a ponta para as encomendas postais (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | | |
|  | – Um a sete dias |  |  | 20 |  | | |
|  | – Mais de sete dias, mas menos de catorze dias |  |  | 15 |  | | |
| 1.9 | Transmissão das mensagens EDI dentro do prazo |  |  | 20 |  | | |
| **2.** | **Leitura ótica e conformidade com as mensagens EMSEVT v3** |  |  |  |  | | |
| 2.1 | Resultado obtido para o indicador de desempenho chave EDH/EMH/EMI em relação a EMA para os objetos de correspondência (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | | |
| – Mais de 70% e menos de 85% |  |  | 15 |  | | |
| – Igual ou superior a 85% |  |  | 20 |  | | |
| 2.2 | Resultado obtido para o indicador de desempenho chave EDH/EMH/EMI em relação a EMA para as encomendas postais (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | | |
|  | – Mais de 70% e menos de 85% |  |  | 15 |  | | |
|  | – Igual ou superior a 85% |  |  | 20 |  | | |
| 2.3 | Resultado obtido para o indicador de desempenho chave EMD/EMC (leg 2) para os objetos de correspondência (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | | |
| – Mais de 70% e menos de 85% |  |  | 15 |  | | |
| – Igual ou superior a 85% |  |  | 20 |  | | |
|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* | | |
| 2.4 | Resultado obtido para o indicador de desempenho chave EMD/EMC (leg 2) para as encomendas postais (os pontos não acumulam): |  |  |  |  | | |
|  | – Mais de 70% e menos de 85% |  |  | 15 |  | | |
|  | – Igual ou superior a 85% |  |  | 20 |  | | |
| 2.5 | Resultado obtido para os principais indicadores de desempenho relativos às mensagens RESDES/PREDES para os objetos de correspondência (os pontos não acumulam):  – Mais de 70% e menos de 85%  – Igual ou superior a 85% |  |  | 15  20 |  | | |
| 2.6 | Utilização da norma EMSEVT v3 para os objetos de correspondência? |  |  | 20 |  | | |
| 2.7 | Utilização da norma EMSEVT v3 para as encomendas postais? |  |  | 20 |  | | |
| **3.** | **Trocas com a alfândega** |  |  |  |  | | |
| 3.1 | Troca de CUSITM/CUSRSP com a alfândega? |  |  | 20 |  | | |
| 3.2 | Transmissão ou receção de ITMATT para os objetos de correspondência? |  |  | 20 |  | | |
| 3.3 | Transmissão ou receção de ITMATT para as encomendas postais? |  |  | 20 |  | | |
| **4.** | **Formulários CN 31, CN 35, rótulos e erros de encaminhamento** |  |  |  |  | | |
| 4.1 | Formulário CN 31 preenchido de forma correta e legível, indicando: |  |  |  |  | | |
|  | – o número de recipientes |  |  | 15 |  | | |
|  | – o peso |  |  | 15 |  | | |
|  | – um resumo dos objetos inseridos na expedição |  |  | 15 |  | | |
| 4.2 | Formulário CN 35 preenchido de forma correta e legível, indicando: |  |  |  |  | | |
|  | – o local e a data da expedição |  |  | 15 |  | | |
|  | – o número do voo |  |  | 15 |  | | |
|  | – o peso |  |  | 15 |  | | |
|  | – os códigos de barras, de acordo com os regulamentos da UPU |  |  | 15 |  | | |
|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* | | |
| 4.3 | Rótulos colocados nos maços/tabuleiros corretamente preenchidos >95%: |  |  |  |  | | |
|  | – Objetos de correspondência prioritários |  |  | 15 |  | | |
|  | – 80 a 120 maços (24 a 36 tabuleiros) |  |  | 15 |  | | |
| 4.4 | Percentagem de erros de encaminhamento em 80 a 120 maços (24 a 36 tabuleiros): |  |  |  |  | | |
|  | – <5% dos objetos de correspondência prioritários (maços/tabuleiros) |  |  | 15 |  | | |
|  | – <2% das cartas prioritárias (objetos individuais) |  |  | 15 |  | | |
| **5.** | **Outros indicadores** |  |  |  |  | | |
| 5.1 | Coletânea das Correspondências completada e atualizada (última atualização nos últimos três anos) |  |  | 20 |  | | |
| 5.2 | Coletânea das Encomendas Postais completada e atualizada (atualização anual obrigatória) |  |  | 20 |  | | |
| 5.3 | Transmissão das mensagens EDI relativas aos eventos obrigatórios para o rastreamento das encomendas postais: |  |  |  |  | | |
|  | – EMA |  |  | 15 |  | | |
|  | – EMB |  |  | 15 |  | | |
|  | – EMC |  |  | 15 |  | | |
|  | – EMJ |  |  | 15 |  | | |
|  | – EMK |  |  | 15 |  | | |
|  | – EMD |  |  | 15 |  | | |
|  | – EDB |  |  | 15 |  | | |
|  | – EME |  |  | 15 |  | | |
|  | – EDC |  |  | 15 |  | | |
|  | – EMF |  |  | 15 |  | | |
|  | – EDH/EMH |  |  | 15 |  | | |
|  | – EMI |  |  | 15 |  | | |
|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* | | |
| 5.4 | Normas de distribuição das encomendas postais validadas |  |  | 20 |  | | |
| 5.5 | Utilização do Sistema de Reclamações pela Internet (IBIS) (ou de qualquer outro produto comparável) |  |  | 20 |  | | |
| 5.6 | Prazos para o tratamento das reclamações (art. 21 da Convenção e 21-001 a 21-003 do Regulamento da Convenção)  Pelo menos 90% das reclamações tratadas dentro dos prazos indicados |  |  | 15 |  | | |
| 5.7 | O tempo médio máximo para a abertura de um pedido (dezasseis horas úteis) é cumprido? |  |  | 5 |  | | |
| 5.8 | O tempo médio máximo para a abertura de uma resposta (dezasseis horas úteis) é cumprido? |  |  | 5 |  | | |

Nota: a Direção das Operações Postais da Secretaria Internacional atualiza a ficha cada vez que o Regulamento, as metas, os indicadores e os objetivos são alterados.

Consultor da UPU Data