**Questionário 1 – Organização e gestão da qualidade de serviço (edição 2018)**

# Sistema da UPU de certificação da gestão da qualidade

Candidatura do operador designado de

O presente questionário foi preenchido por:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome completo | | Sra.  Sr. |
| Cargo | | |
| Endereço | | |
| Telefone | Fax | |
| Endereço eletrónico | | |

Ao responder ao presente questionário, o operador designado supramencionado confirma que as informações comunicadas nas páginas a seguir refletem as suas atividades na área da gestão permanente da qualidade do serviço internacional.

|  |  |
| --- | --- |
| Data | Assinatura |

Nota: o questionário 1 destina-se a avaliar se a organização instaurada pelo operador designado cumpre as exigências mínimas necessárias para garantir um serviço de qualidade, nomeadamente:

– órgãos de gestão e de direção adequados;

– uma política de fixação e de avaliação permanente dos resultados em matéria de qualidade de serviço;

– processos de trabalho formalizados que cumprem as normas e os padrões do serviço postal;

– a existência de pessoal com uma boa formação e envolvido na autoavaliação dos resultados;

– uma gestão adequada das relações com os clientes;

– relações formalizadas com os parceiros chave (segurança, alfândega e transportadoras aéreas).

|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Estratégia de gestão da qualidade de serviço e liderança** |  |  |  |  |
| 1.1 | O operador designado definiu por escrito as suas estratégias em matéria de qualidade do serviço postal internacional relativamente: |  |  |  |  |
|  | * à sua política (direções e objetivos gerais da organização em termos de qualidade, conforme expressos formalmente pela Direção Geral)? |  |  | 20 |  |
|  | – aos seus objetivos (objetivos relativos à qualidade baseados na política da organização em termos de qualidade)? |  |  | 15 |  |
|  | (Anexe os documentos pertinentes.) |  |  |  |  |
| 1.2 | O operador designado adotou e implementou uma estratégia proativa em matéria de segurança (de acordo com o disposto nos art. 8 da Convenção da UPU e 08-001 do Regulamento da Convenção) a fim de: |  |  |  |  |
|  | * melhorar a qualidade de serviço no seu conjunto? |  |  | 10 |  |
|  | * criar serviços de segurança ou reforçar os serviços existentes? |  |  | 5 |  |
|  | * partilhar, em tempo oportuno, informações relativas às operações, à segurança e aos inquéritos realizados sobre o assunto? |  |  | 5 |  |
| 1.3 | Existem iniciativas em matéria de comunicação destinadas a envolver os funcionários e os dirigentes nas principais áreas da qualidade internacional (normas, objetivos, resultados, reforço das capacidades em relação aos sistemas atuais de gestão da qualidade e da segurança) e a formá-los nessas áreas? |  |  | 15 |  |
| 1.4 | A legislação nacional define claramente a função e os poderes do regulador postal, em particular: |  |  |  |  |
|  | * na área da qualidade de serviço? |  |  | 5 |  |
|  | * para o serviço postal universal? |  |  | 5 |  |
|  | * para os segmentos do mercado postal interno e internacional abertos à concorrência? |  |  | 5 |  |
| 1.5 | O operador designado dispõe de uma estrutura permanente para a gestão da qualidade e da segurança do serviço internacional: |  |  |  |  |
|  | * ao nível central (sede e/ou Direção)? |  |  | 20 |  |
|  | * em todos os níveis da gestão, incluindo nas estações de permuta? |  |  | 15 |  |
|  | (Um organograma apresentando a estrutura da gestão da qualidade e dos serviços de segurança deverá ser fornecido.) |  |  |  |  |
| 1.5.1 | Existe um procedimento estabelecido de seleção do pessoal em conformidade com a legislação nacional? |  |  | 10 |  |
| 1.5.2 | Se for constituída uma equipa de segurança, existe um texto sobre a sua missão? (Se for o caso, anexe o documento em questão.) |  |  | 10 |  |
| 1.5.3 | Os planos de ação das estruturas específicas relativas à qualidade de serviço e à segurança refletem as estratégias e os objetivos do operador designado em relação à finalidade destas estruturas em todos os níveis da gestão: |  |  |  |  |
|  | * para a qualidade de serviço? |  |  | 10 |  |
|  | * para a segurança? |  |  | 10 |  |
| **2.** | **Circuito de encaminhamento internacional – Determinação dos objetivos e rastreamento**  (Ao nível da sede.) (Anexe os documentos pertinentes.) |  |  |  |  |
| 2.1 | O operador designado estabeleceu as normas e os objetivos abaixo em termos de qualidade de serviço, de acordo com o disposto no artigo 14 da Convenção da UPU? |  |  |  |  |
|  | * Normas e objetivos em matéria de distribuição para os objetos de correspondência de chegada |  |  | 20 |  |
|  | * Normas de ponta a ponta para os objetos de correspondência prioritários e para as encomendas postais |  |  | 25 |  |
|  | O operador designado avalia o grau de aplicação das normas em matéria de qualidade de serviço? |  |  | 15 |  |
| 2.2 | As normas e os objetivos em matéria de distribuição não são menos favoráveis do que aqueles aplicados aos objetos comparáveis do serviço interno? |  |  | 25 |  |
| 2.3 | As normas e os objetivos definidos na pergunta 2.1, bem como os números referentes aos resultados, são publicados? |  |  | 25 |  |
| 2.4 | Caso tenha respondido «sim» à pergunta 2.3, essas normas, esses objetivos e números referentes aos resultados são publicados e atualizados regularmente: |  |  |  |  |
|  | * num documento interno destinado aos membros do pessoal envolvido? |  |  | 15 |  |
|  | * num documento distribuído aos clientes? |  |  | 25 |  |
|  | * no *site* oficial do operador designado? |  |  | 30 |  |
| 2.5 | A Direção Geral estabelece objetivos anuais em matéria de qualidade para as unidades de operação postal que lhe estão subordinadas, sob a forma de instruções escritas? |  |  | 30 |  |
| 2.6 | Estes objetivos são estabelecidos tendo em vista o cumprimento da norma mundial de J + 5 para a qualidade do serviço internacional (sendo que 85% dos objetos teste devem cumprir este prazo)? (Se não for o caso, responda diretamente à pergunta 3.) |  |  | 20 |  |
| 2.7 | Estes objetivos correspondem a normas de serviço publicadas? Explique como são estabelecidos estes objetivos: |  |  | 20 |  |
| 2.8 | Foram estabelecidas normas de qualidade do serviço internacional de ponta a ponta para as ligações com os cinco países de destino que permutam os maiores volumes de correio? |  |  | 30 |  |
|  | Se for o caso, indique quais são esses cinco países de destino:  1.  2.  3.  4.  5. |  |  |  |  |
| 2.9 | Existe um quadro comum para garantir o acompanhamento regular da aplicação destas normas? |  |  | 25 |  |
| 2.10 | Tomam-se medidas conjuntas adequadas imediatamente, para manter ou melhorar o nível de desempenho? |  |  | 25 |  |
| 2.11 | Avalia-se o grau de realização dos objetivos anuais em matéria de qualidade, estabelecidos para as unidades de operação postal sob a forma de instruções escritas? |  |  | 15 |  |
| 2.12 | Existem pessoas específicas (diretores regionais, responsáveis de estações de permuta, etc.) encarregadas de garantir a realização desses objetivos? |  |  | 15 |  |
| 2.13 | Um controlo frequente da qualidade do serviço internacional faz parte das obrigações dos responsáveis: |  |  |  |  |
|  | * da sede? |  |  | 15 |  |
|  | * das estações de permuta/centros de triagem? |  |  | 15 |  |
| 2.14 | Os resultados deste controlo são registados e comunicados às pessoas em questão? |  |  | 15 |  |
| 2.15 | As medidas corretivas necessárias são tomadas: |  |  |  |  |
|  | * para as unidades operacionais? |  |  | 15 |  |
|  | * para o operador designado de expedição/de receção? |  |  | 15 |  |
| 2.16 | O operador designado implementou e utiliza um sistema de gestão da qualidade adequado, como ISO, EFQM (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade) ou outro, a fim de melhorar os seus resultados e de alcançar a excelência nos negócios? |  |  |  |  |
|  | * Implementado |  |  | 5 |  |
|  | * Utilizado |  |  | 15 |  |
| **3.** | **Pessoal envolvido e segurança** |  |  |  |  |
| 3.1 | As qualificações exigidas aos funcionários da qualidade de serviço e da segurança recrutados para a sede estão claramente definidas? |  |  | 15 |  |
|  | (Anexe as normas de recrutamento, as descrições de cargos e as normas em matéria de formação.) |  |  |  |  |
|  | As qualificações dos funcionários recrutados cumprem plenamente essas exigências? |  |  | 10 |  |
| 3.2 | Todos os setores (recolha, transporte, triagem, distribuição) estão empenhados na: |  |  |  |  |
|  | * melhoria contínua da qualidade? |  |  | 5 |  |
|  | * melhoria contínua da segurança? |  |  | 5 |  |
| 3.3 | Um programa de formação e de sensibilização para as questões de segurança foi: |  |  |  |  |
|  | * estabelecido? |  |  | 5 |  |
|  | * atualizado? |  |  | 5 |  |
|  | * documentado para todos os funcionários e contratantes? |  |  | 5 |  |
| 3.4 | Os objetivos operacionais são decididos de acordo com os funcionários/os sindicatos? |  |  | 15 |  |
|  | Os resultados dos funcionários são analisados regularmente? |  |  | 10 |  |
| 3.5 | Existe um sistema de objetivos quantificáveis em termos de qualidade de serviço, para a avaliação e a motivação dos funcionários? |  |  | 5 |  |
|  | Estes objetivos são analisados regularmente? (Se for o caso, com que frequência)? |  |  | 5 |  |
| 3.6 | Existe um diálogo eficiente entre a Direção e os funcionários (p. ex., inquéritos junto dos funcionários, equipas encarregadas da qualidade, programa de sugestões dos funcionários) para a melhoria da qualidade de serviço? |  |  | 10 |  |
|  | (O operador designado deve fornecer comprovativos deste diálogo (atas de reuniões, etc.).) |  |  |  |  |
| 3.7 | Existe um programa de segurança estabelecido que abrange a proteção do correio, dos funcionários, dos parceiros, dos clientes e dos ativos postais? |  |  | 10 |  |
| 3.8 | Efetuou-se uma análise de risco a fim de avaliar os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças em matéria de: |  |  |  |  |
|  | * qualidade de serviço? |  |  | 5 |  |
|  | * segurança? |  |  | 5 |  |
|  | (Indique as metas, os objetivos e os planos de ação associados ao serviço de segurança.) |  |  |  |  |
|  | Caso tenha sido efetuada uma análise de risco, definiu-se um processo de gestão dos riscos? |  |  | 5 |  |
| 3.9 | As descrições de cargos e/ou os planos de trabalho relativos a essas estruturas de serviço especializadas (qualidade de serviço e segurança) incluem uma análise das conclusões, uma avaliação e medidas corretivas? |  |  |  |  |
|  | * para a qualidade de serviço? |  |  | 5 |  |
|  | * para a segurança? |  |  | 5 |  |
| 3.10 | Foram mobilizados recursos humanos e financeiros apropriados para tratar das seguintes questões de segurança? |  |  |  |  |
|  | * Criminalidade |  |  | 10 |  |
|  | * Iniciativas em matéria de prevenção dos delitos ou de segurança |  |  | 10 |  |
|  | * Análise e divulgação de dados/informações |  |  | 10 |  |
| **4.** | **Relações com a alfândega e as companhias de transporte aéreo** |  |  |  |  |
| 4.1 | Existe um comité nacional de contacto que trata das relações entre o operador designado e as autoridades aduaneiras? |  |  | 15 |  |
| 4.2 | Os seus serviços operacionais cooperam de forma proativa com as alfândegas para garantir que todos os procedimentos aduaneiros sejam cumpridos e que os fluxos de correio internacional sejam mantidos de acordo com as normas estabelecidas? |  |  | 25 |  |
| 4.3 | O comité nacional de contacto entre os Correios e as alfândegas reúne-se, pelo menos, duas vezes por ano?  (Forneça as atas de todas as reuniões.) |  |  | 15 |  |
| 4.4 | Os limites de horário de chegada do meio de transporte foram todos atualizados na publicação pertinente da UPU (Coletânea das Correspondências e Coletânea das Encomendas Postais da UPU)? |  |  | 15 |  |
| 4.5 | No âmbito da Convenção de Quioto Revista, que entrou em vigor em fevereiro de 2006 e foi distribuída a todos os operadores designados dos Países-membros da UPU, o operador designado tomou medidas para: |  |  |  |  |
|  | * lutar contra o tráfico ilícito de estupefacientes por via postal? |  |  | 5 |  |
|  | * melhorar o cumprimento das disposições referentes às declarações para a alfândega CN 22 e CN 23? |  |  | 10 |  |
|  | * reforçar as capacidades técnicas e o intercâmbio eletrónico de dados (EDI)?   Se for o caso, forneça exemplos para cada sub-questão. |  |  | 5 |  |
| 4.6 | O operador designado assinou um contrato formal com as companhias que transportam os objetos de correspondência internacional (incluindo com as companhias aéreas)? |  |  | 15 |  |
| 4.7 | Os prazos de transmissão e de entrega estão indicados nos contratos celebrados entre o operador e as companhias aéreas, e o serviço é avaliado em função das exigências consideradas?  (Anexe os documentos pertinentes.) |  |  | 15 |  |
| **5.** | **Orientação para o cliente e qualidade** |  |  |  |  |
| 5.1 | Os clientes podem obter informações sobre as normas de qualidade de serviço de ponta a ponta: |  |  |  |  |
|  | * no *site* oficial do operador designado? |  |  | 20 |  |
|  | * nos balcões das estações de correio, pelo empregado de balcão, mediante pedido? |  |  | 15 |  |
|  | * numa brochura ou num prospeto pagos ou gratuitos? |  |  | 5 |  |
| 5.2 | O operador designado fornece informações sobre como cumprir as formalidades aduaneiras para garantir: |  |  |  |  |
|  | * que os rótulos CN 22 e as declarações para a alfândega CN 23 são preenchidos na íntegra, a fim de agilizar o desalfandegamento dos objetos? |  |  | 15 |  |
|  | * que existe um número suficiente de declarações para a alfândega CN 22 e CN 23 em todos os pontos de depósito (balcões)? |  |  | 10 |  |
| 5.3 | O operador designado ou outra entidade realizam inquéritos sobre a satisfação dos clientes junto dos clientes dos seus países? |  |  | 20 |  |
|  | (Se for o caso, anexe uma cópia dos resultados do inquérito.) |  |  |  |  |
| 5.4 | O operador designado dispõe de um sistema conhecido para tratar as reclamações dos clientes: |  |  |  |  |
|  | * por escrito? |  |  | 5 |  |
|  | * por telefone? |  |  | 5 |  |
|  | * por correio eletrónico ou Internet? |  |  | 10 |  |
| 5.5 | O operador designado utiliza o Sistema de Reclamações pela Internet para os objetos de correspondência registados? |  |  | 10 |  |
| 5.6 | Existem procedimentos de recurso e sistemas de compensação para o público? |  |  | 5 |  |
|  | Indique o número de reclamações recebidas o ano passado e especifique se foi constatada uma tendência para o aumento ou para a diminuição: |  |  | 10 |  |
|  | Prazo médio de resposta: |  |  |  |  |
| **6.** | **Endereçamento, código postal e distribuição ao domicílio** |  |  |  |  |
|  | *Parte 1 – Norma de endereçamento* |  |  |  |  |
| 6.1 | O operador designado publicou uma norma de endereço postal? |  |  | 15 |  |
| 6.2 | Se for o caso, a norma do operador encontra-se em conformidade com a norma internacional da UPU S42? |  |  | 10 |  |
| 6.3 | Além da norma de endereçamento, o sistema de endereçamento do operador designado baseia-se noutras normas (normas relativas aos envelopes, às caixas de correio, aos endereços físicos, etc.)?  (Anexe uma cópia da norma em questão ou explique onde e como é possível consultá-la.) |  |  | 5 |  |
|  | *Parte 2 – Sistema de códigos postais* |  |  |  |  |
| 6.4 | O operador designado possui um sistema de códigos postais? |  |  | 10 |  |
|  | *Parte 3 – Dados de endereço de referência* |  |  |  |  |
| 6.5 | O operador designado armazena os dados de endereço de referência numa base de dados? |  |  | 10 |  |
| 6.6 | Se for o caso, esta base de dados inclui: |  |  |  |  |
|  | * um repertório de códigos postais? |  |  | 5 |  |
|  | * dados sobre as vias? |  |  | 5 |  |
|  | * dados sobre os pontos de distribuição?   (Anexe os documentos pertinentes.) |  |  | 5 |  |
|  | *Parte 4 – Entrega ao domicílio* |  |  |  |  |
| 6.7 | O operador designado presta um serviço de entrega ao domicílio (os pontos não acumulam)? |  |  |  |  |
|  | * Não | – |  | – |  |
|  | * Sim, mas apenas em algumas partes das principais cidades |  |  | 5 |  |
|  | * Sim, mas apenas nas principais cidades |  |  | 10 |  |
|  | * Sim, em todo o país |  |  | 25 |  |
| **7.** | **Documentos da UPU** |  |  |  |  |
| 7.1 | O operador designado acede, em linha, aos seguintes documentos da UPU, que são indispensáveis para a correta execução das operações? |  |  |  |  |
|  | * Regulamento da Convenção |  |  | 10 |  |
|  | * Normas de segurança S58 e S59 |  |  | 10 |  |
|  | * Coletânea das Correspondências em linha |  |  | 10 |  |
|  | * Lista dos artigos proibidos das alfândegas |  |  | 10 |  |
|  | * Coletânea das Encomendas Postais em linha |  |  | 10 |  |
|  | * Coletânea das Questões Aduaneiras da UPU |  |  | 10 |  |
| 7.2 | Os documentos da UPU sobre o desalfandegamento estão atualizados e à disposição dos serviços operacionais, incluindo as estações de correio? |  |  |  |  |
|  | Versão em linha do Guia da exportação postal (Guia OMD-UPU sobre as questões aduaneiras relativas aos objetos postais internacionais) |  |  | 10 |  |
| 7.3 | Os serviços operacionais têm acesso às circulares e às mensagens EmIS da Secretaria Internacional da UPU em linha: |  |  |  |  |
|  | * nas estações de permuta? |  |  | 10 |  |
|  | * ao nível do pessoal operacional? |  |  | 5 |  |