

Pré-requisitos para a certificação da UPU em matéria de qualidade de serviço, de acordo com a nova metodologia 2018

Normas e objetivos

- O operador designado definiu, por escrito, as suas estratégias em matéria de qualidade do serviço postal internacional;
- O operador designado estabeleceu e fez publicar pela UPU normas de distribuição para os objetos de correspondência de chegada (serviço internacional) de superfície e prioritários (correio-avião);
- O operador designado estabeleceu as normas de ponta a ponta para os objetos de correspondência prioritários e para as encomendas postais;
- O operador designado estabeleceu e fez publicar pela UPU, pelo menos, cinco normas aplicáveis ao serviço internacional de ponta a ponta para os objetos de correspondência de superfície e prioritários (correio-avião); estas normas deveriam referir-se a itinerários que são, ou serão, submetidos ao exercício do sistema de avaliação de ponta a ponta do GMS implementado pela UPU ou de qualquer outro sistema em conformidade com o conceito técnico do GMS, adotado pelo COP;
- O operador designado participou, no ano do pedido de certificação e no ano anterior, em, pelo menos, uma operação de controlo da qualidade do serviço internacional organizada pela UPU, por uma União Restrita ou bilateralmente com outro operador designado.

Organização

O operador designado dispõe de uma estrutura permanente para a gestão da qualidade e da segurança do serviço internacional ao nível da direção em todos os níveis da gestão, incluindo na estação de permuta.

A legislação nacional define claramente a função e os poderes do regulador postal, em particular na área da qualidade de serviço para o serviço postal universal e para os segmentos do mercado postal interno e internacional abertos à concorrência.

Processo operacional

O operador designado dispõe de processos formalizados que abrangem todas as atividades de tratamento, desde o depósito dos objetos até ao envio das expedições para o estrangeiro e desde a receção das expedições até à distribuição final ou à reexpedição dos objetos.

Acompanhamento e avaliação da qualidade de serviço

O operador designado verifica regularmente se as normas em matéria de qualidade internacional foram cumpridas e os objetivos alcançados, através do sistema de avaliação de ponta a ponta do GMS da UPU ou com base em qualquer outro sistema em conformidade com «GMS technical design».

Relações com os clientes

- O operador designado publica as normas e os objetivos em matéria de qualidade de serviço em suportes acessíveis aos clientes;
- O operador designado fornece informações sobre como cumprir as formalidades aduaneiras;
- O operador designado dispõe de um sistema conhecido para tratar as reclamações dos clientes (por escrito, por telefone, por correio eletrónico ou através da Internet);
- O operador designado realiza inquéritos de satisfação junto dos seus clientes.

Relações com a alfândega, as transportadoras e as autoridades aeroportuárias

O operador designado reúne-se frequentemente com as autoridades aduaneiras, as transportadoras e as autoridades aeroportuárias.