**Questionário 2 – Procedimentos operacionais e relação com os clientes e os parceiros (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 2 destina-se a avaliar se os procedimentos operacionais e as relações com os clientes cumprem as exigências em termos de gestão da qualidade, nomeadamente:

– o cumprimento das normas e das boas práticas em matéria de tratamento e de encaminhamento do correio;

– o cumprimento das normas (códigos de barras, transporte, rastreamento e localização do correio, transmissão de mensagens EDI, controlo da qualidade);

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

|  |  | *Sim* | *Não* | *Pontos* | *Comentários* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Circuito de encaminhamento internacional – Depósito**  (Anexe os documentos pertinentes.) |  |  |  |  |
| 1.1 | Os processos relativos ao correio internacional de saída são definidos, esquematizados e documentados desde o depósito até à partida da aeronave? |  |  | 40 |  |
|  | Se for o caso, anexe os últimos documentos atualizados. |  |  |  |  |
| 1.2 | Os horários de recolha estão indicados em todos os marcos de correio? |  |  | 20 |  |
| 1.3 | O correio de todos os marcos de correio é recolhido, pelo menos, uma vez por dia útil? |  |  | 20 |  |
|  | Se for o caso, as recolhas são registadas num documento escrito? |  |  | 20 |  |
|  | Os documentos escritos são controlados? |  |  | 20 |  |
| 1.4 | A última recolha do correio internacional está prevista para que os objetos cheguem ao centro de triagem a tempo para serem incluídos nas expedições confecionadas e enviadas no mesmo dia ou no dia seguinte, de acordo com o quadro de encaminhamento? |  |  | 20 |  |
| **2.** | **Circuito de encaminhamento internacional – Tratamento e transporte**  (Anexe os documentos pertinentes.) |  |  |  |  |
| 2.1 | Os processos relativos ao correio internacional de chegada são definidos, esquematizados e documentados desde a chegada da aeronave até à distribuição?  Se for o caso, anexe os últimos documentos atualizados. |  |  | 40 |  |
| 2.2 | Os horários de partida e de chegada dos veículos encarregados do transporte interno (carros, camiões) são planeados a fim de garantir que todos os objetos de chegada do regime internacional possam ser distribuídos de acordo com as normas de distribuição do operador designado? |  |  | 15 |  |
| 2.3 | Os horários de transporte são organizados para assegurar excelentes prazos de transmissão entre a chegada ao aeroporto e a distribuição? |  |  | 15 |  |
| 2.4 | Os horários de transporte deixam tempo suficiente para que se proceda ao tratamento do correio internacional e à sua transferência entre as companhias aéreas e os aeroportos, e vice-versa? |  |  | 20 |  |
| 2.5 | Os meios de transporte utilizados possuem capacidade suficiente para transportar a totalidade do correio? |  |  | 20 |  |
|  | Se não for o caso, são implementadas medidas para evitar os atrasos no encaminhamento das expedições? (Especifique.)        (Os pontos não acumulam.) |  |  | 10 |  |
| 2.6 | Os processos relativos ao correio internacional de saída são definidos, esquematizados e documentados desde o depósito até à partida da aeronave? |  |  | 20 |  |
|  | Se for o caso, anexe os últimos documentos atualizados: |  |  |  |  |
|  | – Indicadores de triagem  – Planos de encaminhamento aéreo  – Tabelas de encerramento do correio-avião |  |  |  |  |
| 2.7 | O operador designado utiliza códigos de barras normalizados da UPU: |  |  |  |  |
|  | – ao nível dos recipientes? |  |  | 20 |  |
|  | – ao nível dos objetos (registados e com valor declarado)? |  |  | 10 |  |
| 2.8 | O operador designado possui uma das aplicações a seguir? (não cumulativo) |  |  |  |  |
|  | – IPS ou IPS.post do Centro de Tecnologias Postais da UPU? |  |  | 30 |  |
|  | – Qualquer outro sistema informático que permita as trocas de mensagens EMSEVT v3 (especifique que sistemas utiliza na coluna «comentários»)? |  |  | 20 |  |
| 2.9 | O operador designado efetua o rastreamento e a localização do correio internacional por via eletrónica? |  |  |  |  |
|  | Para as expedições que contêm objetos de correspondência ordinários: |  |  |  |  |
|  | – de saída |  |  | 10 |  |
|  | – de chegada |  |  | 10 |  |
|  | Para os objetos de correspondência registados: |  |  |  |  |
|  | – de saída |  |  | 5 |  |
|  | – de chegada |  |  | 5 |  |
| 2.10 | O operador designado troca mensagens EDI, nomeadamente para transmitir dados, com os operadores designados parceiros?  Se for o caso, em relação a que eventos? |  |  | 15 |  |
|  | – Mensagens EDI relativas aos eventos EMC, EMD e EMH/EMI |  |  | 20 |  |
|  | – Mensagens EDI relativas aos eventos EME e EMF |  |  | 20 |  |
|  | – Mensagens EDI relativas aos eventos EMA, EMB, EMG, EMJ e EMK |  |  | 20 |  |
|  | – Mensagens EDI PREDES e RESDES |  |  | 20 |  |
| **3.** | **Controlos da qualidade e obrigações**  (Anexe os documentos pertinentes.) |  |  |  |  |
| 3.1 | O operador designado participa na avaliação de ponta a ponta do GMS da UPU? |  |  | 30 |  |
| 3.2 | O operador participa em outros controlos internacionais da qualidade de serviço realizados por uma entidade externa independente? |  |  | 20 |  |
| 3.3 | O operador designado verifica frequentemente se as normas em matéria de qualidade internacional foram alcançadas: |  |  |  |  |
|  | – através do sistema de avaliação de ponta a ponta do GMS da UPU? |  |  | 25 |  |
|  | – com base em acordos bilaterais e/ou multilaterais? |  |  | 15 |  |
|  | Existem métodos escritos para a avaliação do grau de realização dos objetivos anuais em matéria de qualidade? |  |  | 15 |  |
|  | Existem pessoas específicas (diretores regionais, responsáveis de estações de permuta, etc.) encarregadas de garantir a realização desses objetivos? |  |  | 15 |  |
|  | As pessoas encarregadas de avaliar a realização dos objetivos tiveram formação sobre a metodologia? |  |  | 15 |  |
| 3.4 | A implementação destes objetivos é avaliada frequentemente?  (Se for o caso, indique com que frequência.) |  |  | 20 |  |
|  | Existem documentos escritos que registam os resultados das avaliações efetuadas? |  |  | 10 |  |
|  | Se for o caso, anexe os últimos documentos existentes. |  |  |  |  |
| 3.5 | Todos os marcos de correio são controlados regularmente a fim de determinar se o correio foi recolhido nos horários previstos? |  |  | 10 |  |
| 3.6 | Os horários de recolha estão indicados em todos os marcos de correio? |  |  | 20 |  |
| 3.7 | O correio de todos os marcos de correio é recolhido, pelo menos, uma vez por dia útil? |  |  | 20 |  |
| 3.8 | Todas as recolhas são controladas a fim de determinar se o correio recolhido chega ao centro de triagem dentro dos prazos previstos (de acordo com o plano de tratamento)? |  |  | 20 |  |
|  | Efetuam-se controlos nos móveis divisores de correspondência e nos sacos que aguardam encerramento para garantir que não existem erros de encaminhamento e que os maços estão preparados corretamente? |  |  | 10 |  |
| 3.9 | A estação de permuta é controlada a fim de determinar se todas as expedições são transmitidas de acordo com o plano de tratamento? |  |  | 20 |  |
| 3.10 | Efetuam-se controlos para garantir que todo o correio internacional recebido parte pelo primeiro meio de transporte disponível após o tratamento na estação de permuta? |  |  | 15 |  |
| 3.11 | Realizam-se controlos contínuos para garantir que as companhias aéreas prestem um serviço que cumpre as especificações do seu contrato? |  |  | 15 |  |
|  | Se for o caso, as entregas de expedições entre as duas partes realizam-se mediante assinatura (carimbo, data e assinatura)? |  |  | 15 |  |
|  | Caso tenha respondido «sim», os documentos são corretamente arquivados? |  |  | 10 |  |
| 3.12 | Tomam-se medidas corretivas em caso de incumprimento do plano de tratamento pelo pessoal? |  |  | 15 |  |
| 3.13 | Realizam-se regularmente reuniões com as companhias aéreas para decidir medidas corretivas em caso de incumprimento das especificações do contrato? |  |  | 15 |  |
| 3.14 | Tomam-se medidas corretivas frequentemente, caso os objetivos em matéria de qualidade de serviço não sejam atingidos? (Se for o caso, indique com que frequência.) |  |  | 15 |  |
| 3.15 | Estes objetivos estão associados ao sistema de avaliação dos resultados dos dirigentes e do pessoal? |  |  | 25 |  |
| 3.16 | Os resultados são analisados pelos serviços operacionais através de grupos de pessoas que incluem os parceiros envolvidos na cadeia de transmissão? |  |  | 15 |  |
|  | Se for o caso, a análise dos resultados indica que a qualidade de serviço dos parceiros é satisfatória? |  |  | 10 |  |
|  | Se a análise dos resultados indicar que a qualidade de serviço dos parceiros não é satisfatória, o problema é resolvido por partes que incluem os parceiros envolvidos na cadeia de transmissão? |  |  | 10 |  |
| 3.17 | A qualidade ao nível nacional é avaliada de ponta a ponta?  Se for o caso, os resultados alcançam o objetivo fixado (estabelecido pelo regulador e/ou pelo operador): |  |  | 20 |  |
|  | – para o ano em curso? |  |  | 15 |  |
|  | – para o ano anterior? |  |  | 15 |  |
|  | Os resultados destas análises são partilhados pela Direção e pelos serviços operacionais? |  |  | 15 |  |
|  | As medidas corretivas necessárias são tomadas: |  |  |  |  |
|  | – para as unidades operacionais? |  |  | 15 |  |
|  | – para o operador designado de expedição/de receção? |  |  | 15 |  |
| 3.18 | 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 |  |