

# **Pré-requisitos e níveis de certificação**

| Metodologia 2018–2020

| Versão atualizada em outubro de 2018

Berna 2018

## **I. Introdução**

Através da sua resolução C 20/1999, o Congresso de Beijing encarregou:

- o Conselho de Administração (CA), em colaboração com o Conselho de Operações Postais (COP), de incentivar a definição de regras e de métodos que permitam a avaliação dos níveis de qualidade de serviço alcançados por todos os operadores designados;
- a Secretaria Internacional de elaborar e de aplicar um sistema comum de avaliação da qualidade, incluindo programas de acompanhamento pela UPU e pelas Uniões Restritas, bem como a publicação periódica dos resultados obtidos por cada operador designado.

No âmbito da implementação desta resolução, o COP elaborou um projeto intitulado «Certificação das administrações postais – Gestão da qualidade do serviço postal internacional». Este projeto destina-se a incentivar os operadores designados a melhorarem a sua qualidade de serviço.

Além disso, através da sua resolução C 47/2012, o Congresso de Doha recomendou aos operadores designados de utilizar a norma ISO 9000 (Princípios essenciais e vocabulário) em vigor, no âmbito da sua política de qualidade, como fonte dos princípios dos sistemas de gestão da qualidade e de definição dos termos relacionados com estes sistemas.

Encarregou, igualmente através da sua resolução C 47/2012, o COP, em colaboração com a Secretaria Internacional, de promover a incorporação dos conceitos e da terminologia da norma ISO 9000 nas atividades do programa «Qualidade de serviço», em particular nos países que precisam de um maior desenvolvimento do seu sistema de gestão da qualidade.

Através da proposta de trabalho 21 do seu Plano de Atividades 2017–2020, o Congresso de Istambul 2016 encarregou igualmente a Secretaria Internacional de atualizar o sistema de certificação da qualidade de serviço da UPU.

## **II. Definição e âmbito de aplicação**

### **1. Princípios de gestão da qualidade**

Para conduzir e explorar eficientemente uma organização, é necessário dirigi-la e controlá-la de forma sistemática e transparente. Tal pode ser conseguido graças à implementação e à manutenção de um sistema de gestão concebido para melhorar continuamente o desempenho, respondendo simultaneamente às necessidades das partes interessadas. A gestão de uma organização inclui, entre outras coisas, a gestão da qualidade.

A norma ISO 9000 descreve os princípios fundamentais dos sistemas de gestão da qualidade e especifica a respetiva terminologia. As normas de gestão da qualidade da série ISO 9000 assentam em oito princípios de gestão da qualidade, que podem ser utilizados pela direção de uma organização a fim de melhorar o seu desempenho. Estes princípios são os seguintes:

- a) Orientação para o cliente.
- b) Liderança.
- c) Envolvimento do pessoal.
- d) Abordagem processual.
- e) Gestão por abordagem sistémica.
- f) Melhoria contínua.
- g) Tomada de decisões por abordagem factual.
- h) Relações mutuamente benéficas com os fornecedores.

## 2. *Princípios orientadores para o setor postal*

No caso específico do setor postal, os princípios indicados a seguir devem aplicar-se integrando, simultaneamente, as especificidades da área postal:

### a) *Orientação para o cliente*

O operador designado deve:

- estabelecer normas e objetivos em matéria de distribuição para os objetos de correspondência de chegada e normas de ponta a ponta para os objetos de correspondência prioritários e as cartas-avião;
- avaliar o grau de aplicação das normas em matéria de qualidade de serviço;
- verificar frequentemente se os objetivos em matéria de qualidade internacional foram alcançados;
- publicar as normas e os objetivos em termos de qualidade de serviço, bem como os resultados;
- dispor de um sistema em linha de avaliação da qualidade de serviço de ponta a ponta, como o sistema de controlo mundial (GMS) da UPU ou qualquer outro sistema equivalente;
- fornecer aos clientes informações sobre como cumprir as formalidades aduaneiras (atualização da Coletânea das Questões Aduaneiras da UPU);
- dispor de um sistema reconhecido para tratar as reclamações dos clientes;
- possuir uma política de compensação para os casos de incumprimento na prestação do serviço.

### b) *Liderança*

O operador designado deve:

- definir, 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) e aos seus objetivos referentes à qualidade;
- adotar e implementar uma estratégia proativa em matéria de segurança;
- dispor de uma estrutura permanente para a gestão da qualidade e da segurança do serviço internacional com recursos humanos qualificados nas áreas da qualidade de serviço e da segurança.

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

### c) *Envolvimento do pessoal*

O operador designado deve:

- tomar 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;
- envolver o pessoal na definição dos objetivos globais e dos objetivos dos centros de produção;
- publicar, dentro da empresa, os resultados relativos à qualidade de serviço e criar fóruns de discussão que lhes digam respeito.

### d) *Abordagem processual*

Todos os processos de trabalho devem ser descritos e documentados para divulgação e utilização ao nível dos diferentes centros e postos de trabalho em questão.

### e) *Gestão por abordagem sistémica*

A cadeia logística deve ser organizada e gerida como um conjunto de sistemas interconectados que funciona de forma coerente, a fim de alcançar os resultados pretendidos em termos de qualidade de serviço.

f) *Melhoria contínua*

A abordagem em matéria de qualidade implica o acompanhamento da qualidade de serviço, através dos relatórios fornecidos pelas diferentes ferramentas de monitorização (QCS, GMS, etc.), e a implementação de atividades de avaliação da qualidade de serviço no terreno. Os resultados do acompanhamento da qualidade e das atividades de avaliação são explorados para identificar as falhas em relação à organização, aos procedimentos estabelecidos previamente e aos resultados esperados, a fim de desenvolver e implementar as ações corretivas necessárias.

g) *Tomada de decisões por abordagem factual*

Todas as decisões a tomar para melhorar a qualidade de serviço devem assentar em normas estabelecidas pelo setor, em elementos factuais e provas materiais (resultados medidos e falhas constatadas e documentadas).

h) *Relações mutuamente benéficas com os fornecedores*

As relações com os parceiros (alfândegas, companhias aéreas, segurança) devem assentar em elementos contratuais ou numa organização e em procedimentos estabelecidos de comum acordo.

### III. **Procedimento de certificação**

#### 1. *Sistema de certificação da UPU*

O sistema de certificação da UPU destina-se a medir o nível de aplicação dos processos de gestão da qualidade nas estruturas dos operadores designados, bem como o seu desempenho.

A certificação aplica-se à gestão da qualidade do serviço internacional (correio simples) e destina-se a oferecer condições equitativas para a avaliação dos operadores designados, independentemente do nível de desenvolvimento dos países.

O sistema de certificação inclui três níveis: C (bronze), B (prata) e A (ouro).

Os certificados permanecem válidos por três anos. Durante este período, haverá uma validação todos os anos, com base no desempenho alcançado, para garantir que o nível alcançado é mantido.

Os operadores designados que obtiveram o nível A podem candidatar-se para serem certificados no âmbito do comércio eletrónico (a metodologia de certificação para o comércio eletrónico será desenvolvida após a adoção da presente metodologia de certificação).

#### 2. *Procedimento de certificação*

O procedimento de certificação realiza-se em quatro etapas, da seguinte forma:

##### 1º *Candidatura*

Todos os anos, a Secretaria Internacional transmite a todos os operadores designados a presente metodologia e os dois questionários-padrão. Um operador designado que pretenda ser certificado dirige um pedido de certificação à Secretaria Internacional. Este pedido é acompanhado dos questionários 1 e 2, devidamente preenchidos e com todos os documentos comprovativos necessários em anexo.

Os questionários são pontuados e é necessário obter um mínimo de pontos para poder beneficiar de uma certificação. As pontuações máximas que podem ser alcançadas nos questionários 1 e 2 são as seguintes:

- Questionário 1: 1 200 pontos.
- Questionário 2: 1 000 pontos.

A Secretaria Internacional analisa o pedido. O operador designado deve cumprir os pré-requisitos enumerados no capítulo IV do presente documento e obter o mínimo de pontos necessários para prosseguir com o processo de certificação. Se as informações fornecidas nos questionários não forem satisfatórias, a Secretaria Internacional pode solicitar mais informações.

## 2º *Recolha dos dados*

Além das respostas fornecidas nos questionários, os resultados do desempenho do operador designado incluídos nos diferentes relatórios elaborados pela Secretaria Internacional, os dados contidos nas mensagens EDI sobre o correio internacional, bem como os dados recolhidos por outros sistemas de avaliação do desempenho utilizados pela UPU serão tidos em conta no processo de certificação. Estes dados são apresentados numa «ficha de apresentação do desempenho do operador designado na área da qualidade de serviço». A pontuação máxima que pode ser alcançada nesta ficha de resultados é de 1 000 pontos.

A avaliação do desempenho basear-se-á, nomeadamente:

- nos resultados do desempenho obtidos no âmbito da avaliação do correio de saída (Leg 1) e do correio de chegada (Leg 3), a partir do sistema de controlo mundial (GMS, QCS); ou com base em qualquer outro sistema em conformidade com o conceito técnico do GMS, aprovado pelo COP;
- na troca de mensagens EDI para os diferentes processos de correio, como o rastreamento e a localização dos objetos contabilizáveis, a permuta de correio e a transferência de correio;
- nos dados recolhidos através do Sistema de Reclamações pela Internet.

## 3º *Questionários de avaliação*

Se os pré-requisitos forem cumpridos e o número mínimo de pontos for alcançado, a Secretaria Internacional convida o candidato a pagar a taxa necessária para implementar a certificação. Em seguida, um consultor da UPU é enviado para o país em questão a fim de verificar as informações indicadas nos dois questionários, bem como as operações no terreno.

## 4º *Avaliação propriamente dita*

Com o acordo do operador designado interessado, a Secretaria Internacional envia um especialista para realizar uma inspeção no local, durante três a cinco dias úteis, em função dos resultados dos questionários. Esta auditoria permite determinar em que medida as exigências do sistema de gestão da qualidade são cumpridas. Os resultados da auditoria permitem avaliar a eficiência do sistema de gestão da qualidade e identificar as possibilidades de melhoria.

Durante esta missão, os questionários 1 e 2 são controlados pelo especialista e eventualmente corrigidos, após verificação das informações fornecidas em todos os níveis do operador em questão. Efetua-se igualmente uma auditoria dos centros de triagem/estações de permuta para o correio internacional.

# IV. **Pré-requisitos e níveis de certificação**

## 1. *Pré-requisitos*

Um procedimento de certificação apenas pode ser lançado se o operador designado cumprir 10 dos pré-requisitos a seguir.

### a) *Normas e objetivos*

O operador designado:

- definiu, por escrito, as suas estratégias em matéria de qualidade do serviço postal internacional;
- estabeleceu e fez publicar pela UPU normas de distribuição para os objetos de correspondência de chegada (serviço internacional) de superfície e prioritários (correio-avião);
- estabeleceu as normas de ponta a ponta para os objetos de correspondência prioritários e para as encomendas postais;

- 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;
- 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.

*b) 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.

*c) 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.

*d) 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».

*e) Relações com os clientes*

O operador designado:

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

*f) 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.

*2. Níveis de certificação*

Pode considerar-se que um operador designado reúne as condições para ser certificado, se cumprir os pré-requisitos enumerados abaixo.

*a) Nível C*

Responder afirmativamente às perguntas cujos números estão indicados a seguir e estar pronto para justificar as suas respostas junto da Secretaria Internacional:

- Perguntas que exigem uma resposta completa:
  - Questionário 1: 1.4, 1.5, 2.1 (sub-questões 1 e 2), 2.2, 2.3, 2.8, 4.1, 4.2, 4.6, 5.3, 5.6 (sub-questão 1) e 7.1.

- Questionário 2: 1.1, 1.3 (sub-questão 1), 2.1, 2.2, 2.9 (sub-questões 1 e 2), 2.10 (sub-questão 1), 3.6, 3.9, 3.17 (sub-questão 1) e 3.18 (sub-questão 1).
- Perguntas que exigem uma resposta parcial:
  - Questionário 1: 1.1, 2.4, 2.16, 3.10, 4.5, 5.1, 5.2, 5.4, 6.7 e 7.3.
  - Questionário 2: 2.7, 2.8, 3.1 ou 3.2, 3.3 (sub-questões 1 e 2) e 3.17 (sub-questões 2 e 3).

Para o conjunto dos dois questionários e da ficha de resultados, é necessário obter, pelo menos, 1 600 pontos para alcançar o nível C (bronze).

#### b) *Nível B*

Para poder aspirar ao nível B, devem ser cumpridas as condições do nível C.

Além disso, deve responder afirmativamente às perguntas cujos números estão indicados a seguir e estar pronto para justificar as suas respostas junto da Secretaria Internacional:

- Perguntas que exigem uma resposta completa:
  - Questionário 1: 1.1, 1.2 (sub-questão 1), 2.5 a 2.7, 2.9, 2.10, 2.12, 2.14, 2.16, 3.1 (sub-questão 1), 3.4 (sub-questão 1), 3.6, 3.7, 4.3, 4.4, 4.7, 5.1 (sub-questões 1 e 2), 5.2 (sub-questão 1), 5.5, 5.6, 6.4, 7.2 e 7.3.
  - Questionário 2: 1.2, 1.3 (sub-questões 1 e 2), 1.4, 2.4, 2.6, 2.7, 2.10, 3.4 (sub-questão 1), 3.7, 3.8 (sub-questão 1), 3.10, 3.11 (sub-questão 1), 3.12, 3.14, 3.17 (sub-questões 1 a 3) e 3.18.
- Perguntas que exigem uma resposta parcial:
  - Questionário 1: 2.13, 2.15 e 6.7 (sub-questões 2 e 3).
  - Questionário 2: 2.5 e 3.3 (sub-questões 3 a 5).

Para o conjunto dos dois questionários e da ficha de resultados, é indispensável obter, pelo menos, 1 920 pontos para conseguir a certificação no nível B (prata).

#### c) *Nível A*

Para poder aspirar ao nível A, devem ser cumpridas todas as condições dos níveis inferiores.

Além disso, deve responder afirmativamente às perguntas cujos números estão indicados a seguir e estar pronto para justificar as suas respostas junto da Secretaria Internacional:

- Perguntas que exigem uma resposta completa:
  - Questionário 1: 1.2 (sub-questões 1 e 2), 1.3, 1.5.3, 2.1, 2.4 (sub-questão 3), 2.11, 3.1, 3.4, 3.10, 5.2, 5.4 (sub-questão 3), 6.1, 6.2, 6.5 e 6.7 (sub-questão 3).
  - Questionário 2: 1.3, 2.3, 2.9, 3.1, 3.3 a 3.5, 3.8, 3.11, 3.13 e 3.15 a 3.17 (sub-questões 1 a 4).
- Perguntas que exigem uma resposta parcial: Questionário 1: 3.3.

Para o conjunto dos dois questionários e da ficha de resultados, é indispensável obter, pelo menos, 2 560 pontos para conseguir a certificação no nível A (ouro).

### 3. *Entrega do certificado*

Com base no relatório da missão no terreno elaborado pelo consultor e no desempenho avaliado pela Secretaria Internacional (ficha de avaliação do desempenho do operador), a Secretaria Internacional determina o nível de certificação e informa o operador designado e o consultor.

Caso não esteja de acordo, o operador designado pode apresentar um recurso à Secretaria Internacional, fornecendo provas materiais para fundamentar a sua contestação. Se o operador designado continuar a contestar a decisão após a resposta da Secretaria Internacional, a questão é submetida a um comité composto pelo Presidente do Grupo «Qualidade de serviço» (GQS), pelo coordenador «Qualidade de serviço»

da Secretaria Internacional e por três membros designados do GQS, para tomar uma decisão definitiva sobre o nível de certificação adequado.

#### **4. Certificação oficial**

A Secretaria Internacional convida o operador designado beneficiário a uma cerimônia solene de entrega do certificado. Esta é organizada na presença de altos funcionários do operador designado interessado e da UPU. A cerimônia tem lugar durante a sessão anual do COP ou do CA, ou em qualquer outra ocasião apropriada. Caso a cerimônia de entrega não possa ter lugar, o certificado é entregue ao operador designado pelo Coordenador regional de projeto da UPU ou pelo gabinete local do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

Todos os outros operadores designados são informados do resultado da certificação através da sua publicação no *site* da UPU.

### **V. Línguas da certificação**

Para garantir um nível-padrão de avaliação pelos consultores, a língua utilizada para a documentação relativa à certificação e a língua utilizada pelo consultor durante a avaliação no terreno são o francês ou o inglês (à escolha do operador designado e excluindo-se qualquer outra, dado que estas duas línguas são as línguas de trabalho da Secretaria Internacional). Para os questionários e a correspondência sobre este assunto entre os operadores designados e a Secretaria Internacional, as outras línguas da UPU (árabe, espanhol, português e russo) podem ser utilizadas, como de costume.

### **VI. Obrigações do operador designado**

#### **a) Durante a análise do primeiro questionário**

- Nomear um coordenador nacional da certificação.
- Responder a eventuais perguntas adicionais da Secretaria Internacional num prazo de uma semana.

#### **b) Antes da chegada do consultor para a avaliação no terreno**

- Preparar a documentação que justifica as respostas aos dois questionários.
- Caso haja documentação apresentada noutra língua que não seja o francês ou o inglês, fornecer breves resumos numa destas duas línguas.
- Escolher a língua de trabalho do consultor (inglês ou francês), designar um interlocutor que domine a língua escolhida e comunicar o seu nome e endereço à Secretaria Internacional.
- Pagar à Secretaria Internacional um montante fixo para cobrir as despesas de missão do consultor. Caso a missão do consultor não alcance os resultados pretendidos devido à falta de informações ou a uma colaboração insuficiente por parte do operador designado, a mesma quantia deverá ser paga se o operador designado solicitar uma nova missão.
- Organizar a estadia do consultor com antecedência (reservar um quarto de hotel adequado para o consultor, com o acordo da Secretaria Internacional, preparar um local equipado para facilitar o seu trabalho, disponibilizar um meio de transporte para as visitas no terreno, etc.).

#### **c) Durante a missão do consultor**

- Recebê-lo à sua chegada e assegurar as suas deslocações locais, no âmbito da sua missão.
- Permitir que tenha acesso a todos os estabelecimentos postais, conforme o que solicitar.
- Disponibilizar os meios necessários para a realização da sua missão (escritório, material de escritório, fotocópias, acesso à Internet, etc.).



*d) Após a avaliação*

Pagar, se for o caso, as despesas de missão do seu representante para a entrega solene do diploma.

## **VII. Obrigações da Secretaria Internacional**

A Secretaria Internacional seguirá o procedimento abaixo, cumprindo as datas-limite indicadas:

- Analisar e avaliar as respostas aos questionários e a documentação correspondente e, eventualmente, solicitar esclarecimentos, caso as informações fornecidas sejam consideradas insuficientes; quatro semanas após a receção do questionário.
- Preencher a ficha sobre o desempenho (resultados do operador).
- Procurar e contratar um consultor; quatro semanas após a análise e a avaliação dos questionários.
- Indicar o consultor e sugerir o período de realização da missão ao operador designado que solicita a certificação; uma semana após a aceitação da missão pelo consultor.
- Garantir o apoio administrativo da missão do consultor.
- Analisar o relatório da missão; duas semanas após a sua receção.
- Comunicar os resultados da certificação ao operador designado e, se for necessário, ao Presidente do GQS, caso o operador designado conteste os resultados.
- Preparar o diploma de certificação.
- Organizar a entrega oficial do diploma.

## **VIII. Financiamento da certificação**

*a) UPU*

Os trabalhos de análise e de avaliação dos pedidos de certificação são financiados pelo orçamento da UPU.

A União financia igualmente a organização e a execução das missões dos consultores, cujas despesas médias ficam a cargo dos operadores designados.

*b) Operadores designados*

Os operadores designados financiam os trabalhos de preparação das respostas aos questionários, incluindo a documentação necessária e as eventuais traduções.

Contribuem igualmente para o pagamento das despesas de missão do consultor. Os operadores interessados pagam as despesas de deslocação e de estadia dos seus representantes na cerimónia de entrega oficial do certificado.

*c) Contribuição financeira dos operadores para as missões dos consultores*

A contribuição é fixada em 7 000 CHF por missão.

Para incentivar a participação dos operadores designados dos países menos avançados, a sua taxa de contribuição por missão é fixada em 3 000 CHF.

Os dados bancários para o pagamento desta contribuição são:

CREDIT SUISSE

Case postale 5366

3001 BERNE

SUISSE

Número de conta: 143996 61-10

Código SWIFT: CRESCHZZ80A

IBAN: CH48 0483 5014 3996 6101 0

Clearing: 4835