



**Bureau international**

Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUISSE

T +41 31 350 31 11  
F +41 31 350 31 10  
www.upu.int

Contacto: Chokri Ellili  
T +41 31 350 35 87  
chokri.ellili@upu.int

- Aos operadores designados dos Países-membros da União

Para informação:

- Às Uniões Restritas
- Aos Coordenadores Regionais de Projeto

Berna, 27 de junho de 2023

**Referência:** 0620(DOP.QSC.QIP)1068

**Assunto:** convite para participar na certificação dos operadores designados na área da gestão da qualidade

Prezada Senhora, Prezado Senhor,

Com o declínio dos volumes de correio postal tradicional, o aumento dos volumes do comércio eletrónico e a forte concorrência no mercado postal, os operadores designados enfrentam novas exigências e o desempenho tem de ser cada vez melhor. Por conseguinte, tornou-se necessário rever a metodologia de certificação da qualidade de serviço da UPU, passando de uma fase inicial destinada a sensibilizar para uma fase de certificação mais rigorosa, baseada nas necessidades do setor e do mercado.

Para tal, durante a sua sessão 2023.1 (sessão S3), o Conselho de Operações Postais (COP) adotou uma nova metodologia de certificação cujo principal objetivo é avaliar não só o nível de aplicação dos procedimentos de gestão da qualidade nas estruturas das empresas postais, como também a forma como as operações postais são organizadas e executadas, dado que tal constitui a base para a melhoria contínua da rede postal internacional.

Os operadores designados que possuem um sistema interno de garantia da qualidade de serviço para os produtos e serviços postais transfronteiriços podem pedir a avaliação do seu sistema no âmbito do procedimento de certificação da UPU. A certificação da UPU é um meio para melhorar continuamente a qualidade de serviço e permite aos operadores designados avaliar a eficiência do seu sistema da qualidade e dos seus processos operacionais de ponta a ponta, bem como a gestão das suas mensagens de intercâmbio eletrónico de dados (EDI) e a fiabilidade da sua rede de transporte e distribuição.

Com base na satisfação dos clientes finais, esta avaliação também analisa a interface com os clientes internos (incluindo o sistema de pedidos e reclamações e o envolvimento do pessoal), assim como a interface com os parceiros, como as companhias aéreas, a alfândega e as autoridades responsáveis pela segurança e proteção.

Este novo sistema de certificação, que se aplica à gestão das operações e da qualidade para o serviço internacional, destina-se a garantir condições equitativas para avaliar os operadores designados, independentemente do nível de desenvolvimento do país. A avaliação assenta nas respostas ao questionário (incluindo os pré-requisitos), nos resultados de desempenho e na auditoria no local.

O processo de certificação pode ser resumido da seguinte forma:

- Candidatura – Pré-requisitos e questionário: um operador designado que pretenda ser certificado deve, em primeiro lugar, determinar se cumpre todos os pré-requisitos (indicados no questionário). Em seguida, tem de enviar à Secretaria Internacional um pedido de certificação acompanhado do questionário preenchido e dos documentos comprovativos necessários (v. CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexo 2).
- Resultados do desempenho em termos de qualidade de serviço: além das respostas fornecidas no questionário e para se assegurar de que o operador designado é um candidato viável para a certificação, a Secretaria Internacional reunirá e analisará os resultados anuais do desempenho do operador designado com base em várias fontes: relatórios da Secretaria Internacional, mensagens EDI e sistemas de avaliação do desempenho utilizados pela UPU. Esses dados serão resumidos num documento especial («folha de resultados») que apresenta o desempenho do operador designado em termos de qualidade de serviço (v. CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexo 3).
- Auditoria no local: um consultor será enviado para o país a fim de verificar as informações fornecidas no questionário e efetuar as eventuais correções necessárias com base nas informações recolhidas a todos os níveis do operador designado. A auditoria incluirá os centros de triagem internacionais do operador designado, as estações de permuta e qualquer outra infraestrutura pertinente. Esta auditoria permite determinar em que medida as exigências operacionais e de gestão da qualidade são cumpridas. Os resultados da auditoria destinam-se a avaliar a eficiência dos processos operacionais e do sistema de gestão da qualidade e identificar as oportunidades de melhoria.

As condições financeiras permanecem inalteradas para que todos os países possam participar na certificação. Por conseguinte, as taxas de contribuição ascendem a 3 000 CHF para os países menos avançados e 7 000 CHF para os operadores designados dos outros países. No entanto, convém referir que esta contribuição financeira apenas é faturada se o operador designado candidato à certificação cumprir os pré-requisitos da nova metodologia e alcançar o terceiro nível do processo, que inclui, nomeadamente, a organização de uma missão de auditoria realizada por um especialista no terreno, para determinar em que medida as exigências do sistema de gestão da qualidade são cumpridas.

O novo sistema de certificação inclui três níveis: ouro (nível A), prata (nível B) e bronze (nível C). A certificação é válida durante três anos. Efetua-se uma validação anual com base nos desempenhos reais para garantir o cumprimento das normas apropriadas.

Por conseguinte, a certificação constitui um meio para melhorar continuamente a qualidade de serviço e poderia ser divulgado pelos media junto do público e dos clientes, a fim de dar a conhecer os esforços envidados pelos operadores designados nesta área. Quando um operador designado recebe um certificado, é a prova de que dispõe de um bom sistema de gestão da qualidade de serviço, bem como a indicação de que pode tomar medidas para melhorar a qualidade a curto e longo prazo.

No âmbito do projeto de preparação operacional para o comércio eletrónico (ORE 3), a Secretaria Internacional organiza *workshops* regionais de formação prática para ajudar os operadores designados participantes a melhorar a qualidade de serviço – o que é fundamental para o desempenho em termos de distribuição na rede postal – e implementar a certificação de gestão da qualidade da UPU.

/ Assim, tenho o prazer de juntar uma cópia da nova metodologia de certificação e do questionário (v. anexos 1 e 2, publicados durante a sessão S3 (CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexos 1 e 2)). O documento que resume o desempenho dos operadores designados no domínio da qualidade de serviço (publicado durante a sessão S3 (CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexo 3), que a Secretaria Internacional utiliza para recolher os dados, consta do anexo 3, para sua informação. Estes documentos também estão disponíveis no *site* da UPU ([www.upu.int/fr/Solutions-postales/Programmes-et-services/Qualité-de-service/Certification](http://www.upu.int/fr/Solutions-postales/Programmes-et-services/Qualité-de-service/Certification)).

Os operadores designados que pretendam ser certificados a partir do quarto trimestre de 2023 devem preencher e enviar o questionário à Secretaria Internacional, bem como os documentos comprovativos necessários.

Assim que receber os pedidos de certificação, a Secretaria Internacional procederá à sua análise. O operador designado tem de cumprir os pré-requisitos e obter um mínimo de 43 pontos (num total de 114 pontos) para continuar o processo de certificação. Se as informações fornecidas em resposta ao questionário não forem

satisfatórias, a Secretaria Internacional pode pedir mais pormenores e elaborar um plano de ação de melhoria, se for o caso.

Para obter mais informações sobre este assunto, pode entrar em contacto com Chokri Ellili, Chefe do Programa «Melhoria da Qualidade» (telefone: (+41 31) 350 35 87; endereço eletrónico: chokri.ellili@upu.int), e Mirko Ponti, Assistente do Programa «Melhoria da Qualidade» (telefone: (+41 31) 350 35 33; endereço eletrónico: mirko.ponti@upu.int).

Apresento-lhe, prezada Senhora, prezado Senhor, os meus protestos de elevada estima e consideração.

Masahiko Metoki

(assinado)

Diretor Geral