

Instruções para o questionário sobre a avaliação do desenvolvimento dos serviços postais digitais

I. Introdução

O objetivo deste questionário é recolher dados representativos sobre as atividades postais e o desenvolvimento dos serviços digitais que podem ser utilizados posteriormente para atualizar indicadores de avaliação no setor postal. Destina-se, igualmente, a:

- comparar o nível de desenvolvimento dos serviços postais digitais nos Países-membros da UPU;
- identificar e avaliar o impacto de eventuais obstáculos e as tendências relativamente ao desenvolvimento dos serviços postais digitais;
- avaliar o nível de desenvolvimento e a importância estratégica dos serviços postais digitais ao nível mundial desde a publicação do relatório de 2019; e
- definir o quadro das estratégias em matéria de serviços postais digitais.

Este questionário é uma versão atualizada do questionário que tinha sido utilizado em 2017 para preparar o relatório «The digital economy and digital postal activities – a global panorama» (Economia digital e atividades postais digitais – Um panorama mundial), publicado pela UPU em 2019.

A título de referência, o relatório anterior está disponível em:

www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/theDigitalEconomyAndDigitalPostalActivitiesAGlobalPanoramaEn.pdf

Os dados recolhidos através deste questionário servirão de base às análises mundiais e regionais levadas a cabo pela Secretaria Internacional da UPU na área do desenvolvimento dos serviços postais digitais. Este questionário permitirá, igualmente, obter informações atualizadas sobre as atividades de cada operador designado, que serão publicadas na atualização técnica do relatório «The digital economy and digital postal activities – a global panorama», prevista para 2020.

Para que esta ferramenta seja útil para o desenvolvimento de políticas postais, os dados devem ser fiáveis. Cada operador designado deve, imperativamente, assegurar a comunicação de dados completos e fiáveis. A existência de informações estatísticas de elevada qualidade é essencial para que a UPU e as empresas postais possam desenvolver políticas adaptadas e gerir o seu desenvolvimento. Dados não fiáveis ou incompletos podem falsear conclusões que, por sua vez, podem estar na origem de um desperdício de recursos.

II. Âmbito

O questionário concentra-se nas capacidades digitais dos serviços. Não inclui os elementos «físicos» dos serviços eletrónicos (por ex. a distribuição e a logística são excluídas).

Esta versão do questionário utiliza a mesma estrutura do questionário de 2017, para que os resultados possam ser comparados com os dos relatórios anteriores e para demonstrar a evolução dos serviços postais digitais.

III. Instruções gerais

A fim de manter a qualidade do questionário sobre os serviços eletrônicos oferecidos pelos Correios, solicitamos que:

- preencha minuciosamente todas as secções do questionário;
- garanta a recolha de informações pertinentes junto das diferentes equipas da sua organização;
- forneça todos os dados na sua posse, a fim de reduzir ao mínimo o número de dados em falta.

O questionário inclui as seguintes secções:

I. Lista dos serviços eletrônicos postais: entendemos como «serviços eletrônicos postais» (serviços eletrônicos) os serviços prestados pelos Correios aos seus consumidores finais (particulares, empresas ou governos), através de canais digitais. A Internet é o principal canal de prestação de serviços eletrônicos, embora sejam, igualmente, considerados outros canais de telecomunicações (p. ex. telemóveis, *tablets*, *call centres* ou televisões).

II. Tendências futuras: esta secção destina-se a avaliar a perceção dos operadores designados em relação às novas tendências tecnológicas que poderiam ter um impacto (positivo ou negativo) nos seus serviços eletrônicos postais no futuro.

III. Estratégias postais digitais: esta secção procura obter uma melhor compreensão do que estimula ou trava as decisões relativas à implementação dos serviços eletrônicos e dos tipos de respostas estratégicas dadas pelos Correios.

IV. Obstáculos e motores: esta secção apresenta as respostas a novas perguntas destinadas a obter uma melhor compreensão do que estimula ou trava as decisões relativas à implementação dos serviços eletrônicos e dos tipos de respostas estratégicas dadas pelos Correios.

V. Diversos: esta secção incentiva os inquiridos a partilhar experiências ou fornecer informações adicionais que considerem pertinentes, para ser incluídas no relatório.

O questionário também pode ser preenchido *online* em www.surveymonkey.com/r/postaldigital2020. Queira devolver o questionário no prazo fixado, para que a Secretaria Internacional possa publicar o relatório.

Ao procurar fornecer o maior número de dados precisos possível, cada operador designado contribuirá para a valorização das estatísticas postais e para o reforço do seu papel como ferramenta de decisão.

IV. Definições

Para garantir a coerência dos dados e simplificar a compreensão do questionário, são fornecidas abaixo as definições consideradas necessárias. Leia-as atentamente antes de responder às perguntas.

<i>Opções que constam das tabelas</i>	<i>Definições</i>
Serviço em desenvolvimento	Processo de desenvolvimento de um novo serviço para o mercado, incluindo a fase piloto. Este tipo de desenvolvimento é considerado como a primeira etapa no desenvolvimento de um serviço e implica um determinado número de etapas a realizar antes do lançamento comercial de um produto.
Utilizador	Qualquer particular, empresa ou organização que tem acesso a um serviço eletrónico oferecido pelos Correios, incluindo, entre outros, enquanto remetente ou destinatário.

Serviços	Definições
<i>Serviços de correio online e de governo eletrónico</i>	
Caixa de correio eletrónico postal	A caixa de correio eletrónico postal permite o envio de mensagens eletrónicas por um remetente autenticado, a distribuição, a gestão e o armazenamento de mensagens e de informações eletrónicas, bem como o acesso, para o destinatário autenticado, a estas mensagens e a estas informações. Este serviço está definido no artigo 37 da Convenção da UPU e no artigo 37-006 do Regulamento da Convenção.
Direct Mail <i>online</i>	Distribuição pelo correio de publicidade e/ou de qualquer outra comunicação de carácter promocional por via eletrónica.
Correio eletrónico postal registado	O correio eletrónico postal registado constitui um meio de trocar mensagens eletrónicas de forma segura e fiável, permitindo o envio de mensagens eletrónicas por um remetente autenticado a um ou mais destinatários, igualmente autenticados, e produz uma prova de expedição e uma prova de entrega. Este serviço está definido no artigo 37 da Convenção da UPU e no artigo 37-002 do Regulamento da Convenção.
Cartões eletrónicos	Os cartões eletrónicos são cartões comprados <i>online</i> , que são enviados, em seguida, a um ou mais destinatários por via física ou eletrónica.
Serviço de bureaufax <i>online</i>	O serviço de bureaufax <i>online</i> permite transmitir textos e ilustrações em conformidade com o original, por fax. Este serviço está definido no artigo 37 da Convenção da UPU e no artigo 37-002 do Regulamento da Convenção.
Faturação eletrónica	A faturação eletrónica é um serviço de transmissão de faturas eletrónicas, geradas por bancos, empresas do setor público ou organismos do Estado, para caixas postais eletrónicas de clientes.
Correio híbrido	O correio híbrido é um serviço que permite ao remetente depositar a sua mensagem original num formato físico ou eletrónico, a qual é, em seguida, tratada eletronicamente e convertida numa mensagem entregue num formato físico ou eletrónico ao seu destinatário. Este serviço está definido no artigo 37 da Convenção da UPU e no artigo 37-001 do Regulamento da Convenção. Este serviço inclui, igualmente, serviços como o serviço de «impressão comercial», propostos às grandes empresas.
Correio híbrido inverso	O serviço de correio híbrido inverso permite a um cliente enviar uma mensagem original num formato físico, a qual é convertida, em seguida, numa mensagem entregue num formato eletrónico ao seu destinatário.
Facilitação <i>online</i> do correio híbrido	Solução que permite aos pequenos remetentes aceder, graças aos sítios Web dos Correios, a um centro multisserviços para a conceção, a preparação, a impressão e a expedição das suas campanhas de Direct Mail ou do seu correio comercial.
Carimbo postal de certificação eletrónica	Este carimbo constitui uma cadeia de elementos comprovativos, conservados por um operador designado que age como um terceiro de confiança, atestando a realidade de um evento eletrónico, ocorrido em relação a um determinado conteúdo, numa determinada data e hora, e envolvendo a participação de uma ou várias partes identificadas. Esta definição está no artigo 37 da Convenção da UPU e no artigo 37-004 do Regulamento da Convenção. A norma S43 da UPU descreve as especificações funcionais nas quais se baseia este serviço.
Assinatura digital	Equivalente digital de uma assinatura manuscrita baseado num algoritmo que permite verificar a identidade do signatário e assegurar a integridade dos dados. O Correio fornece ao cliente uma identidade juridicamente válida que lhe permite assinar digitalmente um documento ou uma mensagem eletrónica. Esta assinatura digital baseia-se na criptografia para verificar a identidade do remetente (autenticação), assegurar-se de que a mensagem não foi alterada (integridade) e evitar que o remetente negue ter enviado a mensagem (não-repudição).

<i>Serviços</i>	<i>Definições</i>
<i>Serviços de correio online e de governo eletrónico (cont.)</i>	
Serviços de identidade digital	O Correio entrega identidades digitais que permitem aos seus clientes dispor de uma identidade juridicamente válida. A identidade digital pode ser salvaguardada graças a um simples sistema de autenticação eletrónica que exige uma palavra-passe ou através de tecnologias de autenticação mais seguras que utilizam a criptografia e uma infraestrutura de chaves públicas.
Serviços de certificação	Possibilidade para um cliente de utilizar um nome digital e uma palavra-passe num outro sistema e obter a validação por um terceiro da sua identidade digital. Por exemplo, um cliente com uma identidade digital emitida pelo Correio inicia sessão no seu sistema bancário para efetuar uma transação. O banco solicita por via eletrónica a validação da identidade digital ao Correio emissor, o qual entrega uma chave certificando a validação desta identidade digital.
Arquivo digital	O Correio converte documentos físicos e dados e armazena-os nos arquivos eletrónicos juridicamente vinculativos e verificáveis (arquivos eletrónicos), com base nas normas do sector (p. ex. OAIS ISO 14721:2003). A gestão de um arquivo digital consiste em desenvolver, estruturar, implantar e explorar o processo completo de arquivamento digital, com base nas normas reconhecidas pelo setor.
Saúde <i>online</i>	O serviço permite aos clientes (doentes e pessoal de saúde) aceder e gerir as informações médicas pessoais (certificação, direitos de acesso, gestão de conta).
Administração <i>online</i> : encomenda (no balcão ou na Internet), pedidos, registo <i>online</i>	Os clientes podem pedir/encomendar/registar documentos oficiais no balcão ou na Internet (por ex. passaporte, carta de condução, inscrição universitária) que são distribuídos ou fornecidos pelos Correios.
<i>Comércio eletrónico</i>	
Loja <i>online</i> de produtos filatéticos e postais	Os clientes podem comprar produtos filatéticos e postais <i>online</i> e mandar entregá-los num endereço físico.
Portal postal de compra <i>online</i> (ou centro comercial)	Um sítio Web postal ou um portal Web que comercializa produtos de uma série de comerciantes. Os sítios Web dos comerciantes estão muitas vezes integrados nos sítios Web dos Correios.
Declarações para a alfândega <i>online</i>	Os clientes podem fornecer informações necessárias (formulários CN 22, CN 23, CP 72) através do sítio Web postal à autoridade competente, antes de importar ou exportar um envio.
Integração dos serviços postais <i>online</i> nos sítios Web dos comerciantes <i>online</i>	Este serviço fornece aos comerciantes <i>online</i> ferramentas de <i>software</i> (como as interfaces de programação de aplicações) para facilitar a integração do sistema de expedição e de acompanhamento <i>online</i> dos Correios com as suas aplicações de comércio eletrónico.
Relatórios e análises do desempenho	O Correio fornece aos comerciantes <i>online</i> relatórios de desempenho personalizados (por ex. sobre as devoluções, os atrasos, os prazos de distribuição) para os ajudar a gerir os custos, as operações e a experiência de compra dos seus clientes.
Serviço de endereços internacionais virtuais	O Correio fornece um endereço físico internacional noutro país para que os clientes possam comprar facilmente produtos de comerciantes <i>online</i> desse país e solicitar o seu encaminhamento pelo correio.
Cálculo da estimativa dos custos totais no desembarque	No âmbito do procedimento de compras <i>online</i> , o Correio fornece aos compradores <i>online</i> as informações detalhadas sobre todos os custos associados à distribuição de documentos e/ou mercadorias.

Gestão <i>online</i> de soluções de distribuição de documentos e/ou de mercadorias	Este serviço permite aos clientes notificar o Correio por via eletrónica (por ex. através de aplicações móveis, Internet, etc.) do local onde os documentos e/ou as mercadorias devem ser entregues (p. ex. cacifo para encomendas, domicílio, comerciante local, etc.).
<i>Soluções financeiras e de pagamento digitais</i>	
Gestão de conta <i>online</i>	Este serviço permite aos clientes gerir eletronicamente a sua conta financeira postal e efetuar operações financeiras.
Transferência de fundos <i>online</i>	Serviço de transferência de dinheiro numerário a numerário ou de conta a conta para o seu destinatário, através de rede eletrónica.
Pagamento de faturas <i>online</i>	Serviço de pagamento das faturas no sítio Web do Correio que necessita da implantação de um sistema especializado de pagamento <i>online</i> .
Soluções de pagamento	Serviço que fornece soluções (sítio de compras <i>online</i>) de pagamentos eletrónicos por intermédio de várias opções de pagamento eletrónico através de uma única interface de pagamento.
Serviços de depósito de garantia para o comércio eletrónico	Serviço que fornece uma solução de pagamento segura que recolhe, detém e deposita fundos, que estão associados ao pagamento para os clientes de mercadorias compradas <i>online</i> para a sua entrega.
<i>Serviços de apoio</i>	
Ponto de acesso público à Internet nas estações de correio	Os clientes podem aceder à Internet nas estações de correio.
Informações <i>online</i> sobre os produtos, os serviços, e as tarifas	Os clientes podem aceder, no sítio Web do Correio, através de aplicações etc., às informações relativas aos diferentes produtos e serviços, assim como às tarifas em vigor.
Pesquisa <i>online</i> (códigos postais, endereços, estações de correio)	Os clientes podem pesquisar uma estação de correio ou um código postal ou validar um endereço <i>online</i> , recolhendo informações como o nome da rua, a cidade ou o código postal, ou o endereço completo.
Contacto <i>online</i> e serviço ao cliente	Os clientes podem entrar em contacto com o Correio, através de um meio eletrónico (sítio Web, aplicação, redes sociais, correio eletrónico, telefone), relativamente a um serviço ou para solicitar informações.
Rastreamento	Os clientes podem acompanhar e localizar um envio postal <i>online</i> .
Notificação eletrónica	O operador designado notifica um remetente/destinatário por via eletrónica (p. ex. por SMS, correio eletrónico ou redes sociais) de que um envio postal (documentos/mercadorias) foi entregue ou deve ser levantado num determinado endereço (cacifo para encomendas, domicílio, ponto de levantamento, etc.).
Alteração de endereço <i>online</i>	Os clientes podem modificar o seu endereço postal <i>online</i> , nomeadamente num portal Internet ou numa aplicação.
Serviço <i>online</i> de retenção de correio	Os clientes podem solicitar, por correio eletrónico ou <i>online</i> , a interrupção da distribuição no seu endereço e a retenção do seu correio durante um determinado período de tempo.
Serviços <i>online</i> de atualização das bases de dados de endereços	Os pequenos remetentes profissionais podem validar eletronicamente as suas listas de endereços, carregando-os no sítio Web do Correio.
Faturação postal eletrónica	Serviço que permite aos clientes receber uma fatura eletrónica para os serviços e produtos de correio utilizados.

Franquia digital	Os clientes podem encomendar, pagar e descarregar por via eletrónica, através do sítio Web do Correio, de uma aplicação para <i>smartphone</i> ou por SMS, a franquia necessária para a expedição de documentos ou de mercadorias. A franquia pode ser impressa em papel (por ex. rótulos para expedição) ou tomar a forma de um número, de um código ou de uma chave.
Franquia digital personalizada	Os clientes podem encomendar, pagar e descarregar por via eletrónica, através do sítio Web do Correio, de uma aplicação para <i>smartphone</i> ou por SMS, franquias personalizadas necessárias para a expedição de documentos ou de mercadorias. O utilizador carrega uma fotografia que lhe pertence ou escolhe uma no banco de imagens propostas pelo Correio.
Serviço de recolha	Os clientes podem solicitar a recolha do seu correio através do sítio Web do Correio, de uma aplicação para <i>smartphone</i> ou por SMS.

5. Contacto

Caso tenha alguma pergunta, pode entrar em contacto com:

Paul Donohoe
Chefe do programa «Economia digital e comércio»

Endereço eletrónico: eservices@upu.int
 Telefone: (+41 31) 350 34 50
 Fax: (+41 31) 351 02 66
 Sítio Web: www.upu.int