



Bureau international

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

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

Contato: Alex Gomes da Silva
T +41 31 350 32 13
alex.gomesdasilva@upu.int

Aos operadores designados dos Países-
membros da União

Berna, 24 de Março de 2015

Referência: 0205(DOT.PCL)1036

Assunto: Validação das normas de distribuição das encomendas

Prezada Senhora, Prezado Senhor,

Em 2012, o Congresso de Doha aprovou um programa de atividades visando melhorar a qualidade do serviço das encomendas prevendo em particular a implantação de novos relatórios de avaliação dos resultados em termos de distribuição nos prazos previstos pelas normas de distribuição. No âmbito deste programa de atividades e diante dos resultados do projeto piloto realizado em 2014, o Grupo «Avaliação e melhoria da qualidade do serviço das encomendas postais» da Comissão 3 do Conselho de Operações Postais realiza atualmente trabalhos para validar as normas de distribuição para as encomendas.

Com a validação das normas de cada operador designado os operadores poderão ter acesso a relatórios de desempenho relativos à distribuição, avaliar seus resultados no assunto em relação às diversas normas de distribuição aplicáveis e compará-los com os prazos anunciados aos seus clientes e aos seus parceiros. Estes relatórios serão preciosas ferramentas para a análise e a melhoria da qualidade de seu serviço de encomendas.

O procedimento de validação das normas de distribuição é descrito abaixo:

- 1º Cada operador designado transmite à Secretaria Internacional suas normas de distribuição. A Secretaria Internacional as converterá em um formato que permita a avaliação.
- 2º Com base nos resultados da análise realizada pelo sistema de avaliação, a Secretaria Internacional ressaltará as eventuais anomalias quanto aos dados de referência fornecidos e colaborará com cada operador designado para corrigi-las.
- 3º Uma vez obtido todos os dados de referência, cada operador designado deverá aprovar o documento final de avaliação fornecido pela Secretaria Internacional. Uma vez assinado a ficha de aceitação pelo operador designado e devolvida à Secretaria Internacional, considera-se que o operador deu sua aprovação. Depois disso, as normas de distribuição são consideradas validadas.

O Guia para a validação das normas de distribuição das encomendas destinado aos operadores designados figura em anexo. Gentileza preencher a ficha de contato do anexo 1 do guia e providenciar para que as outras fichas sejam preenchidas pela pessoa habilitada.

Agradeceríamos que devolvesse o anexo, devidamente completado e assinado, por correio eletrônico (parcels@upu.int), **até 31 de Julho de 2015**, para dar início ao procedimento de validação das normas de distribuição.

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

Abdel Ilah Bousseta

(assinado)

Diretor interino das Operações e da
Tecnologia



UPU | UNIÃO
POSTAL
UNIVERSAL

Guia para a validação das normas de distribuição das encomendas destinado aos operadores designados

(Versão 1.0)

Procedimento de validação

- a) Todos os operadores designados devem preencher o dossiê de validação figurando no anexo 1 e devolvê-lo à Secretaria Internacional.
- b) Uma vez devolvido, a Secretaria Internacional incluirá os dados no sistema de controle da qualidade (QCS) a fim de avaliar a coerência dos dados fornecido no dossiê de validação.
- c) Em função dos resultados desta avaliação, a Secretaria Internacional informará o operador sobre as anomalias que devem ser corrigidas. Se for necessária uma modificação das normas de distribuição, será realizada uma segunda avaliação.
- d) Quando a Secretaria Internacional e o operador designado decidirem sobre as normas de distribuição definitivas, as normas definitivas aplicáveis (apresentadas sob a forma de um quadro de avaliação) e os dados a publicar na Coletânea das Encomendas postais on-line serão enviados ao operador designado para aprovação.
- e) O quadro de avaliação deve ser aprovado antes do 20^o dia do mês anterior ao mês em que as normas devem entrar em vigor. Uma vez aprovado o quadro de avaliação definitivo pelo operador designado, a Secretaria Internacional o explorará e atualizará as normas na Coletânea das Encomendas postais on-line.
- f) A data de entrada em vigor de toda norma de distribuição validada é fixada para o primeiro dia do mês seguinte à sua aprovação.

Procedimento de revalidação

- a) Em caso de modificação das normas de distribuição depois da implementação das normas validadas, uma revalidação pode ser realizada. Este procedimento obedece às mesmas regras aplicáveis à validação.
- b) A revalidação só pode ser feita uma vez a cada seis meses.
- c) Uma revalidação é necessária quando o operador designado implanta um novo correio permutante ou um novo código do estação de distribuição. Uma revalidação também pode ser necessária em caso de modificação dos processos operacionais ou dos horários de transporte a nível nacional.

Instruções para preencher o dossiê de validação

Primeira parte

Convém fornecer as coordenadas dos responsáveis pelo acompanhamento do procedimento de validação a contatar em primeiro e em segundo lugar. Além disso, também pede-se confirmar, com uma assinatura, que as normas de distribuição indicadas não são menos favoráveis do que aquelas aplicáveis ao serviço interno, de acordo com o artigo 22 da Convenção Postal Universal.

Segunda e terceira partes

- a) Uma norma de distribuição se define como o tempo decorrido entre a chegada de um objeto em um aeroporto ou um correio permutante e sua entrega ao destinatário. Depende da capacidade real das redes utilizadas (rede de transporte interna) para cada cidade, região ou série de códigos postais.
- b) A fim de estabelecer as normas de distribuição, os operadores devem comunicar:
 - informações detalhadas sobre o processo de encaminhamento das encomendas do correio permutante até a distribuição (incluindo as horas limite) para as encomendas de chegada;
 - acordos passados com as companhias de manutenção aeroportuárias;
 - planos de encaminhamento internacional estabelecidos e, eventualmente, a título complementar, o Guia oficial das companhias aéreas (Official Airline Guide) e consultas com as companhias aéreas em relação às encomendas-avião;
 - acordos concluídos com as autoridades alfandegárias nacionais e informações precisas sobre seus procedimentos a fim de estimar o prazo necessário à liberação alfandegária;
 - normas de distribuição nacionais para o encaminhamento a partir de cada correio permutante de chegada para cada estação de distribuição.

- c) Os questionários II e III devem ser completados para cada correio permutante a ser considerado na avaliação. As designações dos correios permutantes devem ser perfeitamente conformes à lista oficial dos códigos dos centros de tratamento do correio internacional (CTCI) (lista de códigos 108).
- d) Cada operador pode definir até nove zonas em função de suas normas operacionais. Cada uma delas corresponde a uma zona onde as encomendas podem ser distribuídas no mesmo dia.
- e) Prazo de liberação alfandegária: é necessário indicar o prazo médio, expresso em horas ou em dias, necessário à liberação alfandegária dos objetos tributáveis e dos objetos não tributáveis.
- f) Nome do correio permutante de chegada e código do CTCI: o operador deve definir o correio permutante de chegada por seu nome e seu código CTCI (v. norma técnica S34 da UPU e lista dos códigos CTCI, disponíveis no Website da UPU (www.upu.int/fr/activites/normes/a-propos-des-normes.html)).
- g) Horário de abertura: a título puramente informativo, convém indicar os dias e o horário de abertura do correio permutante mencionado.
- h) Hora limite de chegada (LAT): é a última hora em que uma aeronave pode chegar ao aeroporto para respeitar a hora crítica de chegada ou a hora em que uma expedição-superfície pode chegar ao correio permutante para respeitar a hora crítica de chegada. As faixas horárias indicadas devem cobrir a margem horária de 24 horas por dia, ou seja, de 00h00 às 23h59. No exemplo fornecido, a hora limite de chegada para garantir a distribuição das encomendas de chegada na segunda-feira na zona 1 na quarta-feira é fixada em 09h00. Todas as outras encomendas destinadas à zona 1 que chegarem depois das 09h00 serão distribuídas na quinta-feira. Estas duas margens horárias são indicadas da seguinte maneira no quadro: 00h00–09h00 e 09h01–23h59.
- i) Hora crítica de chegada (CET): é a última hora em que um objeto pode chegar ao correio permutante para respeitar a norma de serviço fixada para o tratamento, o transporte e a distribuição (hora limite de leitura ótica do evento D). Esta hora deve ser indicada no formato hhmm (h para as horas e m para os minutos). No exemplo dado, a hora crítica de chegada para garantir a distribuição das encomendas de chegada na segunda-feira na zona 1 na quarta-feira é fixada em 10h30. Isto significa que um prazo de uma hora e meia é previsto entre a chegada (por via aérea ou transporte de superfície) e a entrega ao correio permutante.
- j) Dias de distribuição por zona: convém utilizar os dias da semana (segunda-feira, terça-feira, quarta-feira, quinta-feira, sexta-feira, sábado e domingo). Se o prazo de distribuição for superior a uma semana, será indicado da seguinte maneira: dia da semana + x (x correspondendo à quantidade de semanas decorrida desde a chegada). Por exemplo, se o objeto chega na segunda-feira, mas sua distribuição é prevista para a quarta-feira da semana seguinte, a norma de distribuição será «Quarta-feira + 1». As normas publicadas não devem considerar os prazos relativos às alfândegas.
- k) Zonas definidas por cidade e códigos postais: o operador designado deve indicar os correspondentes códigos postais ou as cidades, bem como os códigos das estações de distribuição em questão. Cada zona deve corresponder a pelo menos um código de estação de distribuição, e cada código ou série de códigos de estação de distribuição deve ser inscrito no quadro. Não é permitido utilizar a menção «Restante do país» na coluna relativa aos códigos das estações de distribuição. Se o país possui apenas uma única zona de distribuição, é possível inscrever a menção «Todo o país» na coluna relativa aos códigos das estações de distribuição.

Quarta parte

O operador designado deve indicar os dias da semana em que a distribuição das encomendas é possível. Se a distribuição das encomendas é assegurada apenas em determinadas partes do território no dia, ele ainda deve aparecer como um dia de distribuição.