**Questionário sobre a prestação do serviço postal universal pelos Países-membros**

Convida-se os Países-membros da União Postal Universal a preencher o presente questionário sobre a prestação do serviço postal universal, de acordo com a resolução C 21/2016 do Congresso de Istambul, e a enviá-lo por correio eletrónico, **o mais tardar até 7 de outubro de 2022**, para:

Seunghoon Jeon

Direction des politiques, de la régulation et des marchés

Bureau international

Union postale universelle

3015 BERNE

SUISSE

Telefone: (+41 31) 350 35 24

Fax: (+41 31) 350 31 10

Endereço eletrónico: [seunghoon.jeon@upu.int](mailto:seunghoon.jeon@upu.int)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| País-membro | | |
| Nome completo (pessoa responsável a contactar) | | Sra.  Sr. |
| Cargo/título | | |
| Telefone | | |
| Endereço eletrónico | | |
| Local e data | Assinatura | |

**Questionário para obter informações dos Países-membros sobre a prestação do serviço postal universal (2022)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Definição** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 1.1 | Tem uma definição do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 1.2 | Definiu o serviço postal universal num documento oficial? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique o tipo de documento apropriado e forneça uma versão eletrónica da sua legislação postal ou dos seus documentos jurídicos mais recentes que contêm a definição do serviço postal universal e/ou uma hiperligação para o(s) documento(s): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Legislação | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Contrato de concessão | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Contrato de licença | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Manual | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 1.3 | Se não define oficialmente o serviço postal universal, pretende fazê-lo brevemente? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, especifique se pretende defini-lo num prazo de: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | seis meses | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | um ano | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | dois anos | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **2.** | **Âmbito de aplicação** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se definiu o serviço postal universal, indique os elementos incluídos no seu âmbito de aplicação: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1 | Correspondências: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Incluído | Não incluído |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.1 | Objetos prioritários/não prioritários (com exceção dos livros, dos jornais e dos periódicos) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Caso exista um limite de peso, indique-o: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | até 500 gramas | | | | | | | | | | até 1 quilograma | | até 2 quilogramas | | | | | mais de 2 quilogramas | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.2 | Livros, jornais e periódicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Caso exista um limite de peso, indique-o: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | até 500 gramas | | | | | | | | | | até 1 quilograma | | até 2 quilogramas | | | | | mais de 2 quilogramas | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.3 | Envios para os cegos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Caso exista um limite de peso, indique-o: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | até 500 gramas | | | | | | | | | | até 1 quilograma | | até 2 quilogramas | | | | | mais de 2 quilogramas | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Incluído | Não incluído |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.4 | Pacotes postais | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Caso exista um limite de peso, indique-o: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | até 500 gramas | | | | | | | | | | até 1 quilograma | | até 2 quilogramas | | | | | mais de 2 quilogramas | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.1.5 | Serviços suplementares | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Objetos registados | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Objetos com valor declarado | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Objectos com entrega comprovada | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Objetos expresso | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.2 | Encomendas: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Indique o limite de peso: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | até 10 quilogramas | | | | | | | | | | | até 20 quilogramas | | | mais de 20 quilogramas | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3 | Outros serviços: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3.1 | Serviços financeiros | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Transferências postais | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Vales postais em numerário | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Vales de pagamento | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Vales de depósito | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Abertura de uma conta corrente postal ou de uma conta poupança | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Outros serviços (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3.2 | Serviços não financeiros | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Telegramas | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Pagamentos das pensões | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Serviços em nome de organismos públicos | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Outros serviços (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 2.3.3 | Serviços de distribuição específicos do comércio eletrónico | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Descreva a sua política sobre esta matéria: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **3.** | **Normas de acesso e serviço** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.1 | Dispõe de normas para o acesso da população em geral à rede postal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique em que se baseiam: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Distância até uma estação de correio | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Número de habitantes por estação de correio | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.2 | O acesso à rede postal para a prestação do serviço postal universal é reservado exclusivamente ao operador designado? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se não for o caso, descreva a sua política de acesso, incluindo qualquer procedimento de resolução de litígios: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.3 | O acesso às caixas de correio é reservado exclusivamente ao operador designado? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se não for o caso, descreva a sua política de acesso, incluindo qualquer procedimento de resolução de litígios: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.4 | Dispõe de normas para os pontos de distribuição? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, assinale a opção apropriada: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Distribuição ao domicílio | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Dispõe de normas para a(s) nova(s) tentativa(s) de distribuição das cartas registadas ou com valor declarado, nos casos em que os objetos não são recebidos na primeira tentativa de distribuição? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | Se for o caso, forneça informações sobre as suas normas: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Dispõe de normas para o tamanho das caixas de correio? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | Se for o caso, forneça informações sobre as suas normas: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Estação de correios | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Ponto de recolha comunitário | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.5 | Dispõe de normas para o número de dias de recolha e de distribuição por semana? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, forneça informações sobre essas normas: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | Em zona urbana | | Em zona rural |  |  |  |
|  | | a) | | | Número de dias de recolha por semana | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  |
|  | | b) | | | Número de dias de distribuição por semana | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.6 | Definiu normas para os horários mínimos de abertura das estações de correios? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique quais são essas normas (se forem aplicadas normas diferentes nas zonas urbanas e nas zonas rurais, especifique): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.6.1 | Tem regras conexas ou requisitos relativos aos processos de aprovação para a abertura e o encerramento das estações de correio? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique essas regras ou requisitos: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.7 | Tem regras ou requisitos conexos para a exploração (autogestão ou outra) e a propriedade (autopropriedade ou outra) dos pontos de acesso? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique essas regras ou requisitos: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 3.8 | Publica os resultados alcançados no que se refere à aplicação das normas de acesso ao serviço? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, publica-os: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | mensalmente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | trimestralmente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | anualmente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **4.** | **Normas de proteção dos clientes/consumidores** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.1 | Aplica normas no âmbito do serviço postal universal para o tratamento das reclamações dos clientes? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se não for o caso, explique porquê: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.1.1 | Avalia o prazo de tratamento das reclamações dos clientes[[1]](#footnote-2)? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, forneça informações sobre as suas normas e o seu sistema de avaliação: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | a) Normas | | | | | | | | | | | b) Sistema de avaliação | | | | | |  |  |  |
|  | | | 1o Rapidez das respostas  – Telefone: dentro de Introduza a sua resposta.  – Carta: dentro de Introduza a sua resposta.  – Correio eletrónico: dentro de Introduza a sua resposta.  2o Prazo de encerramento do dossiê  – Serviço interno: dentro de Introduza a sua resposta.  – Serviço internacional: dentro de Introduza a sua resposta. | | | | | | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | |  |  |  |
|  | Se não for o caso, explique porquê: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2 | Dispõe de normas em matéria de satisfação do cliente? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, especifique: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.1 | Avalia a satisfação do cliente? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, especifique: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.2 | Tem um organismo específico para tratar da satisfação do cliente? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Se for o caso, trata-se de um organismo independente? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Se for o caso, assinale a opção apropriada: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Regulador | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Governo | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Operador | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 4o | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.3 | Existe, no seu país, um organismo independente que representa os clientes e que defende os seus interesses relativamente ao serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, especifique: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Nome: Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Tipo: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Governo (parte do governo) | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Organização pública (p. ex. empresa pública) | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Organização privada (p. ex. empresa comercial) | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 4o | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Principais funções: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.2.4 | Publica os resultados alcançados em matéria de satisfação do cliente? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, publica-os: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | mensalmente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | trimestralmente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | semestralmente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | anualmente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.3 | Para que categoria(s) estabeleceu padrões de serviço[[2]](#footnote-3) a nível nacional no âmbito do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Cartas prioritárias | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, especifique quais são esses padrões: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Cartas não prioritárias | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, especifique quais são esses padrões: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Encomendas | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, especifique quais são esses padrões: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Outras categorias de correio | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, especifique quais são esses padrões: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.3.1 | Avalia a aplicação dos padrões de serviço em conjunto com outros paísespara o correio internacional? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.3.2 | Publica os resultados alcançados no que se refere à aplicação dos padrões de serviço? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.4 | Possui normas estabelecidas pelas autoridades aduaneiras para o desalfandegamento do correio? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.4.1 | Monitoriza as normas estabelecidas? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.5 | Dispõe de normas para: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | a resolução das reclamações dos clientes em função do montante da indemnização a ser paga aos mesmos? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | a resolução das reclamações dos clientes em função do prazo máximo de resolução da reclamação com o cliente? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | o tratamento das reclamações relativas à responsabilidade (p. ex. prazo limite de resposta)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, especifique: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | 1o Normas | | | | | | | | | 2o Sistema de avaliação (se for utilizado) | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | a) Rapidez das respostas  – Telefone: dentro de Introduza a sua resposta.  – Carta: dentro de Introduza a sua resposta.  – Correio eletrónico: dentro de Introduza a sua resposta.  b) Prazo de tratamento da reclamação  – Serviço interno: dentro de Introduza a sua resposta.  – Serviço internacional: dentro de Introduza a sua resposta. | | | | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.5.1 | Publica os resultados alcançados no que se refere à aplicação das normas relativas: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | à resolução das reclamações com os clientes? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | ao tratamento das reclamações dos clientes relativas à responsabilidade? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.5.2 | Publica igualmente: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | números sobre as reclamações recebidas relativas à responsabilidade? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | números sobre as quantias pagas aos clientes a título de indemnização? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | dados que permitem comparar o número de reclamações relativas à responsabilidade expresso em percentagem do volume total das permutas postais: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | no serviço interno? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | no serviço internacional? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | dados que permitem comparar o número de resoluções de reclamações expresso em percentagem do volume total das permutas postais: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | no serviço interno? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | no serviço internacional? | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.6 | Dispõe de normas de segurança para: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | garantir a segurança na receção e na expedição do correio nos aeroportos? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | detetar e prevenir a transmissão de mercadorias perigosas pelo correio? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | evitar o roubo do correio nacional e internacional? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.7 | Designou um coordenador da segurança nos aeroportos encarregado de controlar a segurança das operações relacionadas com o correio internacional? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 4.8 | Publica os resultados alcançados no que se refere à aplicação das normas de segurança? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **5.** | **Mecanismos de financiamento** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.1 | Dispõe de um mecanismo de financiamento para o serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, assinale a opção que corresponde à sua fonte de financiamento: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Subvenção do governo | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Especifique as categorias de serviços subvencionados: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Área reservada | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Indique o âmbito desta área reservada (nomeadamente os limites de preço e de peso): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Âmbito da área reservada: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Exceções ao que acaba de mencionar: | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Indique o organismo responsável pela fixação das tarifas postais para os serviços reservados: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Ministério de tutela ou governo | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 4o | | | Autoridade de regulação | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 5o | | | Operador designado | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 6o | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Recursos provenientes de outros segmentos mais lucrativos | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Recursos provenientes de um fundo criado especificamente para o efeito | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Partilha dos custos (com outras organizações locais) | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.2 | Dispõe de um mecanismo para calcular o custo do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, calcula: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | o custo (total) da prestação do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | o custo líquido decorrente da prestação do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | o custo líquido do serviço postal universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.2.1 | Caso disponha de um mecanismo, tenciona reduzir esse custo? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, explique de que forma: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.3 | O seu país tem um processo de tarifação do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, descreva-o em pormenor (e em particular o processo de aprovação das tarifas): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 5.3.1 | Tem um nível de obrigação tarifária menos elevado para os seguintes artigos: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Jornais e periódicos? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, dispõe de um mecanismo de financiamento para as obrigações? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, indique o organismo responsável por esse financiamento: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Envios para os cegos? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, dispõe de um mecanismo de financiamento para as obrigações? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, indique o organismo responsável por esse financiamento: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **6.** | **Regulador postal** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Dispõe de um regulador postal independente da entidade governamental responsável pelo setor postal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Incluído | Não incluído |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique o seu papel para a prestação do serviço postal universal: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Controlar o cumprimento das obrigações do serviço universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Controlar o cumprimento das normas de qualidade de serviço | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Regular as tarifas aplicáveis ao serviço postal universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Gerir o financiamento do serviço postal universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Estabelecer normas para os serviços oferecidos pelo fornecedor do serviço postal universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Estabelecer os princípios básicos da contabilidade analítica para o serviço postal universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | g) | | | | Estabelecer requisitos para o sistema de contabilidade analítica | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | h) | | | | Conceder licença ao fornecedor do serviço postal universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | i) | | | | Conceder licenças aos fornecedores de serviço postal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | j) | | | | Registar os operadores designados | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | k) | | | | Estabelecer a política do setor postal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | l) | | | | Elaborar e propor uma legislação habilitante pertinente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | m) | | | | Controlar o cumprimento da legislação habilitante pertinente | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | n) | | | | Atuar como árbitro em caso de litígios entre os clientes e os fornecedores de serviço postal e/ou entre os fornecedores de serviço postal ­ | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | o) | | | | Representar o país junto das organizações internacionais | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | p) | | | | Outras funções (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| **7.** | **Alterações de política** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.1 | O serviço postal universal é revisto regularmente? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique o(s) motivo(s): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Necessidades dos clientes | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Mudanças tecnológicas | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Evolução do mercado | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.1.1 | Segue um procedimento de recolha e análise das necessidades dos clientes (empresas e/ou particulares) antes de decidir o âmbito e a definição do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, descreva esse procedimento: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.2 | Durante ou após a pandemia de COVID-19, alterou um ou mais aspetos do serviço postal universal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique em que área(s): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Definição | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Âmbito de aplicação | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, foi alargado (assinale «sim») ou reduzido (assinale «não»)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Normas de acesso e serviço | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, foram reforçadas (assinale «sim») ou aliviadas (assinale «não»)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Caso tenham sido reforçadas, especifique: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Normas de proteção dos clientes/consumidores | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, foram reforçadas (assinale «sim») ou aliviadas (assinale «não»)? | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Caso tenham sido reforçadas, especifique: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Mecanismo de financiamento | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | Se for o caso, indique as alterações: | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 1o | | | Fonte de financiamento | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 2o | | | Mecanismo para calcular o custo do serviço postal universal | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | 3o | | | Processo de tarifação do serviço postal universal | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.2.1 | Caso tenha modificado alguns aspetos do serviço postal universal, resuma as principais alterações e os motivos para tais alterações e/ou forneça qualquer hiperligação que permita obter mais informações nesta matéria: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.3 | Prevê alguma alteração de política a introduzir na prestação do serviço postal universal no seu país (p. ex. na definição ou no âmbito de aplicação, nas normas de serviço ou nas normas de proteção dos clientes/consumidores, no mecanismo de financiamento e/ou noutros aspetos)? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, especifique: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | Sim | Não |
|  |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.3.1 | Caso preveja alterações, qual é o principal motor para tal? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Concorrência | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Mudanças tecnológicas | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Crescimento do comércio eletrónico | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Alteração da estrutura nacional | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | e) | | | | Custo do serviço postal universal | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | f) | | | | Outro (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
| 7.4 | O seu governo considera o serviço postal universal e/ou a rede postal e os serviços postais em geral como instrumentos de desenvolvimento? | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | Se for o caso, indique em que área(s): | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | a) | | | | Desenvolvimento local, em particular para as microempresas e as pequenas e médias empresas | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | b) | | | | Inclusão social | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | c) | | | | Desenvolvimento económico | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | d) | | | | Outras (especifique): | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | Clique aqui para introduzir a sua resposta. | | | | | | | | | | | | |  |  |  |

1. Uma reclamação é a expressão de insatisfação de um cliente, formulada oralmente ou por escrito, em relação a um produto ou serviço, no âmbito do serviço postal universal. [↑](#footnote-ref-2)
2. «Padrão de serviço» refere-se ao tempo decorrido entre o depósito e a distribuição. [↑](#footnote-ref-3)