**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

|  |
| --- |
| 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)