**Questionário sobre as preferências dos operadores designados em termos de identificadores dos objetos postais**

Os operadores designados dos Países-membros da União são convidados a preencher o presente questionário sobre a área a normalizar P65 do Grupo «Normalização», que se refere às limitações do identificador S10 e às possibilidades para ultrapassar essas limitações.

O questionário deve ser devolvido à seguinte pessoa de contacto, **o mais tardar até 2 de novembro de 2020**:

Jean-Marc Coeffic

Expert «Normes»

Union postale universelle

Case postale 312

3000 BERNE 15

SUISSE

Telefone: (+41 31) 350 35 40

Fax: (+41 31) 350 31 10

Endereço eletrónico: jean-marc.coeffic@upu.int

|  |
| --- |
| País-membro/Operador designado |
| Nome completo | [ ]  Sra. [ ]  Sr. |
| Cargo/título |
| Telefone | Fax |
| E-mail |
| Data | Assinatura |

**Introdução**

Aquando da sua sessão 2018.2, o Conselho de Operações Postais aprovou a criação, pelo Grupo «Normalização», de uma nova área a normalizar, com o intuito de estudar as limitações do sistema S10 na atribuição de identificadores com 13 caracteres aos objetos postais e de determinar se é necessário implementar um novo identificador de objeto. O presente questionário destina-se a recolher informações sobre as preferências dos operadores designados em termos de identificadores dos objetos postais e a identificar os eventuais problemas que possam ter encontrado neste contexto.

**Informações gerais**

A norma S10 define o identificador com 13 caracteres da seguinte forma:

* Posições 1 e 2: código de indicação do serviço.
* Posições 3–10: número de série com oito algarismos.
* Posição 11: algarismo de controlo.
* Posições 12 e 13: código ISO com dois caracteres do País-membro da UPU sob a autoridade do qual o identificador S10 foi emitido.

O código 128 é utilizado para a representação do código de barras do identificador. Um identificador S10 deve permanecer único; isto é, não deve ser reutilizado durante um período de doze meses.

Eis uma lista provisória dos problemas e das vantagens do identificador S10 que foram identificados:

|  |  |
| --- | --- |
| *Problemas encontrados com o identificador S10* | *Vantagens do identificador S10* |
| * Vários operadores designados encontram problemas no seu processo de exportação devido à capacidade limitada do identificador S10, o que resulta na criação de identificadores duplicados no prazo de um ano (de acordo com a norma, os identificadores devem permanecer únicos durante um período de um ano).
* O identificador S10 indica o país, mas não o operador. Tal coloca problemas no que se refere ao correio de saída para os países com mais de um operador designado.
 | * O identificador inclui informações úteis: tipo de produto ou serviço postal, país de origem.
* Adoção por todos os operadores designados.
* Flexibilidade: acrescentaram-se novos indicadores de serviço ao longo dos anos, para ter em conta a evolução da gama de produtos da UPU.
 |

Tendo em conta os problemas acima enumerados, bem como a obrigação de atribuir identificadores S10 a todos os objetos que contêm mercadorias, a capacidade limitada do identificador S10 está a tornar-se num problema grave para vários operadores designados. Portanto, devem ser considerados ajustes ou soluções alternativas. Dado que o identificador S10 ainda revela ser uma solução adequada para vários operadores designados para o seu correio de saída, propõe-se que esses operadores designados continuem a utilizar o identificador S10 e adaptem apenas os seus processos de tratamento do correio de chegada, a fim de poder aceitar um identificador novo ou modificado recebido de alguns parceiros. O questionário abaixo foi concebido de acordo com esta abordagem.

Nota: a norma S26 da UPU, que se refere igualmente à identificação dos objetos, define um identificador para as encomendas. Trata-se, atualmente, de um projeto de norma mencionado nos Regulamentos da UPU como alternativa à utilização do identificador S10 para as encomendas, sob reserva de um acordo bilateral. Atualmente, a norma S26 permite a cada operador designado elaborar identificadores únicos de uma forma flexível, e a única informação que os operadores de destino podem extrair é a identidade do operador designado de origem. A norma S26 baseia-se na norma ISO 15459, que pode facilitar a interação com os parceiros logísticos ao longo da cadeia de tratamento.

**Norma S10 – Questionário sobre as preferências dos operadores designados em termos de identificadores dos objetos postais**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Sim | Não | Não sabe/sem opinião |
|  |
| 1. | Concorda com a lista provisória dos problemas e das vantagens apresentada acima? |  | [ ]  | [ ]  |
|  |
|  | Caso contrário, ou se tiver alguma observação, especifique: |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |
| 2. | No que se refere ao correio de saída, a sua organização postal encontra atualmente problemas, ou prevê encontrar algum no futuro, com o identificador S10, principalmente por causa do aumento do volume dos objetos provenientes do comércio eletrónico? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |
| 2.1 | Se for o caso, já encontra problemas atualmente ou quando prevê ter problemas com o identificador S10? |  |  |  |  |
|  | [ ]  Atualmente |  |  |  |
|  | [ ]  Dentro de dois anos  |  |  |  |
|  | [ ]  Dentro de cinco anos |  |  |  |
|  | [ ]  Posteriormente |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observações (se for o caso): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3. | Caso tenha respondido «sim» à pergunta 2, forneça mais informações sobre os problemas que encontra com o identificador S10 para o correio de saída. Caso contrário, responda diretamente à pergunta 4. |  | [ ]  | [ ]  |
|  |
| 3.1 | Trata-se de um problema de capacidade? |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1.1 | Para as cartas com identificador: |  |  |  |
|  | * Pacotes postais sem rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Cartas registadas
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Com rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1.2 | Para as encomendas (incluindo as encomendas ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1.3 | Para os objetos EMS |  | [ ]  | [ ]  |
|  |
| 3.2 | Caso se trate de um problema de capacidade, gostaria de dispor de que capacidade adicional? |  |  |  |  |
|  | [ ]  20% |  |  |  |
|  | [ ]  50% |  |  |  |
|  | [ ]  100% |  |  |  |
|  | [ ]  Acima de 100%, indique a taxa de capacidade adicional pretendida: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_% |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Sim | Não | Não sabe/sem opinião |
|  |  |  |  |  |
| 3.3 | Caso não se trate de um problema de capacidade, explique o(s) problema(s) em termos de custo/benefício e de custo de implementação: |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Observações (se for o caso): |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4. | Várias modificações do identificador S10 poderiam ser consideradas para resolver o problema da capacidade a curto/médio prazo. |  |  |  |  |
|  |
| 4.1 | Poderíamos, por exemplo, aumentar a capacidade dos identificadores S10, substituindo o algarismo de controlo (posição 11 do identificador) por um algarismo normal. Tal permitiria multiplicar a capacidade por 10. Caso recebesse objetos de chegada com esta modificação, tal suscitaria problemas para o tratamento desses objetos no âmbito dos seus processos e sistemas de tratamento do correio de chegada ou do regime interno, incluindo o serviço ao cliente e/ou os processos de reclamação e de pedido de informações? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.1.1 | Para as cartas com identificador: |  |  |  |  |
|  | * Pacotes postais sem rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Cartas registadas
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Com rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.1.2 | Para as encomendas (incluindo as encomendas ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.1.3 | Para os objetos EMS |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observações (se for o caso): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2 | Outra solução consistiria em acrescentar mais intervalos de indicadores de serviço (posições 1 e 2 do identificador) para alguns produtos. Um novo intervalo, por exemplo FA–FZ para os pacotes postais, permitiria duplicar a capacidade. Caso recebesse objetos de chegada com um indicador de serviço num novo intervalo, tal levantaria problemas para o tratamento desses objetos no âmbito dos seus processos e sistemas de tratamento do correio de chegada ou do regime interno? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2.1 | Para as cartas com identificador: |  |  |  |  |
|  | * Pacotes postais sem rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Cartas registadas
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Com rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Sim | Não | Não sabe/sem opinião |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2.2 | Para as encomendas (incluindo as encomendas ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.2.3 | Para os objetos EMS |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observações (se for o caso): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| 4.3 | Outra forma de resolver os problemas de capacidade seria permitir a reutilização de um identificador após seis ou nove meses, em vez de doze, como é o caso atualmente. Convém referir que uma redução para seis meses duplicaria a capacidade, mas poderia ter um impacto nas soluções informáticas e noutros processos, como as reclamações.  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4.3.1 | Seria a favor desta solução? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Caso tenha respondido «sim», indique para que tipo de objeto com identificador se deveria aplicar: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| 5. | Uma das possibilidades a mais longo prazo (provavelmente entre dois e cinco anos) seria de desenvolver um novo identificador. Todos os operadores designados poderiam continuar a expedir objetos com identificadores S10 e a receber identificadores S10 de vários operadores designados, mas teriam de aceitar um novo identificador dos operadores designados que pretendessem utilizar o novo identificador para o seu correio de saída. A composição e o comprimento exatos de um novo identificador deveriam ser estudados mais atentamente e determinados em parceria com os grupos da UPU responsáveis pelos produtos. O novo identificador poderia ser concebido de tal maneira que permitisse incluir mais informações do que o identificador S10, a fim de dar resposta às necessidades operacionais atuais e futuras. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.1 | Seria a favor desta solução? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.2 | Tem algum comentário relativamente a esta potencial solução? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.3 | Acredita que a sua organização postal implementaria um novo identificador para os objetos de saída? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Justifique a sua resposta: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |  | Sim | Não | Não sabe/sem opinião |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.4 | Acredita-se que o impacto da utilização de um novo identificador para os objetos de chegada apenas estaria limitado à rotulagem excessiva. Efetua rotulagem excessiva nos objetos de chegada? (Se não for o caso, passe para a pergunta 5.6) |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.4.1 | Para as cartas com identificador: |  |  |  |  |
|  | * Pacotes postais sem rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Cartas registadas
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  | * Com rastreamento
 |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 5.4.2 | Para as encomendas (incluindo as encomendas ECOMPRO) |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |
| 5.4.3 | Para os objetos EMS |  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Explique por que motivo(s) os objetos podem ser alvo de rotulagem excessiva:  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.5 | Caso efetue rotulagem excessiva nos objetos de chegada, concorda com o facto de que qualquer problema relacionado com um novo identificador estaria limitado ao processo de rotulagem excessiva e, por conseguinte, não afetaria os processos de tratamento do correio do regime interno? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observações (se for o caso): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Caso tenha respondido à pergunta 5.5, passe para a pergunta 5.9. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.6 | Caso não efetue rotulagem excessiva nos objetos de chegada, como avaliaria o impacto de um novo identificador nos processos e sistemas de tratamento dos objetos de chegada e do correio do regime interno (tendo em conta todos os aspetos pertinentes, como os custos e processos associados às tecnologias da informação)? |  |  |  |  |
|  | [ ]  Mínimo |  |  |  |
|  | [ ]  Reduzido |  |  |  |
|  | [ ]  Médio |  |  |  |
|  | [ ]  Importante |  |  |  |
|  | [ ]  Muito problemático |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.7 | Explique em pormenor os impactos previstos a nível interno (p. ex. sistemas informáticos, operações, faturação, máquinas de triagem) e a nível externo (p. ex. clientes, fornecedores, subcontratantes). |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | Sim | Não | Não sabe/sem opinião |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.8 | Acredita que um novo identificador poderia ter um impacto no correio de chegada dos seus clientes comerciais? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Caso tenha respondido «sim», explique porquê: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.9 | Tendo em conta todos os aspetos pertinentes (p. ex. informática, tratamento do correio, clientes) e a fim de facilitar a transição, com que antecedência gostaria de ser informado da entrada em vigor de um novo identificador? |  |  |  |  |
|  | [ ]  Um ano |  |  |  |
|  | [ ]  Dois anos |  |  |  |
|  | [ ]  Mais de dois anos |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Explique porquê: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. | Em vez de criar um novo identificador, existe outra solução a longo prazo que já está a ser estudada. Esta prevê alargar a utilização do identificador S26, que, atualmente, é autorizado numa base bilateral apenas para as encomendas. Os identificadores S26 estão incluídos nas normas da UPU relativas à troca de mensagens EDI (EMSEVT, PREDES). Esta abordagem poderia resultar na criação de um novo identificador que não estaria limitado às encomendas e que daria resposta a todas as necessidades, tirando proveito, simultaneamente, da interoperabilidade fornecida pelo identificador S26. Por outras palavras, esta abordagem resultaria na criação de um novo identificador, conforme proposto na pergunta 5, com um prefixo adicional para garantir a conformidade com a norma S26 e a interoperabilidade com outros intervenientes da cadeia logística. Seria a favor desta solução? |  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Observações (se for o caso): |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 7. | Indique qualquer observação que considere pertinente sobre as limitações dos identificadores S10 e as eventuais soluções: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Obrigado.