

Projeto de Estratégia Postal Mundial de Istambul

I. Orientação estratégica e análise

A. Visão e missão da UPU

Visão da UPU: O setor postal é visto como um acelerador do desenvolvimento inclusivo e uma componente essencial da economia mundial.

1. Considerando a rapidez das mudanças que afetam o mundo e diante de nossos trunfos fundamentais, a visão da UPU é mais do que nunca atual. Graças ao seu papel mobilizador na aceleração do desenvolvimento do setor postal, a União, por seus esforços e seu dinamismo, contribui ao desenvolvimento da economia mundial.

2. Esta visão está ao nosso alcance. O setor postal mundial toma consciência do interesse em inovar. Por sua vez, o mundo reconhece o importante potencial do setor postal para contribuir para fortalecer o futuro da economia mundial.

3. A visão só é realizável se for associada a um compromisso reafirmado para com a missão da UPU. A missão segue uma abordagem global para apoiar as prioridades e as necessidades de cada país e região; ela engloba as áreas fundamentais onde a UPU pode contribuir para exercer uma influência concreta e notável sobre os clientes no mundo.

Missão da União: «Estimular o desenvolvimento sustentável de serviços postais universais de qualidade, eficientes e acessíveis para facilitar a comunicação entre os habitantes do planeta

- *garantindo a livre circulação dos objetos postais em um território postal único composto de redes interconectadas;*
- *incentivando a adoção de normas comuns equitativas e a utilização da tecnologia;*
- *assegurando a cooperação e a interação entre as partes interessadas;*
- *favorecendo uma cooperação técnica eficaz;*
- *zelando pela satisfação das crescentes necessidades dos clientes.»*

4. Juntas, a visão e a missão dão sua orientação à UPU. Para realizá-las, é necessário um plano de ação sólido e uma organização eficiente.

B. Análise da situação

5. Vivemos em uma nova época. Neste novo contexto, há disparidades entre as rendas e entre os níveis de vida; portanto, uma classe média surge com uma personalidade forte. Enquanto alguns países enfrentam turbulências econômicas e políticas, outros transformam com sucesso o comércio internacional. A tecnologia móvel é amplamente adotada nos países em desenvolvimento, o que resulta na digitalização de todos os setores.

6. Vivemos em um mundo polarizado. Como contribuidores do setor postal, servimos de passarelas de confiança favorecendo a conexão e a adaptação a um mundo em constante mutação. Graças a esta simbiose, tendências mundiais penetram e influenciam o setor postal e dão a este últimas oportunidades para abrir caminho para transformações concretas.

7. Uma análise da situação do setor postal pode revelar as seguintes tendências:

1º No âmbito político, enfrentamos a emergência de novos reagrupamentos internacionais e regionais. A evolução das relações governo-cidadão levou a um predomínio de iniciativas como a administração on-line. O papel de apoio dos governos em prol da obrigação de serviço universal (OSU) evoluiu, assim como as medidas e as políticas de luta contra a multiplicação dos riscos para a segurança. A liberalização e a privatização tiveram consequências políticas importantes, e outros desafios são ligados à necessidade de equilibrar as pressões políticas exercidas por interesses particulares.

2º No plano econômico, somos testemunhos e atores do processo de liberalização e de privatização que se tornou hoje uma realidade para muitos de nossos Países-membros. A transformação dos modelos comerciais postais e a inovação intersetorial diversificaram os modos de funcionamento. Os modelos comerciais também tiveram que evoluir sob o efeito do crescimento do comércio transfronteiriço, da economia da Internet e de modelos de parcerias inovadores, da instabilidade dos custos energéticos, da evolução dos modelos de financiamento, do acesso às fontes de financiamento e dos fluxos mundiais de capitais. Um grau crescente de inclusão financeira é ao mesmo tempo constatado e facilitado pelos Correios. A predominância de entidades do setor privado importantes e influentes, bem como sua integração virtual crescente constituem uma evolução notável. Enfim, todos estes fatores contribuem para uma transformação das relações entre as empresas que servimos e nossos clientes finais.

3º O surgimento da era digital e a evolução dos esquemas de consumo contribuíram para a evolução do cliente do futuro caracterizado por um jogo único de necessidades e de expectativas. A facilidade das interações transfronteiriças e as mudanças migratórias e demográficas modificaram nossa percepção das necessidades dos clientes. Além disso, tornou-se vital definir o valor do critério «tempo» para clientes conectados em permanência graças a novos aparelhos. No contexto de agravamento das diferenças socioeconômicas, o endereçamento postal físico e digital tornou-se tanto um desafio quanto uma oportunidade.

4º Combustível da mudança, a tecnologia também é a chave para compreender as mutações atuais e futuras. O sucesso sem precedente do comércio eletrônico e móvel é origem de um crescimento acentuado dos volumes de encomendas e da necessidade de uma nova ótica. É imperativo tomar consciência do ritmo cada vez mais rápido da mudança tecnológica e adaptar-se a ele. Neste contexto, é necessário adotar iniciativas que permitam ao setor postal reposicionar-se como componente essencial da economia digital mundial.

5º Um apanhado dos aspectos legais afetando o setor postal indica uma evolução global das regulamentações em vigor onde a inovação é necessária para estabelecer novas normas internacionais.

6º O interesse mundial pelo ambiente fez surgir um cliente com consciência ecológica, preocupado com as repercussões sobre o ambiente das empresas com as quais ele trata. Também notamos um reconhecimento crescente do papel do setor postal na luta contra a mudança climática e a reação às crises mundiais.

8. As principais tendências mundiais com influência sobre o setor postal colocam em evidência as seguintes mensagens:

1º O ritmo crescente das mudanças em diversos níveis reflete a urgente necessidade para a UPU e o setor postal de elaborar soluções centralizadas na inovação, não apenas no âmbito da União, e graças à oferta de uma gama de produtos e serviços sustentáveis ao cliente global do futuro.

2º A amplitude das disparidades socioeconômicas e de desenvolvimento revela a importância do papel que a UPU pode desempenhar para garantir a inclusão criando uma nova base cada vez maior para as partes envolvidas.

3º Com a rápida evolução das necessidades dos governos, das empresas e dos clientes no mundo, a UPU está em posição de promover a integração de soluções interoperáveis em toda a sua extensa e complexa rede postal.

C. Análise das forças, das deficiências, das possibilidades e das ameaças

9. A partir das tendências atuais, das lições do passado e das realidades do futuro, a análise das forças, das deficiências, das oportunidades e das ameaças (SWOT) conduz a três conclusões fundamentais:

- 1º Para fazer com que a UPU e o setor postal continuem sendo importantes para a economia mundial nos próximos anos, é crucial que o setor se adapte de forma muito mais rápida às tendências mundiais, em suas três dimensões.
- 2º Para reagir prontamente às tendências atuais e futuras, a UPU deve corrigir primeiro as deficiências identificadas pela análise SWOT. Tais deficiências não mudaram muito ao longo dos dois últimos ciclos, o que significa claramente que o problema não foi solucionado. Se medidas decisivas não forem tomadas, será cada vez mais difícil para a UPU aproveitar as oportunidades que se apresentam, e ela enfrentará as ameaças identificadas. Esperar que as mudanças ocorram progressivamente não é mais uma opção. A UPU precisa urgentemente superar os desafios, adaptar-se rapidamente ao mercado e corrigir suas deficiências, graças a:
- uma reforma estrutural completa capaz de permitir uma tomada de decisões mais eficaz e efetiva, de modo que os órgãos da UPU possam reagir rapidamente às oportunidades enquanto as tendências e necessidades dos clientes continuam evoluindo rapidamente;
 - uma participação maior e à adoção de um conjunto de produtos e serviços modernos e sustentáveis pelos Países-membros e seus operadores designados.
- 3º Explorar suas forças e corrigir suas deficiências permitirá à UPU aproveitar as oportunidades e se proteger das ameaças graças à implementação integrada, inovadora e inclusiva da EPMI em âmbito mundial, regional e nacional.

Observação: uma lista completa dos fatores da análise de situação e um apanhado completo das forças, das deficiências, das oportunidades e das ameaças figura no anexo 1.

D. Visão 2020

10. A EPMI compreende três grandes temas dominantes (identificados na visão 2020), que foram identificados para definir a visão e a orientação gerais da futura estratégia, de maneira a criar coletivamente:
- um mundo postal onde a inovação é compartilhada, incentivada e estimulada – não como um luxo, mas como uma realidade para todos;
 - um mundo postal onde a plena integração das redes em âmbito nacional, regional e mundial não é mais um objetivo, mas uma realidade;
 - um mundo postal no qual a capacidade única de nosso setor de assegurar a inclusão das populações, dos atores econômicos e dos territórios será plenamente reconhecida e utilizada pelos governos, pelos parceiros de desenvolvimento e pelas organizações internacionais.

II. Estratégia Postal Mundial de Istambul – Metas e programas

11. Para poder reagir de maneira dinâmica às oportunidades e aos desafios identificados pela análise estratégica e avançar na direção estratégica global da UPU, a EPMI definiu três metas:
- Meta 1 – Melhorar a interoperabilidade da infraestrutura da rede: graças à qualidade de serviço, a cadeias logísticas eficientes e seguras, à elaboração de normas e às tecnologias da informação e da comunicação, bem como a processos operacionais e regulamentos racionalizados.
 - Meta 2 – Oferecer produtos sustentáveis e modernos: graças à modernização e à integração completa da carteira de produtos e do sistema de remuneração subjacente, à aceleração do desenvolvimento de soluções de comércio eletrônico, à promoção da criação de diversos produtos e serviços e à facilitação do comércio pela rede postal.
 - Meta 3 – Favorecer o bom funcionamento do mercado e do setor: graças a uma participação à definição e ao desenvolvimento da obrigação de serviço universal, à introdução e à aplicação de medidas de desenvolvimento e de cooperação apropriadas, à promoção de melhores informações sobre o mercado e o setor, a uma maior eficácia no campo da política e da regulamentação, bem como à mobilização em prol do desenvolvimento ambiental e sustentável.

12. Estas três metas são apoiadas por 15 programas e um método de ação complementar apresentados a seguir:

<i>Meta 1 – Melhorar a interoperabilidade da infraestrutura da rede</i>	<i>Meta 2 – Oferecer produtos sustentáveis e modernos</i>	<i>Meta 3 – Favorecer o bom funcionamento do mercado e do setor</i>
1 Qualidade de serviço	1 Comércio eletrônico e facilitação do comércio	1 Obrigação de serviço universal
2 Cadeia logística e segurança	2 Inclusão financeira e serviços financeiros	2 Política, regulamentação e estratégia
3 Processos contábeis e operacionais	3 Diversificação e harmonização dos produtos e serviços	3 Informações sobre o mercado e o setor
4 Tecnologias da informação e da comunicação	4 Remuneração integrada	4 Desenvolvimento sustentável
5 Normas	5 Serviços eletrônicos	5 Desenvolvimento das capacidades
<i>Método de ação complementar: cooperação ao desenvolvimento</i>		

13. As três metas permitem reforçar o papel e a relevância do setor postal, incluindo dos governos, dos reguladores e dos operadores, bem como alcançar a confiança nos objetivos estratégicos e de desenvolvimento.

Meta 1 – Melhorar a interoperabilidade da infraestrutura da rede

14. Apoiando-se numa rede de mais de 675 000 estações de correio, os Correios fornecem serviços fundamentais aos cidadãos das regiões mais remotas do planeta. Contudo, o alcance da rede postal deve ser reforçado através da sua eficiência. Por isso, torna-se necessário conseguir uma rede perfeitamente integrada e eficaz. Dadas as novas condições de transporte, de segurança e aduaneiras, a sustentabilidade da rede postal mundial é essencial. A primeira meta da EPMI visa reforçar a rede postal mundial no âmbito das suas atividades em prol da qualidade de serviço, da cadeia logística e da segurança, dos processos contábeis e operacionais, das TIC e das normas.

Programa 1 – Qualidade de serviço

- Atividades associadas: Fundo para a Melhoria da Qualidade de Serviço, sistema de controle mundial (GMS), encomendas e EMS, comércio eletrônico.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: garantir a execução e a implementação.
 - Governos/reguladores: investimento, definição das visões, metas e objetivos.
 - Órgãos da UPU: controlar e avaliar as normas e os objetivos de qualidade de serviço para adaptar-se à evolução das necessidades do mercado, bem como fazer relatórios.

Programa 2 – Cadeia logística e segurança

- Atividades associadas: alfândega, segurança, transporte, endereçamento, comitês de contato mistos com a Organização Mundial das Alfândegas (OMD), a Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) e a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI).
- Papeis recomendados:
 - Operadores: garantir a execução e a implementação.
 - Governos/reguladores: facilitar e assegurar a harmonização das exigências gerais comuns entre os diversos parceiros da cadeia logística.

- Órgãos da UPU: acelerar o desenvolvimento de uma cadeia logística inteiramente integrada e de um modelo de empresa standard para o território postal único colaborando e com foco na colaboração com todos os atores econômicos interessados; facilitar o reforço das capacidades em prol da cadeia logística e da interface de segurança.

Programa 3 – Processos contábeis e operacionais

- Atividades associadas: questões operacionais e contábeis.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: adotar e implementar processos operacionais e contábeis sem papel bem mais rápidos.
 - Governos/reguladores: promover e apoiar um uso efetivo e eficaz dos processos operacionais.
 - Órgãos da UPU: harmonizar e racionalizar os processos e adotar processos operacionais e contábeis sem papel.

Programa 4 – Tecnologias da informação e da comunicação

- Atividades associadas: Centro de Tecnologias Postais e serviços eletrônicos e filatelia.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: adotar e implementar o uso de mensagens EDI transmitidas em tempo hábil, exatas e conformes às normas atuais da UPU em matéria de troca eletrônica de dados (EDI).
 - Governos/reguladores: financiar, promover e encorajar o uso generalizado de normas de mensagens EDI ao longo da cadeia logística postal (operadores designados, companhias aéreas, segurança).
 - Órgãos da UPU: controlar o uso e a qualidade das mensagens EDI e fazer relatório sobre o assunto, desenvolver soluções tecnológicas apropriadas e financeiramente acessíveis, adaptadas à cadeia logística postal e às oportunidades do mercado.

Programa 5 – Normas

- Atividades associadas: normas e certificação.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: definir normas e processos de certificação e de concessão de licenças.
 - Governos/reguladores: zelar pela adoção de normas e de processos de credenciamento; reconhecer e adotar as normas da UPU.
 - Órgãos da UPU: acelerar a nível mundial o desenvolvimento, a adoção e o uso de normas comuns.

Meta 2 – Oferecer produtos sustentáveis e modernos

15. Uma vasta rede física eficaz constitui uma mais-valia incontestável, mas na era da Internet, os Correios devem inovar para serem os facilitadores e os integradores de novos serviços postais. Os serviços eletrônicos e financeiros são atividades essenciais em termos de diversificação. Além da diversificação, o setor postal deve racionalizar e integrar os serviços existentes. A meta 2 da EPMI tem por objetivo facilitar esta diversificação e integração através das suas atividades provenientes do comércio eletrônico e da facilitação do comércio, da inclusão financeira e dos serviços financeiros, da diversificação e da harmonização dos produtos e dos serviços, da remuneração integrada e dos serviços eletrônicos.

Programa 1 – Comércio eletrônico e facilitação do comércio

- Atividades associadas: Programa de comércio eletrônico (ECOMPRO), Easy Export, colaboração com a Organização Mundial do Comércio (OMC), o Centro de Comércio Internacional, a Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento (CNUCED), etc.
- Papeis recomendados:

- Operadores: cumprir as condições mínimas fixadas para ECOMPRO, desenvolver soluções integradas para promover a facilitação do comércio e contribuir para o crescimento econômico e para a inclusão.
- Governos/reguladores: investir nos novos modelos comerciais e nas novas soluções; implantar quadros de ação para promover o investimento e o apoio à facilitação do comércio e à integração do setor postal; mobilizar os recursos do setor postal para o desenvolvimento socioeconômico.
- Órgãos da UPU: acelerar o desenvolvimento e a implementação dos diversos elementos de ECOMPRO para responder à evolução das necessidades dos clientes; acompanhar a preparação para o comércio eletrônico de todos os Países-membros da UPU; desenvolver soluções sustentáveis de facilitação do comércio e dos quadros para garantir trocas não subvencionadas.

Programa 2 – Inclusão financeira e serviços financeiros

- Atividades associadas: inclusão financeira, serviços financeiros postais.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: reforçar as redes e as capacidades em matéria de tecnologias da informação e da comunicação para permitir um desenvolvimento eficiente dos serviços financeiros e favorecer, assim, a inclusão financeira.
 - Governos/reguladores: apoiar e incentivar a inovação nas áreas da inclusão financeira e dos serviços financeiros postais.
 - Órgãos da UPU: desenvolver produtos e serviços que respondam às exigências crescentes em matéria de inclusão financeira e de serviços financeiros; reforçar a colaboração intersetorial.

Programa 3 – Diversificação e harmonização dos produtos e serviços

- Atividades associadas: todos os produtos físicos, os produtos e serviços tridimensionais e Fórum para o Desenvolvimento do Marketing Direto.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: desenvolver e implantar produtos e serviços; implantação de uma carteira de produtos modernos harmonizada.
 - Governos/reguladores: reconhecer o papel do setor postal enquanto fornecedor de produtos e de serviços tridimensionais; promover e apoiar financeiramente o desenvolvimento de novos modelos comerciais postais; promover a harmonização das carteiras de produtos.
 - Órgãos da UPU: apoiar e acelerar o desenvolvimento de produtos e de serviços financeiros, eletrônicos e físicos diversificados conformes às necessidades do mercado e aos modelos comerciais adaptados às circunstâncias; harmonizar a carteira de produtos modernos com as necessidades dos clientes e da cadeia logística estabelecendo uma distinção clara entre os produtos; identificar as práticas exemplares e generalizá-las.

Programa 4 – Remuneração integrada

- Atividades associadas: encargos terminais, ECOMPRO, EMS, quotas-partes territoriais de chegada, objetos registrados, com valor declarado e objetos expressos.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: implementação da remuneração integrada.
 - Governos/reguladores: apoiar a remuneração integrada.
 - Órgãos da UPU: desenvolver a remuneração integrada sobre toda a gama dos produtos em uma ótica de sustentabilidade da rede de ponta a ponta.

Programa 5 – Serviços eletrônicos

- Atividades associadas: serviços eletrônicos e .POST.

- Papeis recomendados:
 - Operadores: utilizar a plataforma multisserviços dos serviços postais eletrônicos para reforçar e desenvolver as atividades, os produtos e os serviços.
 - Governos/reguladores: reconhecer e promover as forças da rede postal na economia digital (conservação da confiança, da interconectividade e da visibilidade da rede postal como marca mundial).
 - Órgãos da UPU: promover a transformação digital da UPU e do setor postal, assegurar a presença on-line dos Países-Membros da UPU de forma segura e a oferta de novos serviços eletrônicos, mostrar a importância dos Correios na economia digital mundial e fazer com que os governos estejam conectados, contribuir, através de .POST, para os programas da EPMI sobre comércio eletrônico, facilitação do comércio e tecnologias da informação e da comunicação.

Meta 3 – Favorecer o bom funcionamento do mercado e do setor

16. Apoiando-se numa rede física sólida e em produtos e serviços modernos, diversificados e integrados, a rede postal deveria, em teoria, funcionar eficientemente. Contudo, os entraves em matéria de regulamentação, a falta de conhecimento do mercado e as grandes preocupações sociais, económicas e ambientais podem impedir o crescimento do setor. Por conseguinte, a meta 3 da EPMI tem por objetivo tratar destas questões no âmbito das suas atividades sobre a obrigação de serviço universal, a política e a regulamentação, as informações sobre o mercado e o setor, o desenvolvimento sustentável e o desenvolvimento das capacidades.

Programa 1 – Obrigação de serviço universal

- Atividades associadas: Atos da União.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: cumprir as obrigações de serviço universal e implantar operações conformes aos Atos da União e à legislação nacional.
 - Governos/reguladores: definir obrigações de serviço universal adaptadas às realidades atuais; controlar e avaliar o cumprimento das obrigações atuais de serviço universal.
 - Órgãos da UPU: contribuir ao debate aportando conhecimentos técnicos e experiência; propor modificações aos Atos para adaptá-los às novas realidades operacionais.

Programa 2 – Política, regulamentação e estratégia

- Atividades associadas: estratégia, Atos da União, governança, reforma.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: promover o papel do setor postal ampliado nas relações entre a sociedade e o governo; contribuir na elaboração e na implementação das estratégias, das reformas, das políticas e das regulamentações.
 - Governos/reguladores: dirigir a elaboração das políticas, das regulamentações e das estratégias para reformar e transformar o setor e ganhar a confiança dos investidores.
 - Órgãos da UPU: elaborar, promover, implementar e monitorar as estratégias; adotar estruturas melhoradas e processos de tomada de decisão conformes à evolução das necessidades ambientais e do mercado; acelerar a mudança das políticas e das regulamentações para responder à evolução destas necessidades.

Programa 3 – Informações sobre o mercado e o setor

- Atividades associadas: estatísticas, estudos económicos e de mercado, gestão dos conhecimentos e da informação.
- Papeis recomendados
 - Operadores: facilitar a troca e o fornecimento de dados para contribuir para a melhoria da eficiência operacional e melhor reagir às necessidades e ao desenvolvimento do mercado.

- Governos/reguladores: encorajar e apoiar a troca e o fornecimento de dados com a UPU; fornecer e tornar públicos os dados apropriados conforme às necessidades dos clientes.
- Órgãos da UPU: compilar e analisar os dados e apresentar temas pertinentes para ajudar em uma tomada de decisões mais sensata e conforme à evolução das necessidades e das exigências do mercado.

Programa 4 – Desenvolvimento sustentável

- Atividades associadas: desenvolvimento sustentável (social, econômico, ambiental), inclusão financeira, redução dos riscos ligados às catástrofes naturais.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: contribuir para fazer do desenvolvimento sustentável uma realidade.
 - Governos/reguladores: financiar e apoiar as iniciativas visando promover o desenvolvimento sustentável e a inclusão; reconhecer o papel do setor postal em prol da realização em 2030 do Programa de desenvolvimento sustentável da ONU.
 - Órgãos da UPU: participar de atividades de acompanhamento, de sensibilização e de mobilização dos recursos na área do desenvolvimento sustentável.

Programa 5 – Desenvolvimento das capacidades

- Atividades associadas: formação, seminários e workshops, reforço das capacidades.
- Papeis recomendados
 - Operadores: participar da identificação das práticas exemplares e implementá-las.
 - Governos/reguladores: financiar e apoiar as iniciativas visando promover o desenvolvimento das capacidades.
 - Órgãos da UPU: elaborar, promover e implementar iniciativas de desenvolvimento das capacidades conformes às necessidades das partes interessadas.

Método de ação complementar para a implementação da Estratégia Postal Mundial de Istambul – Cooperação ao desenvolvimento

- Atividades associadas: cooperação ao desenvolvimento, contribuindo para a realização das três metas da EPMI.
- Papeis recomendados:
 - Operadores: contribuir ao desenvolvimento de um território tridimensional único da UPU eficiente e de qualidade, concentrando-se no fortalecimento da rede postal internacional.
 - Governos/reguladores: financiar, apoiar e promover a UPU, o território postal único e o setor postal elaborando políticas e programas nacionais e regionais em consulta com os órgãos.
 - Órgãos da UPU: desenvolver e estabelecer prioridades, e assegurar a coordenação, a execução, o controle, a avaliação e o acompanhamento nas áreas da cooperação ao desenvolvimento; recomendar o estabelecimento de prioridades conformes à evolução das exigências do mercado; envidar esforços de sensibilização.

III. Implementação, acompanhamento e avaliação

Nível mundial – Objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas

17. Em setembro de 2015, a Assembleia Geral das Nações Unidas aprovou os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável e as suas 169 metas. Os objetivos estão todos interligados, são universais (de interesse para os países industrializados, em desenvolvimento e para os menos avançados) e integrados (abrangendo as três dimensões do desenvolvimento: social, econômica e ambiental).

18. Enquanto agência especializada das Nações Unidas responsável pelo setor postal, a UPU apoiará os seus Países-membros na implementação dos objetivos de desenvolvimento sustentável. As principais atividades da UPU incluem a identificação e a análise do papel da rede postal na implementação desses

objetivos, a integração do quadro dos objetivos no planejamento estratégico da UPU, a implicação dos Países-membros na avaliação da relevância do setor postal à escala nacional e o acompanhamento e a avaliação dos impactos do setor postal sobre a implementação dos objetivos.

19. A nível internacional, a UPU, «considerada como um acelerador do desenvolvimento inclusivo e como uma componente essencial da economia mundial», incorpora os princípios fundamentais dos objetivos de desenvolvimento sustentável. Ao contribuir direta e indiretamente para a realização de vários objetivos de desenvolvimento sustentável e das suas metas, o setor postal representa o parceiro natural dos governos para alcançar os seus objetivos de desenvolvimento à escala nacional. A UPU permite igualmente enfrentar os desafios à escala regional, no âmbito de projetos comuns destinados a alcançar objetivos de desenvolvimento.

Nível da UPU

20. O projeto de plano de atividades quadrienal de Istambul constituirá um roteiro detalhado, etapa por etapa, da implementação, do acompanhamento e da avaliação da EPMI.

21. O plano de atividades deverá ser objeto de revisões anuais para ser adaptado às eventuais oportunidades, às evoluções imprevistas ou às ameaças.

22. Durante o ciclo de Istambul, o objetivo será acompanhar os 15 principais indicadores de desempenho SMART adotados durante o ciclo atual. Os indicadores são os seguintes, sob reserva de melhorias para refletirem as metas e as atividades:

- Quantidade de países cuja norma de endereçamento postal é conforme à norma S42 da UPU em relação à quantidade total de países.
- Quantidade de operadores designados recebendo um bônus pelo rastreamento das encomendas para a distribuição em relação à quantidade total de operadores designados.
- Quantidade de operadores designados participando do sistema de ligação com a qualidade de serviço da UPU em relação à quantidade total de operadores designados.
- Quantidade de operadores designados participando do sistema de ligação com a qualidade de serviço da UPU e alcançando seus objetivos em relação à quantidade total de operadores designados que fazem parte do sistema.
- Porcentagem de objetos distribuídos de ponta a ponta em um prazo de cinco dias avaliados no plano mundial.
- Quantidade de operadores designados transmitindo mensagens EDI normalizadas em relação à quantidade total de operadores designados.
- Quantidade de operadores designados participando do sistema de reclamações pela Internet para o serviço das encomendas postais em relação à quantidade total de operadores designados.
- Quantidade de membros da Cooperativa EMS participando do sistema de reclamações pela Internet para os objetos EMS em relação à quantidade total de membros da Cooperativa EMS.
- Quantidade de membros da Cooperativa EMS tendo integrado plenamente o transporte, as alfândegas e as mensagens EDI para melhorar o comércio eletrônico em relação à quantidade total de membros da Cooperativa EMS.
- Quantidade de países e de territórios do sistema alvo em relação à quantidade total de países e de territórios.
- Quantidade de operadores designados recebendo todos os bônus pelos elementos de serviço no âmbito das quotas-partes territoriais de chegada em relação à quantidade total de operadores designados.
- Quantidade de países assegurando serviços da UPU inovadores em matéria de serviços financeiros em relação à quantidade total de países.
- Quantidade de países que monitoraram um processo estruturado em matéria de reforma postal lhes permitindo implementar um quadro legislativo em relação à quantidade total de países.
- Quantidade de países que implantaram um serviço postal universal definido pela lei em relação à quantidade total de países.

- Quantidade de países implementando mecanismos de financiamento para o serviço universal em relação à quantidade de países com um serviço universal.
23. Incentivam-se as melhorias aos principais indicadores de desempenho supramencionados e podem ser acrescentados outros indicadores nas áreas em que os órgãos da UPU preveem avaliar elementos específicos dos programas adotados da EPMI.
24. Enfim, a implementação da EPMI só será bem-sucedida se as estruturas da UPU, bem como as autoridades que tomam decisões e os processos de tomada de decisões, forem adequados e refletirem as orientações estratégicas enunciadas no presente documento. Além disso, para conceber respostas adequadas às evoluções do mercado postal, convém levar em consideração os quatro imperativos abaixo para oferecer aos clientes as soluções que procuram:
- 1º Necessidade de modernizar e de atualizar a rede.
 - 2º Necessidade de racionalizar a estrutura dos órgãos da UPU para favorecer melhor integração e se dar os meios de assegurar uma gestão eficiente da implementação.
 - 3º Necessidade de acelerar o processo de tomada de decisões.
 - 4º Necessidade de examinar e de atualizar os Atos e os poderes conferidos aos órgãos da UPU para permitir uma tomada de decisões rápida.

I. Análise da situação

A análise da situação no âmbito da Estratégia Postal Mundial de Istambul (EPMI) inclui a análise dos fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, jurídicos e ambientais.

A. Fatores políticos

- 1º Novos grupos internacionais e regionais
- 2º Mudanças nas interações entre os cidadãos e os governos (p. ex., governo eletrônico)
- 3º Papel dos governos na obrigação de serviço universal
- 4º Liberalização e privatização (impacto político)
- 5º Multiplicação dos riscos para a segurança
- 6º Papel político dos interesses particulares

B. Fatores econômicos

- 1º Liberalização e privatização (impacto econômico)
- 2º Mudança nos modelos de atividade postal
- 3º Inovação intersetorial e repercussões sobre os Correios
- 4º Aumento das trocas transfronteiriças
- 5º Volatilidade dos custos da energia
- 6º Modelos financeiros evolutivos, acesso aos serviços financeiros e fluxo de capitais globais
- 7º Predominância de importantes e influentes entidades do setor privado e maior integração vertical das mesmas
- 8º Maior inclusão financeira
- 9º Mudança nas interações entre as empresas e os clientes

C. Fatores sociais

- 1º Cliente do futuro – Diferentes necessidades e expectativas
- 2º Interações internacionais
- 3º Definição do valor do tempo para clientes constantemente conectados
- 4º Migrações e mudanças demográficas
- 5º Endereços físicos e digitais
- 6º Aumento das diferenças socioeconômicas

D. Fatores tecnológicos

- 1º Crescimento do comércio eletrônico e móvel e aumento consecutivo das quantidades de encomendas
- 2º Ritmo das mudanças tecnológicas
- 3º Transformação digital de todos os setores
- 4º Adoção generalizada da tecnologia móvel nos países em desenvolvimento
- 5º Chegada à cena econômica dos nativos do digital

E. Fatores jurídicos

- 1º Mudanças globais nos regulamentos existentes
- 2º Regulamentação voltada para a inovação
- 3º Inovação – Necessidade de novas normas internacionais

F. Fatores ambientais

- 1º Evolução dos clientes que respeitam o meio ambiente
- 2º Reconhecimento do papel do setor postal no combate às mudanças climáticas
- 3º Crises mundiais e resposta postal

II. Análise SWOT (forças, deficiências, oportunidades, ameaças)

<p><i>Forças</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Rede mundial de 192 Países-membros – Caráter intergovernamental – Rede integrada tridimensional – Expertise e acesso à informação – Capilaridade da rede global no que se refere ao acesso e à distribuição – Integração vertical da cadeia logística – Capacidade para celebrar acordos bilaterais ou multilaterais 	<p><i>Deficiências</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Estrutura, lentidão e falta de flexibilidade geral no processo de tomada de decisões – Dificuldade em despertar o interesse dos Países-membros e em ressaltar a importância da atividade – Incapacidade de estabelecer prioridades – Incapacidade de trabalhar com eficiência com um setor e parceiros cada vez mais complexos – Maior pressão para tratar a questão dos efeitos percebidos de distorção do mercado ligados aos sistemas de remuneração – Falta de conhecimentos e adoção de produtos e de serviços propostos pela UPU aos seus membros – Percepção da fraca qualidade da rede postal – Falta de interoperabilidade logística e de conectividade com os parceiros da cadeia logística
<p><i>Oportunidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Antecipação da evolução das necessidades dos clientes – Necessidade de informações e de expertise em relação ao setor postal – Crescimento do comércio eletrônico e do comércio internacional – Necessidade de incluir todas as camadas da população – Novas redes postais melhoradas no futuro – Endereçamento e acessibilidade – Uma maior necessidade de interoperabilidade e de normas internacionais – Envios de mala direta com endereço, serviços de encomendas e de objetos expressos, serviços de transferência de fundos acessíveis e seguros e serviços digitais seguros – Normas e regulamentação internacionais 	<p><i>Ameaças</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Enfraquecimento da base de financiamento da organização – Substituição tecnológica e diversificação dos meios de comunicação – Integridade da rede potencialmente em perigo devido ao unilateralismo – Pressão sobre a obrigação de serviço universal e sua sustentabilidade – Percepção da UPU como opção residual – Queda na quantidade de correio não compensada por um crescimento adequado das encomendas – Acordos em termos de remuneração que ameaçam a sustentabilidade da rede – Ausência de resposta rápida à evolução das necessidades dos clientes – Continuação do desenvolvimento e do

<ul style="list-style-type: none">– Crescimento e trocas econômicos– Carteira de produtos modernos e remuneração integrada– Aproveitamento do caráter intergovernamental– Utilização da tecnologia para responder às necessidades dos clientes e dos governos– Rede sustentável de ponta a ponta	crescimento de redes diferentes da UPU
--	--