

# PROJECTO ACERVO ESTATÍSTICO

**Directrizes para Informação e dados  
A Serem Reportados pelos  
Operadores do Sector Postal com  
Base na Legislação em Vigor**

# TABELA DE CONTEÚDOS

<b>1. TIPOS DE LICENCIAMENTO</b>	2
<b>2. DADOS E INFORMAÇÃO DE INTERESSE</b>	2
2.1. Indicadores Gerais	2
2.2. Indicadores para Licenciamento Provincial	3
2.3. Indicadores para Licenciamento Inter-Provincial	4
2.4. Indicadores para Licenciamento Nacional	4
2.5. Indicadores para Licenciamento Internacional	5
2.6. Indicadores Adicionais	6
<b>3. RESUMO DOS INDICADORES CHAVE</b>	6
<b>4. RECOMENDAÇÕES PARA O REGULADOR</b>	8
4.1. Estabelecer Diretrizes e Padrões de Colecta de Dados	8
4.2. Automatização da Submissão de Dados e Incentivo a Tecnologia	8
4.3. Supervisão, Confiabilidade e Confidencialidade dos Dados	9
4.4. Revisão Periódica de Normas e Políticas do Sector	9
4.5. Capacitar os Operadores e Promover Colaboração	9
<b>5. RECOMENDAÇÕES PARA OS OPERADORES</b>	10
5.1. Cumprir com as Directrizes de Colecta de Dados	10
5.2. Investir em Sistemas de Gestão e Digitalização	10
5.3. Assegurar a Precisão e Confiabilidade dos Dados	11
5.4. Promover a Sustentabilidade e Inovação	11
5.5. Fomentar a Comunicação e Transparência	11
5.6. Participar em Capacitações e Eventos	11
<b>6. COMUNICAÇÕES, QUESTÕES E ESCLARECIMENTOS</b>	12
<b>7. ANEXO</b>	12
7.1. Lei Postal	12
7.2. Regulamento de Licenciamento do Serviço Postal	12

## 1. TIPOS DE LICENCIAMENTO

Para efeitos de estatística e monitoramento, é essencial que o INCM solicite informações específicas e padronizadas aos operadores, em função dos tipos de licença actualmente existentes:

- a) Licença Provincial – Concedida para a exploração de serviços e encomendas postais numa determinada província;
- b) Licença Inter-Provincial - Concedida para a exploração de serviços e encomendas postais em mais do que uma província;
- c) Licença Nacional – Concedida para a exploração de serviços postais a nível nacional;
- d) Licença Internacional – Concedida para a exploração de serviços e encomendas postais a nível nacional e internacional.

## 2. DADOS E INFORMAÇÃO DE INTERESSE

Segue abaixo a sugestão de dados e informações que podem ser recolhidos de cada operador, com base no tipo de licença, para fins de processamento de indicadores do sector postal e produção de informação estatística pela Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique – INCM.

Estes dados e indicadores não apenas fortalecem a capacidade do INCM em monitorar o mercado, mas também fornecem informações valiosas para a formulação de políticas e estratégias regulatórias.

### 2.1. Indicadores Gerais

Estes indicadores são aplicáveis a todos os tipos de licença, e por isso, devem ser colectados de todos os operadores, independentemente do tipo de licença.

- **Informações Básicas do Operador:**
  - Nome do operador;
  - Tipo de licença (provincial, inter-provincial, nacional, internacional);
  - Período de vigência da licença;
  - Localização e número de sedes e filiais;

- **Capital Humano:**
  - Número de funcionários (separados por área de actuação);
  - Número total de funcionários por regime de trabalho;
  - Número total de funcionários por género;
  - Percentagem de acionistas por género.
  
- **Receitas e Investimentos:**
  - Receita por categoria de serviço oferecido;
  - Investimentos realizados (infraestrutura, tecnologia, treinamento, etc.)
  - Manutenção e expansão da rede de distribuição (planos e realizações).
  
- **Cobertura e Infraestrutura:**
  - Número de agências/postos de atendimento;
  - Percentagem da população servida;
  - Localização georreferenciada das agências/postos de atendimento.
  
- **Qualidade de Serviço (QoS) e Reclamações:**
  - Taxa de entrega dentro do prazo estipulado;
  - Taxa de entrega por categoria de serviços;
  - Reclamações recebidas por categoria de serviços;
  - Reclamações resolvidas por categoria de serviços;
  - Indicadores de satisfação do cliente por categoria de serviços;
  
- **Sustentabilidade:**
  - Indicadores de impacto ambiental como por exemplo: uso de embalagens sustentáveis, emissões de carbono, etc.

## **2.2. Indicadores para Licenciamento Provincial**

Abaixo constam os indicadores a serem reportados por operadores com operação em uma única província:

- **Tráfego/Volume:**
  - Número de correspondências e encomendas colectadas e entregues na província;
  - Taxa de cobertura populacional dentro da província;
  - Total de itens transportados como correio normal e por correio expresso;
  - Total de peso e volume de carga transportada;
  - Total de itens rastreados.

- **Receitas:**
  - Receita gerada por serviços postais na província;
- **Parcerias Locais:**
  - Parcerias com outros operadores locais;
- **Desafios Específicos:**
  - Barreiras logísticas na província;
  - Impacto de condições geográficas e climáticas.

### **2.3. Indicadores para Licenciamento Inter-Provincial**

Abaixo constam os indicadores a serem colectados de operadores com operação em mais do que uma província:

- **Volume de Operações:**
  - Número de correspondências e encomendas transportadas entre províncias;
  - Total de itens transportados como correio normal e por correio expresso;
  - Total de peso e volume de carga transportada;
  - Total de itens rastreados;
  - Rotas principais e frequências de transporte;
- **Rede e Infraestrutura:**
  - Número de pontos de colecta/entrega em cada província atendida;
  - Tipos de veículos ou meios de transporte utilizados;
- **Receitas:**
  - Receita gerada por província;
- **Parcerias Regionais:**
  - Colaborações com operadores em diferentes províncias.

### **2.4. Indicadores para Licenciamento Nacional**

Abaixo constam os indicadores a serem colectados de operadores com operação em todo o território nacional:

- **Cobertura Nacional:**
  - Percentual da população atendida

- Número de municípios, distritos e localidades alcançados
- **Volume de Operações:**
  - Correspondências e encomendas enviadas/recebidas em âmbito nacional;
  - Total de itens transportados como correio normal e por correio expresso;
  - Total de peso e volume de carga transportada;
  - Rotas principais e frequências de transporte;
- **Investimentos:**
  - Iniciativas para expandir a cobertura e melhorar os serviços;
- **Receitas e Despesas:**
  - Receita total e despesas operacionais;
  - Receita por tipo de serviço (correspondências, encomendas, serviços especializados)
  - Volume total de carga transportada;
  - Total de itens rastreados.

## **2.5. Indicadores para Licenciamento Internacional**

Abaixo constam os indicadores a serem colectados de operadores focados em operações nacionais e internacionais:

- **Volume de Operações Internacionais:**
  - Correspondências e encomendas enviadas e recebidas internacionalmente;
  - Total de itens transportados como correio normal e por correio expresso;
  - Total de peso e volume de carga transportada;
  - Total de itens rastreados;
  - Principais destinos e origens;
- **Parcerias Internacionais:**
  - Acordos com operadores postais estrangeiros;
  - Participação em redes globais de logística;
- **Receitas Internacionais:**
  - Receita gerada por serviços internacionais;
- **Conformidade:**
  - Adesão a normas e padrões internacionais (ex.: UPU);
  - Indicadores de tempo médio de entrega em rotas internacionais.

## 2.6. Indicadores Adicionais

Abaixo constam os indicadores adicionais, a serem colectados por todos os operadores, se aplicável:

- **Inovação e Digitalização:**
  - Uso de sistemas digitais para rastreamento e gerenciamento de encomendas;
  - Percentual de clientes utilizando serviços online;
- **Indicadores de Segurança:**
  - Reclamações de perda, roubo ou extravio de encomendas;
  - Medidas implementadas para garantir a segurança das operações.

## 3. RESUMO DOS INDICADORES CHAVE

Os dados recolhidos na secção anterior podem ser consolidados em indicadores úteis para o monitoramento e análise do sector, como sumarizado na tabela que se segue.

INDICADORES PRINCIPAIS DO SECTOR POSTAL	
Indicadores de Cobertura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percentual de municípios atendidos (licença nacional);</li><li>• Percentual de áreas ou população coberta (licença provincial e inter-provincial);</li><li>• Cobertura internacional: países alcançados e rotas principais (licença internacional).</li></ul>
Indicadores de Volume Operacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantidade de encomendas e correspondência colectada e entregue (local, regional, nacional e internacional);</li><li>• Volume de encomendas e correspondência transportado entre províncias (licença inter-provincial);</li><li>• Volume de encomendas e correspondência enviado/recebido internacionalmente (licença internacional).</li></ul>

## INDICADORES PRINCIPAIS DO SECTOR POSTAL

<b>Indicadores de Receitas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receita total por tipo de serviço (correspondências, encomendas, serviços especiais);</li><li>• Receita gerada por província (licenças provincial e inter-provincial);</li><li>• Receita internacional por rotas e destinos (licença internacional).</li></ul>
<b>Indicadores de Qualidade do Serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taxa de entrega dentro do prazo estipulado;</li><li>• Número de reclamações recebidas e resolvidas;</li><li>• Tempo médio de entrega (local, nacional e internacional).</li></ul>
<b>Indicadores de Rede e Infraestrutura</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de agências, postos de atendimento e pontos de colecta;</li><li>• Número de rotas e frequência de transporte (regional e internacional);</li><li>• Quantidade de veículos e outros meios logísticos utilizados.</li></ul>
<b>Indicadores de Inovação e Digitalização</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percentual de encomendas rastreadas digitalmente;</li><li>• Uso de plataformas online para serviços e atendimento ao cliente;</li><li>• Investimentos em tecnologias de automação e inovação logística.</li></ul>
<b>Indicadores de Sustentabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de materiais recicláveis e embalagens sustentáveis;</li><li>• Medição de emissões de carbono e iniciativas de redução de impacto ambiental.</li></ul>
<b>Indicadores de Satisfação do Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Índice de satisfação dos clientes com os serviços prestados.</li><li>• Taxa de retenção de clientes.</li></ul>

## INDICADORES PRINCIPAIS DO SECTOR POSTAL

### Indicadores de Segurança

- Reclamações relacionadas à perda, roubo ou extravio de encomendas.
- Medidas implementadas para segurança operacional.

Assim, espera-se que este conjunto de indicadores forneça ao INCM, uma visão abrangente do desempenho do sector postal, desde o grau de cobertura e eficiência operacional até inovação, sustentabilidade e satisfação do cliente, por forma a melhor avaliar o impacto do sector postal a nível local, nacional e internacional, bem como contribuir na identificação de áreas para melhorias contínuas.

## 4. RECOMENDAÇÕES PARA O REGULADOR

De seguida são apresentadas recomendações cujas informações, acreditamos que o INCM pode monitorar o sector postal de forma eficiente, gerando indicadores precisos e relevantes para a tomada de decisão e a publicação de relatórios estatísticos.

### 4.1. Estabelecer Diretrizes e Padrões de Colecta de Dados

O INCM deve elaborar e publicar um instrumento legal a servir a de guia com orientações detalhadas sobre a colecta, organização e envio de dados, indicando claramente, uma lista clara e uniforme de todos os indicadores obrigatórios a serem reportados pelos operadores postais. Estes indicadores, devem estar alinhados às diretrizes da União Postal Universal (UPU) e de outros organismos internacionais.

### 4.2. Automatização da Submissão de Dados e Incentivo a Tecnologia

**Actualmente, está em curso o** desenvolvimento de uma plataforma centralizada – o Acervo Estatístico da Comunicações, para que os operadores submetam os dados de forma padronizada e automatizada. Esta ferramenta irá permitir a consolidação dos dados fornecidos pelos

operadores, assim como desenvolver *dashboards* analíticos e ainda, facilitar a integração com outros sistemas de modo a garantir que os dados colectados seja também partilhados com outras entidades e/ou sistemas de estatística.

Por outro lado, o INCM poderá estimular os operadores a adoptar o uso de tecnologias na modernização dos seus serviços, incentivando o uso de plataformas digitais e rastreamento em tempo real, algo de extrema relevância para área de e-commerce.

### **4.3. Supervisão, Confiabilidade e Confidencialidade dos Dados**

O INCM deve realizar auditorias periódicas para verificar a consistência e precisão dos dados fornecidos pelos operadores. A nível de confidencialidade e segurança, o INCM deve garantir que as informações fornecidas pelos operadores sejam tratadas com confidencialidade, conforme as políticas de proteção de dados.

O regulador deve também implementar sistemas tecnológicos para o acompanhamento em tempo real dos indicadores reportados bem como, criar mecanismos para saber como lidar com os operadores que não forem a enviar os dados dentro do prazo ou fornecerem informações incorrectas.

Ainda dentro das suas competências, o INCM poderá publicar relatórios estatísticos regulares com análises detalhadas do desempenho do sector, bem como efectuar divulgações de rankings ou de relatórios de desempenho por operador, como forma de incentivar a competitividade e melhoria da qualidade dos serviços.

### **4.4. Revisão Periódica de Normas e Políticas do Sector**

Tendo em conta a dinâmica do sector, o INCM deverá actualizar periodicamente as regulamentações relacionadas a colecta de dados assim como regularmente, colectar feedback dos operadores sobre os desafios enfrentados nas exigências regulatórias. Ademais, os dados colectados deverão ser usados para avaliar tendências e o impacto das políticas públicas no sector.

### **4.5. Capacitar os Operadores e Promover Colaboração**

O INCM promover treinamentos regulares para os pontos focais dos operadores, garantindo a compreensão dos requisitos e a consistência tanto

na colecta assim como na submissão dos dados. Sempre que possível, recomenda-se também a realização de Workshops e/ou Seminários com os operadores, por forma a abordar sobre os desafios, soluções e boas práticas no sector postal.

Parte destas acção poderão ser enquadradas no âmbito de parcerias nacionais como o INE para fortalecer a colecta e análise de dados do setor postal, assim como no âmbito de parcerias internacionais como a UPU, para implementar boas práticas globais no setor.

Por forma a promover uma melhor colaboração, a semelhança dos pontos focais de cada operador, o INCM deve também disponibilizar um contacto do Departamento Postal (DEPO), para dedicar-se ao atendimento e interação com os operadores, seja para esclarecer dúvidas e/ou facilitar a comunicação entre as partes.

## **5. RECOMENDAÇÕES PARA OS OPERADORES**

As recomendações que se seguem, visam capacitar os operadores a melhorar seus processos internos, atender às demandas regulatórias de forma eficaz e contribuir para o desenvolvimento sustentável e competitivo do sector postal.

### **5.1. Cumprir com as Directrizes de Colecta de Dados**

Os operadores devem garantir o envio da informação trimestral referente aos indicadores exigidos pelo INCM e dentro das normas técnicas e prazos estipulados. Isto implica, cumprir com os formatos e metodologias definidos pelo INCM para a colecta e organização dos dados. Como forma de facilitar o processo, recomenda-se aos operadores implementares sistemas internos de registo e de armazenamento de dados, informações operacionais e financeiras.

### **5.2. Investir em Sistemas de Gestão e Digitalização**

Recomenda-se aos operadores o uso de ferramentas digitais que permitam a automatização de processos para facilitar o rastreio, registo e gestão de correspondências e de encomendas. Os operadores podem também introduzir plataformas digitais para os seus clientes acederem aos serviços, ferramentas estas capazes de gerarem relatórios estatísticos, de preferência alinhados com as informações exigidas pelo INCM, para facilitar o envio dos relatórios trimestrais.

### **5.3. Assegurar a Precisão e Confiabilidade dos Dados**

Os operadores devem por iniciativa própria, realizar verificações regulares nos dados colectados para assegurar sua precisão antes de enviá-los ao INCM. Para tal, é importante que capacitem as suas equipas internas de trabalho, responsáveis pela colecta e consolidação dos dados, de modo a assegurar a precisão e confiabilidade dos dados. Como forma de promover a confiabilidade de dados, seria de recomendar que os operadores documentassem a metodologia usada para a colecta e cálculo dos indicadores, promovendo não só a boa organização da informação, mas também a transparência.

### **5.4. Promover a Sustentabilidade e Inovação**

No âmbito da inovação, propõem-se que os operadores incorporem tecnologias que permitam melhorar a eficiência, como sistemas de logística automatizada e rastreamento em tempo real. Isto sugere entre as demais possibilidades, investir em serviços inovadores como a entrega de e-Commerce e de outras soluções digitais. Do ponto de vista de sustentabilidade, recomenda-se a implementação de iniciativas para reduzir o impacto ambiental, como uso de veículos elétricos, embalagens recicláveis e otimização de rotas de entrega por via de parcerias locais.

### **5.5. Fomentar a Comunicação e Transparência**

A transparência inicia com o bom relacionamento e engajamento com o INCM, através de uma comunicação aberta e regular com a autoridade reguladora para esclarecer dúvidas e garantir conformidade. Por outro, recomenda-se aos operadores em manter clareza e integridade nos dados que forem a ser reportados, demonstrando compromisso com as normas e padrões estabelecidos. Pode também fomentar boa comunicação e transparência, a divulgação de tais informações com os clientes, de modo que cada operador dê a conhecer aos seus clientes, a sua qualidade de serviço e indicadores de desempenho.

### **5.6. Participar em Capacitações e Eventos**

Recomenda-se altamente o máximo de engajamento dos operadores com o INCM, desde assegurar a sua participação em eventos como workshops, formações e reuniões organizados pelo regulador para discutir diretrizes e desafios. Neste sentido, os operadores deverão incorporar as lições

aprendidas nestes eventos, por forma a assegurar a adopção de boas práticas no plano estratégico dos operadores.

## 6. COMUNICAÇÕES, QUESTÕES E ESCLARECIMENTOS

Salvo se, outro canal de comunicação vier a ser acordado, toda a correspondência ou qualquer outra comunicação relacionada com a plataforma do Acervo Estatístico das Comunicações do INCM, deverá ser pelo seguinte endereço:

**Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique**  
**Departamento de Estudos, Desenvolvimento e Estatística – DEDE**  
**Praça 16 de Junho, nº 340, Bairro da Malanga**  
**Tel: (258) 21490131/9; Cell: (258) 82 3283850**  
**E-mail: [dede@incm.gov.mz](mailto:dede@incm.gov.mz)**  
**Maputo - Moçambique**

Em caso de dúvidas e/ou necessidade de esclarecimentos sobre o conteúdo do presente documento, as mesmas devem ser apresentadas por escrito ao endereço acima mencionado, alocando 5 dias úteis para resposta.

## 7. ANEXO

### 7.1. Lei Postal

Legislação actual que dá suporte ao presente documento (atribuições do INCM face a colecta de informação estatística, como Autoridade Reguladora).

### 7.2. Regulamento de Licenciamento do Serviço Postal

Legislação actual que dá suporte ao presente documento (obrigações dos Operadores em relação a informação estatística, junto do INCM como Autoridade Reguladora)