

MOCAMBIQUE | COMUNICACOES | CORREIOS, TELEGRAFOS E TELEFONES | PIDEP | 2009

[PIDEP Mocambique 2009=2012: Resumo Executivo, Aubin Kimbolo, Carlos Vaz e Rui Marques. Maputo, Fevereiro de 2009, mimeo]

Introducao

O PIDEP – PLANO INTEGRAL DE REFORMA E DESENVOLVIMENTO POSTAL constitui uma nova estrategia de actuacao da UNIAO POSTAL UNIVERSAL (UPU) que tem como objective a promocao do desenvolvimento sustentado do Sector Postal nos paises em desenvolvimento.

Este Plano e parte integrante do PLANO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL – PDR – assinado em Novembro de 2007 entre a UPU, enquanto organism das Nacoes Unidas para o Sector Postal, e a AICEP, enquanto Uniao Restrita da UPU de que sao membros os 5 Correios Africanos Lusofonos.

O PDR pretende levar a cabo accoes conjuntas da AICEP e da UPU no ambito de um projecto de desenvolvimento regional - PDR – baseado nas prioridades definidas no plano de desenvolvimento postal para Africa da UPU e no plano de accao da AICEP, com vista a reforma e ao desenvolvimento postal, a melhoria da qualidade de service e ao desenvolvimento dos recursos humanos.

Uma dessas accoes e este PIDEP que foi sugerido pela AICEP e pela UPU as autoridades que tutelam o sector das comunicacoes postais em Mocambique, tendo estas aceite o desafio proposto:

“...Em adesao ao projecto PIDEP (PLANO INTETRADO DE REFORMA E DESENVOLVIMENTO POSTAL) e em nome do Governo de Mocambique, assumimos o nosso cometimento no sentido de fazer com que os programas formulados produzam melhores resultados”, assinado pelo Exmo Sr. Ministro dos Transportes e Comunicacoes de Mocambique, Paulo Francisco Zucula, em 20 de Maio de 2008.

O PIDEP tem as seguintes caracteristicas:

- E um plano director
- Envolve todas as partes interessadas no processo de reforma (Governo, Regulador, Operador Publico, Operadores concorrentes, sociedade em geral)
- Contem todos os components necessaries a modernizacao do sector postal
- Nao e um plano para o operador mas sim um plano para o sector
- Define com precisao as accoes a realizar, tempos de execucao, necessidades de financiamento.

O PIDEP tem os seguintes objectivos

- Modernizar o sector postal em Mocambique
- Estabelecer as condicoes que assegurem a prestacao do Servico Postal Universal (SPU) por parte do Estado
- Contribuir para o desenvolvimento economico e social do pais

O PIDEP pretende beneficiar:

- O Estado como responsavel das obrigacoes do Servico Postal Universal (SPU)
- O Regulador (INCM) como responsavel executive da funcao reguladora do Mercado
- O Operador Publico (CDM) como garante operative das operacoes do SPU
- Os Operadores Concorrentes que passam a ter regras claras de actuacao
- A Sociedade que passara a dispor de servicos de qualidade, a precos acessiveis, de uma forma permanente em todos os portos do seu territorio

Primeira Parte: O Sector Postal

1.1. Tendencias do Mercado postal

Actualmente o Sector Postal a nivel mundial esta a evoluir de acordo com as seguintes tendencias:

- Separacao das funcoes reguladora e operadora
- Maior numero de concorrentes
- Integracao dos operadores a nivel regional e global
- Crescimento acelerado do negocio da logistica motivado pela popularidade das compras via internet Hoje em dia e possivel comprar qualquer coisa, a qualquer hora do dia ou da noite, em qualquer parte do globo, so com o recurso a um computador com ligacao a internet

- Clientes mais exigentes (exigem prazos mais curtos, com elevada fiabilidade e a preços baixos)
- Crescimento do negócio ao nível dos serviços financeiros (nomeadamente através do recurso às transferências de fundos por via electrónica)
- Substituição gradual das comunicações físicas (facturas, correio comercial) por comunicações digitais.

Capítulo 2. Obrigações decorrentes da adesão à Convenção Postal Universal da UPU

2.1. O Serviço Postal Universal

O SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL (SPU) corresponde aos serviços postais mínimos que o Estado deve garantir a toda a sociedade. Segundo o art. 3.1. da Convenção Postal Universal da UPU “... Os países-membros zelam para que todos os utentes/clientes usufruam do direito a um serviço postal universal que corresponde a uma oferta de serviços postais básicos de qualidade, fornecidos permanentemente em qualquer ponto do seu território, a preços acessíveis”.

De acordo com o art. 12.1 da Convenção Postal Universal da UPU considera-se a seguinte oferta mínima de serviços:

- Cartas, bilhetes-postais, impressos e pacotes postais até 2kgs.
- Cecogramas até 7kgs
- Sacos especiais (sacos M) até 30 kg
- Encomendas até 20 kgs.

Adicionalmente a UPU tem procurado que os operadores postais públicos incluam também nos seus serviços mínimos a oferta de serviços financeiros.

Terceira parte: Plano integral de Reforma

Capítulo 7: As acções PIDEP

Ao longo do presente capítulo serão descritas as acções de curto, médio e longo prazo propostas no âmbito deste Plano Director. Estas acções estão em consonância com os 4 eixos de reforma, delineados de acordo com a metodologia PIDEP.

- Determinação do Serviço Postal Universal
- Definição da Política Sectorial
- Estabelecimento do Marco legal
- Modernização dos Serviços e do Operador do SPU

7.1. Acções de determinação do SPU

7.1.1. Estudo de Mercado

Deverá ser realizado um estudo de Mercado que permita aferir quais as reais necessidades da sociedade em termos de serviços postais, de forma a determinar com precisão o âmbito e alcance do Serviço Postal Universal a prestar.

Duração da acção:

- 3 meses (Abril de 2009 a Junho de 2009)

Responsabilidade da acção:

- INCM – INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICAÇÕES DE MOÇAMBIQUE
- Equipa PIDEP

Recursos necessários:

- Consulta externa

Custo previsto:

- 65.000 USD

7.1.2. Revisão das condições de Oferta do SPU

Uma vez concluída a acção 7.1.1., deverão ser revistas as condições de oferta do Serviço Postal Universal, adequando-o as reais necessidades reveladas pelo estudo de Mercado.

Duração da acção:

- 2 meses (Julho de 2009 a Agosto de 2009)

Responsabilidade da acção:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICAÇÕES DE MOÇAMBIQUE
- Equipa PIDEP

Recursos necessários:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 20.000 USD

7.1.3. Elaboração da proposta de SPU

Deverá ser elaborada a proposta de Serviço Postal Universal, que deverá ficar transcrita na Lei Postal a aprovar.

Duração da acção:

- 1 mês (Setembro de 2009)

Responsabilidade da acção:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICAÇÕES DE MOÇAMBIQUE
- Equipa PIDEP

Recursos necessários:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 10.000 USD

7.1.4. Plano de melhoria da Qualidade de service

Este plano deverá definir claramente quais os padrões de qualidade de service a executar pelos Correios de Moçambique (por produto e por âmbito geográfico). Neste plano deverão constar as sub-acções necessárias a concretização desta melhoria bem como os critérios de implementação de um sistema de avaliação contínua de acordo com o estabelecido pela UPU (UNIAO POSTAL UNIVERSAL).

- Redefinir o plano de encaminhamentos nacionais e internacionais
- Reorganizar e modernizar os centros de tratamento
- Efectuar o controlo da qualidade de service interna por uma entidade independente
- Criar um service de tratamento de reclamações
- Reorganizar a distribuição domiciliária
- Colaborar com o Estado moçambicano para a efectivação de um levantamento topográfico do território, com a possibilidade de introdução de um moderno sistema de código postal.

Duração da acção

- 4 meses (Outubro de 2009 a Janeiro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- EMPRESA NACIONAL DE CORREIOS DE MOCAMBIQUE
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 40.000 USD

7.2. Accoes de definicao da Politica Sectorial

7.2.1. Determinacao de uma politica para o Sector Postal e sua insercao no Plano de Desenvolvimento Nacional

Uma vez aprovada, a Politica Postal devera ser inserida e fazer parte integrante do Plano de Desenvolvimento Nacional de Mocambique.

Duracao da accao:

- 2 meses (Outubro de 2009 a Novembro de 2009)

Responsabilidade da accao:

- Governo de Mocambique
- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE
- Equipa PIDEP

7.3. Accoes no ambito do Quadro Legal

7.3.1. Criacao de uma Estrutura de Execuciao PIDEP

A coordenacao da execucao das actividades do PIDEP requer a formacao de uma pequena estrutura organizativa para esse efeito, com a designacao do seu lider, que tera a responsabilidade maxima de garantir a realizacao do projecto PIDEP dentro do plano e prazos estabelecidos.

Data da accao:

- Marco de 2009

Responsabilidade da accao:

- Governo de Mocambique
- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE

7.3.2. Finalizacao e aprovacao da Lei Postal

Dando sequencia a Politica Postal aprovada em 2008, a Lei Postal devera ser finalizada e submetida a aprovacao pela Assembleia da Republica de Mocambique.

A Lei Postal devera definir claramente o ambito do Servico Postal Universal a praticar pelo operador designado (operador incumbente), condicoes de acesso ao Mercado, condicoes de financiamento e normas de qualidade.

Duracao da accao:

- 2 meses (Novembro de 2009 a Dezembro de 2009)

Responsabilidade da accao:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE
- Governo de Mocambique
- Assembleia da Republica de Mocambique

7.3.3. Elaboracao e Aprovacao do Regulamento de Concessao do Servico Publico de Correios aos Correios de Mocambique

Este regulamento devera ser preparado apos a aprovacao da Lei Postal.

Duracao da accao:

- 3 meses (Janeiro de 2010 a Marco de 2010)

Responsabilidade da accao:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE
- Governo de Mocambique

7.3.4. Elaboracao e Aprovacao do Regulamento de Licenciamento dos Operadores Privados

Dando continuidade ao definido na Lei de Politica Postal deverao ser criadas as condicoes para a existencia de livre concorrencia, definindo as condicoes de acesso ao Mercado por parte dos operadores privados.

Duracao da accao:

- 3 meses (Janeiro de 2010 a Marco de 2010)

Responsabilidade da accao:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE
- Governo de Mocambique

7.3.5. Licenciamento dos Operadores Privados

Uma vez aprovado o Regulamento de Licenciamento dos Operadores Privados devera ser iniciado de imediato o processo de licenciamento dos mesmos que devera ficar concluido ate ao final de 2010. Estao assim previstos 9 meses para o processo de licenciamento.

Duracao da accao:

- 9 meses (Abril de 2010 a Dezembro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE

7.3.6. Elaboracao e aprovacao do Regulamento que rege a criacao e modelo de funcionamento do Fundo do SPU (Servico Postal Universal)

O Fundo do SPU (Servico Postal Universal) constitui uma das formas possiveis de financiar a actividade do operador incumbente no ambito das suas obrigacoes.

Assim, e conforme previsto pela UPU na sua metodologia PIDEP, devera ser elaborado e aprovado o Fundo SPU. Dado tratar-se de um assunto que ainda nao reune consenso no seio da sociedade mocambicana, preve-se um periodo de varios meses, ate ao final de 2010, para discussao e elaboracao do referido Regulamento.

Duracao da accao:

- 9 meses (Abril de 2010 a Dezembro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE
- Governo de Mocambique

7.4. Outras accoes necessarias a operacionalizacao do PIDEP

7.4.1. Apresentacao do PIDEP aos possiveis financiadores do mesmo

O PIDEP tem como principais e possiveis fontes de financiamento:

- Os CORREIOS DE MOCAMBIQUE (atraves dos meios que possa libertar)
- O Orcamento de Estado (de acordo com o plano definido pelo Governo)
- O Fundo do SPU (Servico Postal Universal)
- O BM – Banco Mundial
- O BAD – Banco Africano de Desenvolvimento
- Linha de financiamento Uniao Europeia | Mocambique
- Linha de financiamento bilateral Portugal | Mocambique

Dada a envergadura dos investimentos necessarios ao projecto de modernizacao do Sector Postal em Mocambique, o mesmo requer a obtencao de fontes de financiamento externos, com garantias efectivas assumidas por parte do Governo. Por outro lado, o processo de analise e decisao quanto ao financiamento do presente projecto podera prolongar-se por varios meses. Dai se tornar urgente a apresentacao do PIDEP as entidades ja referidas de forma a garantir uma decisao final das mesmas ate ao final de Setembro de 2009.

Duracao da accao:

- 2 meses (Abril de 2009 a Maio de 2009)

Responsabilidade da accao:

- INCM-INSTITUTO NACIONAL DAS COMUNICACOES DE MOCAMBIQUE
- Governo de Mocambique
- EMPRESA NACIONAL DE CORREIOS DE MOCAMBIQUE
- Equipa PIDEP

7.4.2. Analise e decisao de financiamento do PIDEP

Se forem cumpridos os prazos indicados nas accoes anteriores estao criadas as condicoes para uma decisao final por parte dos possiveis financiadores ate ao final de Setembro de 2009.

Responsabilidade da accao:

- BM-Banco Mundial
- BAD-Banco Africano de Desenvolvimento
- Decisores da linha de financiamento Uniao Europeia | Mocambique
- Decisores da linha de financiamento bilateral Portugal | Mocambique

7.5. Accoes de medio prazo no ambito da modernizacao dos Servicos e dos CDM

7.5.1. Criacao de um sistema de Contabilidade Analitica

Actualmente nao e efectuada contabilidade de custos, o que provoca o desconhecimento dos custos associados a prestacao dos diversos servicos e|ou venda de produtos. Face a isto nao e possivel conhecer a margem de rendibilidade dos diversos produtos, nao sendo possivel estabelecer uma politica tarifaria consistente.

Duracao da accao:

- 9 meses (Abril de 2010 a Dezembro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de CORREIOS DE MOCAMBIQUE
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 1 consultor

Custo previsto

- 90.000 USD

7.5.2. Elaboracao do Plano de Marketing da EMPRESA NACIONAL DE CORREIOS DE MOCAMBIQUE

Devera proceder-se a elaboracao do Plano de Marketing a 3 anos (2010-2012).

Duracao da accao:

- 6 meses (Outubro de 2009 a Marco de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 60.000 USD

7.5.3. Nova imagem dos Correios de Mocambique

Duracao da accao:

- 6 meses (Abril de 2010 a Setembro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 60.000 USD

7.5.4. Analise e proposta de alteracao da estrategia tarifaria

Esta accao e urgente e devera ser concretizada ate ao final de 2009 (1a fase). Ha varias situacoes de total inconsistencia tarifaria: por exemplo produtos de gama superior com precos inferiores aos produtos de gama mais baixa. Uma 2a fase devera ser realizada apos a criacao de um sistema de contabilidade analitica.

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 1 Quadro superior da Empresa Nacional de Correios de Mocambique

7.5.5. Reposicionamento estrategico do EMS e das encomendas

Face a agressividade da concorrência e a progressiva perda de quota de Mercado por parte dos CORREIOS DE MOCAMBIQUE nestes produtos e fundamental um reposicionamento dos mesmos, avaliando as possiveis formas que permitam manter a competitividade assegurando elevados padroes de qualidade do servico.

Duracao da accao:

- 6 meses (Outubro de 2010 a Março de 2011)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 2 consultores

Custo previsto:

- 120.000 USD

7.5.5. Plano de Servicos Financeiros Postais

Actualmente a oferta de servicos financeiros e muito reduzida. Tera que ser estudado um reposicionamento no Mercado atraves da oferta de um conjunto de servicos adequado as necessidades da populacao. Deverao ser analisados os seguintes vectores:

- Apoio a implementacao da Caixa de Poupanca Postal de Mocambique
- Concepcao de um sistema para venda de produtos financeiros de terceiros tais como seguros, titulos, bilhetes de tesouro
- Desenvolvimento das transferencias internacionais atraves do sistema IFS da UPU
- Servico de cobranca de facturas de servicos publicos (agua, electricidade, telefone fixo, telemoveis de assinatura, tv cabo)
- Alargamento do pagamento de pensoes do Estado a todo o territorio

Duracao da accao:

- 9 meses (Abril de 2010 a Dezembro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 90.000 USD

7.5.7. Plano de Gestao Integrado de Recursos Humanos

Nesta accao devera ser avaliadas as necessidades de Recursos Humanos e respectivas competencias a luz do presente Plano Director.

Duracao da accao:

- 3 meses (Agosto de 2010 a Outubro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necesarios:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 30.000 USD

7.5.2. Plano de Formacao de Recursos Humanos

Duracao de accao:

- 2 meses (Novembro de 2010 a Dezembro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necesarios:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 20.000 USD

7.5.9. Formacao de Recursos Humanos

Duracao de accao:

- 2 anos (Janeiro de 2011 a Dezembro de 2012)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necesarios:

- Quadros superiores da Empresa Nacional de Correios de Mocambique

Custo previsto:

- 360.000 USD

7.5.10. Definicao de uma Rede Integrada de Transportes Postais

Duracao da accao:

- 3 meses (Maio de 2010 a Julho de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necesarios:

- 1 consultor

Custo previsto:

- 30.000 USD

7.6. Accoes de medio/longo prazo no ambito da Reabilitacao das infra-estruturas postais dos CDM

7.6.1. Plano de REcuperacao da Rede Postal

Este plano devera considerar a recuperacao das:

- 93 Estacoes de Correio
- 3 Centros de Tratamento

Devera ainda ser considerada a possibilidade de expansao da rede de estacoes de correio inserindo-a no ambito mais vasto da expansao da Administracao Publica em todo o pais, tendo presente o principio de universalidade de acesso aos servicos postais e financeiros basicos definidos pela UPU (Uniao Postal Universal).

Aconselha-se a que a reabilitacao tenha inicio nas sedes da provincial, sendo posteriormente alargada a todos os pontos da rede.

Duracao da accao:

- 3 meses (Outubro de 2009 a Dezembro de 2009)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 2 consultores

Custo previsto:

- 60.000 USD

7.6.2. Recuperacao da Rede Postal

Duracao da accao:

- 3 anos (Janeiro de 2010 a Dezembro de 2012)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Custo previsto:

- Reabilitacao das Estacoes de Correio existentes: 9.300.000 USD
- Novas Estacoes de Correio: 1.100.000 USD
- Reabilitacao dos Centros de Tratamento: 600.000 USD
- Total: 11.000.000 USD

7.6.3. Plano de Tecnologias de Informacao e Comunicacao

Com este plano pretende-se informatizar todas as estacoes de Correio e Centros de Tratamento de uma forma sequencial em perfeita consonancia com as obras de requalificacao e modernizacao propostas para estes locais.

Duracao da accao:

- 3 meses (Outubro de 2009 a Dezembro de 2009)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 2 consultores

Custo previsto:

- 60.000 USD

7.6.4. Implementacao do Plano de Tecnologias de Informacao e Comunicacao

Duracao da accao:

- 3 anos (Janeiro de 2010 a Dezembro de 2012)

Responsabilidade da accao

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Custo previsto:

- 3.745.000 USD

7.6.5. Plano de Renovacao da Frota

Duracao da accao:

- 3 meses (Agosto de 2010 a Outubro de 2010)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Recursos necessarios:

- 1 Consultor

Custo previsto:

- 30.000 USD

7.6.6. Renovacao da frota

Duracao da accao:

- 2 anos (Janeiro de 2011 a Dezembro de 2012)

Responsabilidade da accao:

- Empresa Nacional de Correios de Mocambique
- Equipa PIDEP

Custo previsto:

- 990.000 USD