

## **INDICADORES DE DESEMPENHO**

### **1. GESTÃO DO DESEMPENHO**

**1.1** O sistema de medição do desempenho é formado por um conjunto de indicadores, previamente estabelecidos, que irão verificar o alcance, ou não, dos objetivos de qualidade estabelecidos como meta nas atividades da CONTRATADA.

**1.2** Os cálculos dos indicadores são feitos a partir da fórmula de cálculo de cada um e a partir disso, é calculado o Índice de Desempenho (ID), que representa o resultado final da apuração.

**1.3** Periodicamente, os CORREIOS poderão promover atualizações, alterações, revisões de valores e/ou percentuais, bem como melhorias incrementais nos indicadores de desempenho, com o objetivo de corrigir possíveis distorções em termos de peso e meta, assim como, inclusão de índices nas cestas que compõem os indicadores.

**1.3.1** As atualizações serão conduzidas pela Área Gestora de cada indicador, com prazo de substituição/implementação de 30 dias após a sua publicação, sendo dado amplo conhecimento à CONTRATADA.

**1.4** Os Correios poderão promover atualizações/alterações/revisões de valores/percentuais e melhorias incrementais no Índice de Desempenho (ID).

**1.5** Caso o indicador de desempenho não seja mensurado em determinado período, será atribuída a maior nota à CONTRATADA.

### **2. Objetos Entregues Dentro do Prazo aos Correios**

**2.1** O indicador de Objetos Entregues Dentro do Prazo - OEDP, será mensurado considerando-se o total de objetos captados até o horário definido para a coleta pelos Correios e o total de objetos entregues aos Correios. O cálculo do OEDP será feito da seguinte forma:

$$OEDP = \frac{\text{Quantidade Total de Objetos Coletados} \times 100}{\text{Quantidade Total de Objetos Captados}}$$

Onde:

- *Objetos Coletados* são aqueles que o Ponto de Coleta entrega aos Correios; e
- *Objetos Captados* são aqueles que são recebidos dos clientes no Ponto de Coleta.

### **3. PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO**

**3.1** O prazo para envio dos resultados dos indicadores à Contratada será de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do primeiro dia do mês subsequente.

**3.2** A partir do recebimento do resultado a Contratada terá 15 dias corridos para apresentar manifestação acerca da apuração aos Correios, via sistema específico para esse fim.

**3.3** Os Correios terão 15 (quinze) dias, a partir do término do período de manifestação da CONTRATADA, para avaliarem e responderem à unidade com a definição final da Gestão de Desempenho, com as justificativas correspondentes.

**3.4** O sistema irá disponibilizar mensalmente o resultado do indicador, contendo informação analítica dos objetos captados e coletados pelos Correios, no período de apuração;

**3.4.1** Será oportunizada à CONTRATADA a possibilidade de contestar, em até 15 (quinze) dias, o resultado apurado.

**3.5** O acompanhamento do indicador de desempenho, no decorrer dos 6 (seis) primeiros meses da vigência contratual, terá caráter educativo.