**ANEXO 5**

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

* 1. **GESTÃO DO DESEMPENHO**
  2. 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.
  3. 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.
  4. 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. 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.
  5. Os Correios poderão promover atualizações/alterações/revisões de valores/percentuais e melhorias incrementais no Índice de Desempenho (ID).
  6. Caso o indicador de desempenho não seja mensurado em determinado período, será atribuída a maior nota à CONTRATADA.

* 1. **Objetos Entregues Dentro do Prazo aos Correios**
  2. 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****= Quantidade Total de Objetos Coletados X 100*

*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.

* 1. **PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO**
  2. 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. 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.
  4. 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.
  5. O sistema irá disponibilizar mensalmente o resultado do indicador, contendo informação analítica dos objetos captados e coletados pelos Correios, no período de apuração;
     1. Será oportunizada à CONTRATADA a possibilidade de contestar, em até 15 (quinze) dias, o resultado apurado.
  6. O acompanhamento do indicador de desempenho, no decorrer dos 6 (seis) primeiros meses da vigência contratual, terá caráter educativo.