ANEXO 5

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:

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

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.