

ANEXO V – GESTÃO DO DESEMPENHO

As principais atividades desempenhadas pelo Ponto de Coleta são relacionadas ao atendimento do cliente, momento em que ocorre a recebimento, a guarda e a expedição dos objetos. Ao analisarmos cada uma das atividades de forma separada, fica claro que os critérios de análise de desempenho sejam estabelecidos considerando-se essas atividades. Assim, o Índice de Desempenho será calculado com base em dois processos básicos: Atendimento e disponibilização dos objetos para coleta pelos Correios.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO:

A pesquisa de Satisfação com o atendimento será realizada de forma eletrônica no momento imediatamente posterior ao recebimento do objeto pela CONTRATADA e consistirá em duas perguntas, sendo uma de escala de 1 a 5 e outra de texto livre, conforme modelo abaixo:

1. Considerando o atendimento que você acabou de receber, atribua uma nota de 1 a 5, onde 1 quer dizer totalmente insatisfeito e 5 quer dizer totalmente satisfeito:

Muito Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

OBJETOS ENTREGUES DENTRO DO PRAZO:

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:

$$\text{OEDP} = \frac{\text{Quantidade total de objetos coletados}}{\text{Quantidade Total de Objetos Captados}} \times 100$$

Onde:

Objetos coletados são aqueles que o Ponto de Coleta contratado entrega aos Correios.

Objetos Captados são aqueles que são recebidos dos clientes no Ponto de Coleta

Para efeito de avaliação, tanto para o indicador Pesquisa de Satisfação com o Atendimento quanto para o indicador OEDP, o período avaliativo consolidará as avaliações mensais por um período de seis meses.

Exemplo: o resultado das avaliações divulgado no mês de fevereiro prescreve quando da divulgação dos resultados do mês de agosto. Os resultados de março, prescrevem quando da divulgação dos resultados de setembro, e assim sucessivamente.

Mensalmente os Correios consolidarão os resultados obtidos com a "Pesquisa de Atendimento" e também com o indicador de "OEDP" e enviarão o resultado para a CONTRATADA.

Quanto à análise da performance da CONTRATADA no atingimento dos indicadores, as ocorrências serão tratadas da seguinte forma:

Primeiro mês de ocorrência no intervalo de seis meses: emissão de notificação escrita;

Segundo mês de ocorrência no intervalo de seis meses: advertência com indicativo de necessidade de treinamento;

Terceiro mês de ocorrência no intervalo de seis meses: notificação escrita com possibilidade de aplicação de penalidade de rescisão contratual.

O acompanhamento acima citadas serão aplicado nesta ordem quando:

- A CONTRATADA não atingir a meta estabelecida para o OEDP; ou
- A CONTRATADA atingir para o Ponto de Coleta nota inferior a 3, na média do mês, na "Pesquisa de Satisfação com o Atendimento".

CONSIDERAÇÕES GERAIS:

- O Sistema de Mensuração do Desempenho poderá ser revisado, conforme definido em Contrato;
- Paradas programadas e comunicadas com antecedência mínima, a ser definida pelos Correios, além dos casos fortuitos ou de força maior, não serão contabilizados na avaliação dos indicadores de desempenho e, portanto, não impactarão no desempenho da Contratada;
- Todos os cálculos apresentados neste item, incluindo os indicadores, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais após a vírgula, sendo que a regra para arredondamento dos valores será a seguinte:
 - Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 3,642 = 3,64;
 - Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementase em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 3,647 = 3,65.
- Para os casos em que, eventualmente, os Correios não realizem a mensuração do indicador, deverá ser atribuída a maior nota ao indicador não mensurado para o Ponto de Coleta.

PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO:

Período de Medição de Prazos:

- Os Correios deverão consolidar mensalmente o resultado do Indicador de Desempenho previsto. O prazo para a consolidação dos resultados dos indicadores à Contratada será de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do primeiro dia do mês subsequente ao mês aferido;
- A partir do dia 15 do mês subsequente, a Contratada terá 15 dias corridos para apresentar manifestação acerca da apuração aos Correios, via sistema específico para esse fim;
- Os Correios terão 15 (quinze) dias corridos, 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;
- O sistema deverá disponibilizar as seguintes informações:

1. Índice de Expedição dentro do prazo;
2. Informação analítica dos objetos captados e expedidos dentro e fora do prazo, no período de apuração;
3. Resultado da Pesquisa de Satisfação com o Atendimento;
4. Possibilidade de contestação na própria tela, com um botão "contestar", seguido de campo com comentário e de campo para anexar documento, quando for o caso;
5. Possibilidade de contestação na própria tela, com um botão "contestar", seguido de campo com comentário e de campo para anexar documento, quando for o caso;
6. Tela de visualização e acompanhamento, por parte dos Correios, para a gestão dos pedidos de contestação, permitindo o deferimento ou o indeferimento do pedido.
