

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 1 - TRABALHOS PREPARATÓRIOS E TRATAMENTO DE OBJETOS

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|----|---|------|------|----|---|--|
| 1 | É realizado o acompanhamento constante de cada etapa do processo produtivo interno? Aspectos: Produtividade e prioridade | 4 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Assegurar que as atividades ocorram sob o acompanhamento dos gestores.FORMA DE AVALIAR:Verificar se pelo menos um dos gestores acompanha a execução das etapa do processo produtivo interno, principalmente as atividades da Primeira Triagem dos distritos postais (CDD)e indução na área de tratamento de encomendas.PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional.PERÍODO: Nos dias da verificação.AMOSTRA: Momentos de triagem/indução.MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANDIS 2/1 anexo 2 |
| 2 | Os equipamentos estão etiquetados/rotulados/identificados de acordo com o padrão estabelecido? Aspectos: informação e produtividade | 2 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Realizar gestão visual e gerar ganho no processo. FORMA DE AVALIAR: (Considerar unitizadores com carga de objetos de alternância, antecipada, etc.) 1. No CDD Verificar: a) No salão operacional, se as mesas para carteiro: I - têm as etiquetas de primeira e segunda triagens ou TD e SL, conforme o padrão estabelecido; II - nas etiquetas de SL/2ª triagens constam a marcação de priorização de DA e GU, quando houver. b) se as mesas para carteiro têm as etiquetas de acordo com a posição indicada pelo SRO. Considerar Conforme em unidades cujos distritos tenham excesso de quebra da faixa de CEP, mas a unidade disponibilize na parte interna do escaninho2. No CEE Verificar se as direções das estações de pré-triagem, triagem e expedição estão identificadas em todos os equipamentos utilizados. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão OperacionalPERÍODO: Nos dias da verificação.AMOSTRA: Todos os equipamentos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANPOC 15/1 anexo3 MANDIS 2/1 anexo 2 |
| 3 | Os objetos são manuseados/tratados de forma a preservar sua integridade ao longo de todo o processo? Aspectos: Produtividade, Segurança e Ergonomia | 3 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a integridade da carga e a produtividade do processo. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se: a) os objetos são colocados (e não jogados) dentro/sobre os equipamentos (unitizadores, carrinhos, MMU etc.); a) os objetos não são dobrados formando vincos; b) os pacotes e malotes são faceados, e os envelopes são encabeçados e faceados; c) a carga de envelopes/pequenos pacotes está organizada nas caixetas. 2. Não considerar objetos fora do padrão que impossibilitem o faceamento (cilindros, esferas, grandes formatos, dentre outros).PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade. PERÍODO: Nos dias da verificação AMOSTRA: Todos os objetos. TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/2 MANDIS 2/1 Anexo 2 |
| 4 | O tratamento e a organização dos unitizadores esvaziados é feito conforme o previsto? Aspectos: Segurança e Informação | 2 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Evitar resíduo de objetos nos unitizadores. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar durante o processo de abertura, e imediatamente após serem esvaziados, se: a) as malas e os sambags são avessados, as caixetas emborcadas; b) não há quaisquer resíduos nos CDL/CAF; c) bases, tampas e mangas dos CDLs, após serem esvaziados, são disponibilizados no local previsto, logo após o término das atividades na célula. 2. Verificar se foram retirados os rótulos de todos os unitizadores imediatamente após esvaziar o unitizador. 3. Considerar Não Conforme se for encontrado objeto e/ou rótulo nos unitizadores disponibilizados na área de unitizadores vazios. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Área Operacional, e Área de Unitizadores Vazios. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os unitizadores. MARGEM DETOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/1 Anexo 2 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 1 - TRABALHOS PREPARATÓRIOS E TRATAMENTO DE OBJETOS

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|--|-------------------------------|
| 5 | O desabastecimento é realizado conforme o previsto? Aspectos: Produtividade e Prioridade | 4 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Manter a organização do processo. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se o desabastecimento ocorre: a) nas unidade sem AIS: ao final da primeira triagem ou da TD; b) nas unidade com AIS: de forma contínua, pela parte traseira da mesa. 2. Considerar NA para as verificações em CEE. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional. PERÍODO: Nos dias da verificação MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANDIS 2/2 |
| 6 | A segunda triagem/SL é realizada conforme o previsto e os GUs e DAs são priorizados no ordenamento? Aspectos: Informação e Produtividade | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir que as direções de segunda triagem/SL sejam respeitadas e que haja priorização de DA e GU. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se: a) não há triagem de forma improvisada sobre a bancada, sobre o armário, em caixetas ou em escaninhos sem identificação; b) há priorização no tratamento dos objetos de GU e/ou DA e se são disponibilizados respeitando o horário estabelecido para a saída da linha. 2. Considerar NA para as verificações em CEE. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os distritos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/2 |
| 7 | O tratamento dos objetos qualificados/encomendas é realizado conforme o previsto? Aspectos: Informação, Produtividade e Prioridade | 5 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a entrega no prazo. 1. Verificar se: a) a LOEC Automática é utilizada em 100% dos distritos; b) é realizada a triagem de acordo com o distrito indicado no sistema, simultaneamente à leitura. 2. É permitida a realização da pré- triagem: a) antes da leitura, caso a localidade não seja codificada por logradouro; b) antes ou após a leitura da carga quando o centro de tratamento enviá-la em bruto ou em menor quantidade de estações de LOEC previstas (entende-se por estação de LOEC cada célula composta de 3 a 5 distritos). 1. No CDD para os distritos postais é permitida a realização da pré-triagem quando a quantidade de objetos nos GUs da unidade representar mais que 25% da carga qualificada da unidade dimensionada em SD; PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Observar o processo no mínimo 10 minutos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/2 |
| 8 | Todos os objetos com prazo de entrega previsto para o dia saem para a distribuição? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir o cumprimento do prazo acordado com o cliente. FORMA DE AVALIAR: 1. Selecionar objetos e verificar se o período entre a data da postagem e a data da saída para a distribuição está no prazo previsto. 2. Considerar Conforme: a) os objetos anotados previamente com os motivos endereço insuficiente e/ou não existe o número indicado; b) a carga enviada antecipadamente pelo centro de tratamento ou a carga com prazo de entrega programado; c) objetos com entrega alternada. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: 10 objetos aleatórios em 30% dos distritos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/1 anexo 2 e 3 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 1 - TRABALHOS PREPARATÓRIOS E TRATAMENTO DE OBJETOS

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|----|--|------|------|----|--|---|
| 9 | Todos os Malotes a serem entregues pela unidade são tratados conforme o previsto? Aspectos: Informação e Segurança | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Evitar evasão de receita. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se o tratamento dos malotes ocorre conforme o previsto. https://sappmobile.correios.com.br/app/listas/index.php 2. Realizar a leitura do malote no SIGMA. 2. Caso haja malotes identificados na funcionalidade de „Importação“, sem o evento de postagem na origem, verificar se esses foram pesados e as informações lançadas no SIGMA. 2. Considerar Não Conforme se houver lançamento manual de malotes na LEM. 3. Considerar NA se a unidade não entregar malote. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade e veículos e arquivo de LEMs. PERÍODO: Um dos dias da verificação e mais 5 dias entre os 30 dias anteriores. AMOSTRA: Todos os malotes e LEMs do período. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Sistema inoperante, desde que comprovado com o envio de e-mail ao Gestor Regional do SIGMA | |
| 10 | Os objetos sujeitos a recondicionamento recebem o tratamento conforme previsto? Aspecto: Segurança | 1 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a Segurança Postal. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar se o estado físico dos objetos/malotes é verificado e, em caso de irregularidades, se são disponibilizados de imediato para a área de recondicionamento. 2. Entende-se por área de recondicionamento o local definido dentro da unidade passível de supervisão onde estejam disponíveis os materiais/equipamentos necessários para a realização da atividade (fita, plástico, formulário, etc.). Se a unidade não tiver uma balança nesse local, pode ser feito o compartilhamento com outra balança. 3. Considerar NA se não houver necessidade de recondicionamento no período avaliado. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade e formulário. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os objetos/malotes que apresentem invólucros avariados. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há | MANDIS 2/2 MANENC 2/12 MANENC 6/7 |
| 11 | Há conferência da quantidade de objetos qualificados e de serviços adicionais sob responsabilidade do carteiro? Aspectos: Segurança e Prioridade | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a segurança dos objetos qualificados recebidos pelos carteiros. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar se, antes da saída dos carteiros, os objetos são conferidos por empregados designados para esta atividade (a conferência da quantidade não pode ser executada por terceirizado nem pela mesma pessoa que fez o ordenamento). 2. Considerar Conforme caso seja realizada a conferência exaustiva nos distritos, utilizando a função E do SRO na presença do carteiro. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão operacional. OBSERVAÇÃO: Para os distritos postais a verificação deve ser feita no momento do recebimento dos objetos Para os distritos especiais: Na saída do Salão Operacional. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os distritos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/2 MANDIS 3/1 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 1 - TRABALHOS PREPARATÓRIOS E TRATAMENTO DE OBJETOS

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|---|-------------|-------------|-----------|--|--|
| 12 | A conferência exaustiva dos objetos é realizada conforme o previsto? Aspectos: Segurança e Prioridade PUNTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional, SRO e Relatório de Conferência da Função "E".PERÍODO: Os dias da verificação e mais 3 dias entre os últimos 30. AMOSTRA: 01 Relatório por dia. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Distritos da plataformação. | 4 | N | N | OBJETIVO: Garantir a segurança da carga. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar se o supervisor ou outra pessoa designada realiza a conferência exaustiva dos distritos especiais, na quantidade e frequência prevista e na presença do carteiro, no momento da saída para distribuição ou na estação da LOEC automática. 2. Verificar se o relatório emitido pelo SRO na função "E" está arquivado eletronicamente na unidade. 3. Verificar no arquivo se há registro da conferência para todos os dias em que houver operação do período em análise. 4. Caso se identifique na amostra divergência durante a conferência, comparar com o rastreamento e verificar se: a) a baixa do objeto foi feita no mesmo dia; b) em caso de extravio, se há documentação formal de apuração por meio de processo SEI. 5. Para unidades que utilizam a plataformação, verificar apenas os distritos que utilizam o APP Operacional. | MANDIS 2/2 MANDIS 3/1 anexo 2 |
| 13 | Os objetos ME e MD recebem o tratamento conforme previsto? Aspectos: Informação e Produtividade | 2 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir o correto tratamento e o fluxo dos objetos FORMA DE AVALIAR: 1. Selecionar objetos ME e MD e verificar se receberam o tratamento previsto. PUNTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional. PERÍODO: Nos dias de verificação. AMOSTRA: Todos os objetos. TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/3 |
| 14 | A entrega interna de objetos é realizada conforme previsto? Aspectos: Informação e Segurança PERÍODO: Nos últimos 30 dias (incluindo os dias da verificação). AMOSTRA: 10 listas (LDI + LEM) ou todas as listas se a quantidade total for menor que 10. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir que o objeto seja entregue ao destinatário correto e com os procedimentos previstos. FORMA DE AVALIAR: 1. Para unidades que realizam a entrega interna por meio do SRO Móvel rastrear os objetos e observar se: a) a qualidade das imagens permite identificação dos dados conforme o previsto; b) há assinatura legível do recebedor e confere como o nome do destinatário/remetente, e se há autorização; c) há o número do documento do recebedor; d) caso não haja a foto do objeto no SRO, verificar se a unidade gerou a LDI impressa e se os procedimentos previstos foram realizados. 3. Verificar nas LEMs internas se: a) todos os campos necessários estão preenchidos; b) a assinatura é da pessoa autorizada a receber o malote. 4. Considerar NA se a unidade não realizar nenhuma entrega interna no período avaliado ou se a unidade não faz entrega interna. PUNTO DE VERIFICAÇÃO: Arquivos de LDIs, LEM do distrito de entrega interna e (balcão de atendimento). | MANDIS 3/1 anexo 2 MANATE 4/1 Anexo 2 |
| 15 | Os procedimentos dos objetos destinados ao LOCKER estão sendo realizados conforme o previsto? Aspecto: Informação | 1 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a informação correta para o cliente. FORMA DE AVALIAR: 1. Identificar os distritos que possuem vinculação com o LOCKER. 2. Pesquisar os objetos lançados para o LOCKER. 3. Verificar se foram realizados corretamente os procedimentos de indução e disponibilização do objeto. 4. Em caso de inoperância do LOCKER, verificar se a baixa ocorre conforme o previsto. 5. Considerar o item Conforme caso tenham sido realizadas correções de eventos no mesmo dia. 6. Considerar NA para as unidades que não possuem LOCKER vinculado ou se não houve objeto destinado ao LOCKER no período. PUNTO DE VERIFICAÇÃO: SRO. PERÍODO: Últimos 10 dias anteriores à verificação e o primeiro dia da verificação. AMOSTRA: 100% dos objetos do período. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 3/1 Anexo 4 Caderno Operacional do LOCKER |

| Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 1 - TRABALHOS PREPARATÓRIOS E TRATAMENTO DE OBJETOS | | | | | | | | | |
|---|---|------|------|----|---|--|--|--|---------------------------------------|
| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | | | | Referência |
| 16 | Os procedimentos dos objetos destinados a CCI estão sendo realizados conforme o previsto? Aspecto: Informação. | 1 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a informação correta para o cliente. FORMA DE AVALIAR: 1. Identificar os distritos que possuem vinculação com CCI. 2. Pesquisar os objetos lançados para o CCI. 3. Verificar se foram realizados corretamente os procedimentos de indução e disponibilização do objeto. 4. Em caso de inoperância da CCI, verificar se a baixa ocorre conforme o previsto. 5. Considerar o item Conforme caso tenham sido realizadas correções de eventos no mesmo dia. 6. Considerar NA para as unidades que não possuem CCI vinculada ou se não houve objeto destinado ao CCI no período avaliado. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SRO. PERÍODO: Últimos 10 dias anteriores à verificação e o primeiro dia da verificação. AMOSTRA: 100% dos objetos do período. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | | | | MANDIS 3/1 Anexo 4 Cartilha 5Ps |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 2 - LEIAUTE, SINALIZAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SEGURANÇA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|----|---|------|------|----|--|--|
| 1 | O acesso de pessoas à unidade é controlado? Aspecto: Segurança | 1 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Evitar o trânsito livre de pessoas na unidade e garantir a segurança postal. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se: a) todos os empregados, inclusive os terceirizados e jovens aprendizes, portam o crachá em lugar visível, possibilitando a identificação da pessoa; b) os visitantes e prestadores de serviço portam o crachá ou outra identificação em lugar visível que comprove o controle de acesso; c) é controlado e restrito o acesso de pessoas estranhas à unidade. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: 100% dos acessos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11 Capítulos 6 e 7 |
| 2 | Os móveis e equipamentos operacionais são usados correta e adequadamente? Aspectos: Produtividade e Segurança | 2 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Propiciar organização e bem estar no ambiente de trabalho e segurança ao objeto postal. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se há objetos pessoais nos móveis e equipamentos operacionais. 2. Considerar Não Conforme se verificados móveis ou equipamentos sendo utilizados para outras finalidades que não as operações, conforme o previsto.. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os móveis e equipamentos operacionais. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANDIS 2/1 anexo 2 |
| 3 | Todos os locais onde ocorrem carregamento e descarregamento, operações de processamento e espera de carga estão devidamente organizados e identificados? Aspectos: Informação, Segurança e Produtividade | 3 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a identificação e organização dos locais de processamento e espera de carga. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se os locais de processamento e espera de carga: a) possuem identificação; b) estão organizados; c) são respeitados. 2. Considerar Conforme caso a identificação esteja em carrinhos. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade. PERÍODO: Nos dias de verificação. AMOSTRA: Toda a unidade. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há | MANPOC 4/5 MANPOC 4/6 anexo 2 |
| 4 | Os unitizadores vazios estão armazenados em local definido e identificado? Aspectos: Informação, Produtividade e Segurança. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade e veículos. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Toda a unidade e 100% dos unitizadores. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | 3 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a organização da unidade e a devolução dos unitizadores ao fluxo postal. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar se: a) estão identificados os locais para a armazenagem de unitizadores vazios; b) os locais definidos para armazenagem de unitizadores são respeitados. 2. Observar, em toda a unidade, se todos os unitizadores são devolvidos diariamente. 3. Considerar Conforme: a) se observado unitizador parado na unidade de um dia para o outro devido à falta de cubagem da linha que realiza a devolução dos unitizadores; b) no caso de unidades que atuam como subcentralizadoras e/ou atendam linhas de transporte para suprir outras unidades com o fornecimento de unitizadores e comprovado por escrito; c) se os unitizadores retidos forem em quantidade mínima para iniciar a operação do dia seguinte. 4. Considerar Não Conforme se: a) forem verificados unitizadores para armazenamento de objetos ARE. | MANDIS 2/1 anexo 2 MANENC 4/2 MANPOC 2/3 anexo 4 MANPOC 4/5 anexo 2 MANPOC 4/6 anexo 2 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 2 - LEIAUTE, SINALIZAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SEGURANÇA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|---|---|
| 5 | O controle da carga da Distribuição Domiciliária Alternada (DDA) é realizado conforme previsto? Aspectos: Informação e Produtividade. 4. Considerar NA para as verificações de CEE. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade, SGPD e SRO. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Para o simples, 3 direções de 10% dos distritos. Para o qualificado, 3 objetos de cada distrito de 10% dos distritos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir controle e qualidade da carga no processo da DDA. FORMA DE AVALIAR: 1. Retirar amostras das caixetas com carga da alternância e verificar se os objetos estão armazenados conforme a identificação do lado (A ou B). 2. Identificar no SGPD o lado da alternância que será distribuído no dia. 3. Após a saída do carteiro para distribuição: a) retirar amostras de objetos das Caixetas CTA-04 ou, para as unidades em AIS, diretamente dos manipuladores; b) verificar se o endereçamento dos objetos simples estão condizentes com o etiquetamento do plano da segunda triagem/SL do lado sem previsão de entrega no dia; c) para os objetos qualificados da alternância não previstos para distribuição, comparar o endereçamento com a relação de trechos do SRO. Para a comparação poderá ser utilizada a leitura em LOEC automática com o lado previsto no SGPD. | MANDIS 3/4 MANDIS 3/4 anexo 2 MANDIS 3/5 anexo 2 |
| 6 | Os objetos com número de registro duplicado são tratados conforme previsto? Aspectos: Informação e Segurança | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Evitar a evasão de receita. FORMA DE AVALIAR: 1. Solicitar ao gestor a apresentação dos formulários de objetos duplicados. 2. Verificar se os dados dos objetos foram inseridos corretamente no sistema GNC. 3. Considerar o item NA se não houver incidência no período avaliado. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Formulários de Entrega/Tentativa de Objetos Duplicados e sistema GNC. PERÍODO: Os últimos 30 dias incluindo os dias da verificação. AMOSTRA: 100% dos objetos duplicados. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há | MANDIS 3/1 Anexo 2 |
| 7 | Os procedimentos para aferição e lançamento de resto simples e qualificado estão sendo feitos conforme previsto? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a fidedignidade dos dados referentes ao resto. FORMA DE AVALIAR: 1. Nos dias da verificação, observar para os objetos simples se: a) os gestores da unidade compactam, contam e lançam no SGPD o resto de mesa; b) foi lançada toda a carga do lado previsto para distribuição que não saiu para entrega, com exceção do IPTU dentro da data prevista para entrega. 2. Para os objetos qualificados, verificar se há resíduo de mesa informado menor do que o existente na unidade. 3. Considerar Conforme caso haja correções de lançamento no SGPD feitas no mesmo dia. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Toda a unidade, SRO e SGPD. PERÍODO: Nos dias da verificação e últimos 30 dias. AMOSTRA: Todo o resto. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 3/2 anexo 2 |
| 8 | São realizados no SGPD todos os lançamentos previstos? Aspectos: Informação e Prioridade. | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir o lançamento correto e fidedigno das informações no sistema. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se todos os lançamentos previstos foram realizados corretamente no SGPD. 2. Considerar Não Conforme se observado o lançamento de início das atividades e saída para distribuição simultaneamente. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SGPD, PERÍODO: Um dia entre os últimos 15 dias anteriores e o primeiro dia da verificação. AMOSTRA: Para CDD: 50% de cada tipo de distrito e respectivos cartões de ponto. Para CEE: 20% dos distritos e respectivos cartões de ponto. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/1 anexo 2 MANDIS 2/2 Anexo 2 MANDIS 2/4 Manual do SGPD Cartilha 5Ps |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 2 - LEIAUTE, SINALIZAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SEGURANÇA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|----|---|------|------|----|---|---|
| 9 | A unidade possui a quantidade de distritos conforme previsto no último SD/SDE implantado? Aspectos: Informação, Ergonomia e Produtividade | 3 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Garantir a correta alocação do recurso previsto. FORMA DE AVALIAR: 1. Acessar o relatório do último SD/SDE implantado e comparar a quantidade de distritos com: a) a quantidade de distritos no SGPD; b) a quantidade de distritos no SRO no relatório detalhado por distrito, após a saída do carteiro. 2. Considerar Não Conforme se for verificada configuração do tipo de percorrida diferente do dimensionado em SD/SDE. 3. Considerar NA se a unidade estiver em fase de implantação dentro do prazo previsto de 60 dias depois da aprovação do GN. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SD/SDE/SGPD/SRO. PERÍODO: Nos dias de verificação. AMOSTRA: Último SD/SDE implantado. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANPOC 8/8 anexo 2 Cartilha 5Ps |
| 10 | As pendências indicadas no SIGMA são tratadas conforme o previsto? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | S | <p>OBJETIVO DO ITEM: Garantir a qualidade da informação ao cliente. FORMA DE AVALIAR: 1. Acessar o SIGMA e verificar se não há malotes pendentes, exceto os do dia anterior. 2. Após a emissão das listas de malote, verificar no SIGMA se não há percursos pendentes de distritamento do dia anterior. 3. Considerar NA para unidades que não realizam esse serviço. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SIGMA. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todas as pendências. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANDIS 2/2 e 3/2 MANENC 6/3 Cartilha 5Ps |
| 11 | Em caso de irregularidades são emitidos os documentos pertinentes a cada caso? Aspectos: Informação e Segurança | 2 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Registrar ocorrência de irregularidade e resguardar a unidade em caso de indenização. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar durante o processo operacional se são identificadas ocorrências que impliquem necessidade de emissão de CIE, AI, TC ou MI, inclusive para os casos de falta de compactação/unitização da carga recebida (utilizando o motivo Outros). 2. Verificar se a unidade tem arquivo com esses documentos. 3. Escolher aleatoriamente 10 objetos citados nos documentos de irregularidades, anotar os números de registro e pesquisar no SRO/SIGMA para confirmar se a data da emissão corresponde à data de chegada do objeto na unidade. PONTO DE VERIFICAÇÃO: CIE, SRO, SIGMA e arquivos da Unidade. PERÍODO: Nos dias da verificação e os últimos 30 dias. AMOSTRA: 10 objetos e documentos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há</p> | MANCAT 16/3 anexo 2 MANENC 16/1 MANENC 16/2 Cartilha 5Ps |
| 12 | A unidade realiza a gestão das CIE recebidas? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Verificar se a unidade realiza a gestão das CIEs, tomando conhecimento das irregularidades nos processos para posterior correção. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se as CIEs são lidas diariamente e respondidas em até 03 dias úteis. 2. Considerar Não Conforme nos seguintes casos: a) se houver CIE não lidas e/ou não respondidas de acordo com os prazos estabelecidos; b) se a Unidade possuir mais de 3 CIE reincidentes recebidas por um mesmo motivo e da mesma unidade em dias distintos. 3. Considerar Conforme nos casos de CIEs recebidas de forma impropriedade. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Sistema CIE. PERÍODO: Nos dias da verificação e os últimos 30 dias. AMOSTRA: 100% das CIEs. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANORG 11/6 e 7 MANENC 16/1 Cartilha 5Ps |
| 13 | A unidade utiliza o SGRU conforme previsto? Aspectos: Informação e Produtividade | 2 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Garantir o fluxo de unitizadores no encaminhamento. FORMA DE AVALIAR:</p> | Ver referência com a GEPT/DTRAT |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 2 - LEIAUTE, SINALIZAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SEGURANÇA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|---|-------------|-------------|-----------|---|--|
| 14 | A unidade responde as manifestações e/ou pedidos de informações do Fale Conosco dentro do prazo estabelecido? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir o atendimento da demanda no prazo. FORMA DE AVALIAR: 1. Solicitar ao Gestor da unidade para acessar o Fale Conosco. 2. Considerar Não Conforme se, em qualquer um dos períodos avaliados, o resultado do Indicador Prazo de Resposta Parcial - Área aferido for inferior à meta estabelecida, constante no Sistema Fale Conosco. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Fale Conosco. PERÍODO: mês da verificação e o anterior. AMOSTRA: Pedidos de Informação e Manifestações constantes no Fale Conosco. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANCAT 32/1 Cartilha 5Ps |
| 15 | A unidade passou pelas verificações de avaliação e certificação respectivamente no ciclo anterior? Aspectos: Produtividade | 1 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a gestão do processo produtivo da unidade e a melhoria contínua. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar no SAPPPWeb se no Relatório analítico das Unidades contam os lançamentos da verificações de avaliação e certificação do ciclo anterior. 2. Considerar Conforme se as unidade deixou de fazer uma das avaliações, autorizada pelo DEDIS. 3. Considerar NA se a unidade for criada durante o ciclo vigente. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SAPPPWeb AMOSTRA: Ciclo anterior da PPP MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 |
| 16 | Houve visita do CAE/CUO à unidade com a aplicação do relatório de visita? Aspectos: Informação e Produtividade | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a gestão da unidade e dos processos de melhoria contínua. FORMA DE AVALIAR: 1. Solicitar ao gestor da unidade o número do processo no SEI com o cronograma e o relatório da visita do CAE com a ciência da unidade no trimestre an 1. Observar durante o processo de abertura, e imediatamente após serem esvaziados, se:a) as malas e os sambags são avessados, as caixetas emborcadadas;b) não há quaisquer resíduos nos CDL/CAF; c) bases, tampas e mangas dos CDLs, após serem esvaziados, são disponibilizados no local previsto, logo após o término das atividades na célula. 2. Verificar se foram retirados os rótulos de todos os unitizadores imediatamente após esvaziar o unitizador. 3. Considerar Não Conforme se for encontrado objeto e/ou rótulo nos unitizadores disponibilizados na área de unitizadores vazios. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional, ATOE e Área de Unitizadores Vazios.PERÍODO: Nos dias da verificação.AMOSTRA: Todos os unitizadores.MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 |
| 17 | A unidade mantém o percentual de regularidade de no mínimo 80% do ckeck list de visita do CAE/CUO? Aspectos: Informação e Produtividade | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a gestão do processo produtivo da unidade e a melhoria contínua. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar no SIAD se a unidade recebeu visita do CAE/CUO. 2. No relatório da unidade verificar se o percentual de reguralidade do check list está dentro dos 80% previstos. 3. Considerar NA se não houve a visita do CAE/CUO à unidade no período da amostra. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SIAD PERÍODO: Meses anteriores ao dia da avaliação. AMOSTRA: Check Lista CAE (PPP/SIAD). MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 2 - LEIAUTE, SINALIZAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SEGURANÇA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|--|---|
| 18 | Após o fechamento da verificação anterior, a unidade elaborou Plano de Ações Corretivas para cada uma das não conformidades e obteve aprovação do gestor? Aspectos: Informação e Prioridade 6. Na primeira avaliação de 2024, considerar a verificação do último semestre de 2023. 7. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SAPPWeb. PERÍODO: Última verificação prevista. AMOSTRA: PAC da verificação anterior. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | 4 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a atuação sobre as oportunidades de melhoria. FORMA DE AVALIAR: 2. Verificar se: 3. o PAC da verificação anterior foi preenchido corretamente no sistema, conforme o previsto; a) há documento de aprovação do PAC por instância superior em SEI único por GERAIE; b) as não conformidades apontadas na verificação anterior foram corrigidas. 4. Considerar este item Conforme se: a) houver itens reincidentes, cujas ações estejam dentro prazo estabelecido no PAC, desde que devidamente comprovadas pela unidade através de registros e/ou documentos; b) o PAC for confeccionado fora do sistema, somente com a autorização do coordenador nacional da PPP, desde que dentro do prazo previsto; c) a unidade obteve 100% de conformidade dos itens na verificação anterior. 4. Considerar Não se Aplica caso seja a primeira avaliação da unidade, após a instalação. 5. Considerar Não Conforme caso a unidade não tenha realizado a verificação anterior prevista. | MANPOC 6/2 Caderno de Critérios PPP |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 3 - COLETA, EXPEDIÇÃO E REFUGO

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|---|-------------|-------------|-----------|--|-------------------------|
| 1 | Os objetos em devolução são tratados conforme o previsto? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | N | FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se os objetos em devolução receberam o tratamento conforme o previsto (carimbação e anotações, etc.) 2. Considerar Conforme se a expedição for feito no dia seguinte nas unidades com Entrega Matutina com Primeira Triagem/TD à tarde. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Área de expedição. PERÍODO: No dia anterior e nos dias da verificação. AMOSTRA: 20 objetos simples ou todos caso a quantidade for menor que 20; 50 objetos qualificados ou todos quando a quantidade for menor que 50. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Para os objetos simples: 01 objeto; Para os objetos qualificados: Não há. | MANDIS 3/1 anexos 2 e 3 |
| 2 | A coleta dos objetos é realizada conforme previsto? Aspectos: Segurança e Informação | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir o cumprimento das regras de negócio previstas para cada serviço. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se as coletas foram realizadas de acordo com o previsto. 2. Considerar Não Conforme caso sejam identificados pares de encomendas com informação de coleta e entrega que caracterizem a falta de simultaneidade. 3. Considerar NA caso não haja ocorrência no período verificado ou a unidade não realize o serviço. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão operacional e sistemas. PERÍODO: No mês da verificação e no mês anterior. AMOSTRA: Todos os objetos da pesquisa. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há | MANDIS 3/2 Cartilha 5Ps |
| 3 | Os objetos em devolução e os coletados são expedidos conforme previsto? Aspecto: Produtividade e Informação | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Facilitar/agilizar a operação seguinte. FORMA DE AVALIAR: 1. Solicitar ao gestor que apresente o Plano de Expedição definido pela Centralizadora e confrontar com o Plano solicitado previamente para a Centralizadora. 2. Comparar o etiquetamento do móvel/unitizadores: a) com o Plano de Expedição definido pela Centralizadora; b) com os objetos já triados. 3. Consultar no sistema de CIE Eletrônica, por meio do relatório CIE recebidas por unidade de destino, se há ocorrência por Descumprimento do Plano de Expedição e/ou Devolução Indevida do CEDO. 4. Considerar Não Conforme se forem observados objetos destinados a refugio e entrega interna triados junto aos objetos em devolução, inclusive CEDO. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Sistema CIE e móvel de triagem/unitizador. PERÍODO: Nos dias da verificação e os últimos 30 dias. MOSTRA: CIEs do período e 10% dos objetos para expedição. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/4 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 4 - PRESTAÇÃO DE CONTAS E BAIXA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|---|--|
| 1 | A prestação de contas está sendo realizada conforme o previsto? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a correta execução do processo. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se a baixa é realizada no mesmo dia da entrega (inclusive interna) ou da tentativa e se são cumpridos todos os procedimentos previstos. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SRO e Salão Operacional.. PERÍODO: Nos dias da verificação.AMOSTRA: Todos os distritos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/4 anexo 2 MANDIS 3/1 anexo 3 |
| 2 | As imagens e informações dos objetos registradas no SRO estão de acordo com o previsto? Aspectos: Informação e Prioridade e) a informação ENTREGUE e o horário para aqueles objetos registrados que dispensem assinatura; f) motivo de não entrega conforme abreviatura prevista ou anotações por extenso. g) caso os objetos sejam para o mesmo endereço, mas não estejam agrupados, deve haver uma assinatura para cada objeto. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SRO e Arquivo de LOEC. PERÍODO: 01 dia entre os últimos 30 dias (incluindo os dias da verificação). AMOSTRA: Todas as LOEC impressas e 01 objeto por distrito com SRO móvel. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a correta informação ao cliente. FORMA DE AVALIAR: 1. Nos distritos com SRO Móvel rastrear os objetos e observar se: a) a qualidade das imagens permite identificação dos dados conforme o previsto; b) há assinatura legível do recebedor, quando previsto; c) caso alguma assinatura esteja ilegível, nome e pelo menos um sobrenome; d) há o número do documento de identificação do recebedor, quando previsto; e) caso os objetos sejam para o mesmo endereço, mas não estejam agrupados, deve haver uma assinatura e uma imagem distintas para cada objeto. 2. Caso o distrito tenha saído com LOEC impressa observar, após o conferente, se estão anotados nas LOEC: a) assinatura legível do recebedor, quando previsto; b) caso alguma assinatura esteja ilegível, nome e pelo menos um sobrenome; c) havendo carimbo com o nome do recebedor/responsável, é necessária a rubrica/assinatura do recebedor; d) número do documento do recebedor e horário da entrega, quando previsto; | MANDIS 3/1 Anexo 3 |
| 3 | Os telegramas foram corretamente baixados? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a qualidade na prestação do serviço. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se: a) foram realizadas as baixas no SRO no mesmo dia da entrega ou da tentativa. 2. Considerar Não Conforme se: a) o SGM retornar pesquisa com telegramas pendentes de baixa sem que todas as tentativas de entrega previstas estejam registradas no SRO; b) houver registro indevido no SGM de tentativa de entrega ou qualquer evento que tenha ocasionado a pendência de baixa. 3. Considerar NA se a unidade não entregar telegramas. PONTO DE VERIFICAÇÃO: SRO PERÍODO: Mês anterior ao da verificação (ex.: se o mês de verificação for março, pesquisar as pendências de fevereiro). AMOSTRA: 100% dos telegramas. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/4 MANDIS 2/4 anexo 2 MANCAT 9/1 anexo 2 Cartilha 5Ps |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 4 - PRESTAÇÃO DE CONTAS E BAIXA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|---|--|
| 4 | Os AR, comprovantes e recibos de coleta são preenchidos conforme o previsto? Aspectos: Informação e Prioridade 4. Documentos de Coleta Agendada, Programada e Logística Reversa: deve constar o motivo por extenso. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Arquivo de LEM, LCM, ARs, comprovantes e recibos de Coleta. PERÍODO: 01 dia entre os últimos 30 dias incluindo os dias da verificação. AMOSTRA: Todas as listas. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | 4 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a correta informação ao cliente. FORMA DE AVALIAR: 2. Observar, após o conferente, se estão anotados nas LEM, LCM, AR, comprovantes, recibos e documentos de Coleta (Agendada, Programada e Logística Reversa): a) assinatura legível do recebedor, quando previsto; b) assinatura da pessoa responsável por disponibilizar o malote ao carteiro; c) havendo carimbo com o nome do recebedor/responsável, é necessária a rubrica/assinatura do recebedor; d) caso alguma assinatura esteja ilegível, nome e pelo menos um sobrenome; e) número do documento do recebedor e horário da entrega, quando previsto; f) caso os objetos sejam para o mesmo endereço, mas não estejam agrupados, deve haver uma assinatura para cada objeto. 2. LEM e LCM: é exigida a anotação do respectivo código do motivo. No caso do código C, deverá constar o nome e pelo menos um sobrenome do informante. 3. LCM: deve constar o número do malote para cada percurso da lista. | MANDIS 3/1 anexos 2 e 3 |
| 5 | A baixa dos Malotes no SIGMA é feita conforme o previsto? Aspectos: Informação e Prioridade | 4 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a correta informação aos clientes. FORMA DE AVALIAR: 1. No dia da verificação, observar no procedimento de baixa no SIGMA: a) a leitura direta dos Malotes não entregues; b) a leitura dos malotes na rotina exportação do SIGMA no mesmo dia da realização da coleta ou até a madrugada do dia seguinte quando a leitura for realizada pelo Centralizador; c) a realização da baixa no mesmo dia da entrega/coleta (inclusive interna) ou da tentativa; d) considerar Conforme a baixa no dia seguinte do percurso que não teve malote coletado. 2. Considerar Não Conforme se a baixa no SIGMA estiver diferente do que consta na LCM/LEM. 3. Considerar NA para unidades que não realizam o serviço. PONTO DE VERIFICAÇÃO: No sistema SIGMA, arquivos de LCMs e LEMs. PERÍODO: 2 dias entre os 30 dias anteriores, exceto o dia anterior aos da verificação. AMOSTRA: Todas as LEM/LCM. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/4 anexo 2 MANDIS 3/1 anexo 3 |
| 6 | Os objetos simples e qualificados com chancela de devolução eletrônica (CEDO) são baixados conforme o previsto? Aspectos: Informação, Produtividade e Prioridade | 5 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a correta execução dos procedimentos previstos para o serviço e informação aos clientes. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar imediatamente após a baixa e antes do refugo se: a) os objetos são tratados conforme o previsto; b) os motivos de baixa no sistema estão de acordo com as anotações nos objetos; c) na carga em devolução há objetos CEDO sendo devolvido indevidamente. 2. Solicitar o relatório do CEDO ao gestor regiona ou acessar diretamente e consultar objetos aleatoriamente para verificar se foi baixado conforme anotação.. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Sistema CEDO/SRO, área de tratamento de objetos em devolução e objetos CEDO. PERÍODO: Nos dias da verificação e mês anterior. AMOSTRA: No mínimo 50 objetos ou todos quando a quantidade for inferior a 50 e relatório do mês anterior. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANDIS 2/4 anexo 2 MANDIS 3/1 anexo 3 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 4 - PRESTAÇÃO DE CONTAS E BAIXA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|---|-----------------------|
| 7 | No retorno dos carteiros à unidade é verificado se há resto de distribuição? Aspectos: Informação e Segurança | 2 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Aumentar o controle na ocorrência de resto de objetos simples e qualificados. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar se o gestor ou pessoa por ele designada verifica as bolsas, baús de motos e veículos. 2. A verificação da bolsa deve ser feita de imediato no retorno do carteiro à unidade. 3. A verificação de motos e veículos poderá ser feita ao final do dia. 4. Verificar se a quantidade de malas que retornaram confere com quantidade de DAs lançados no SGPD. 5. Para os veículos que não permanecem na unidade a verificação deve ser feita no momento da chegada do carteiro. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Salão Operacional, SGPD e área de guarda ou estacionamento de veículos. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: 20% dos distritos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANDIS 2/1 anexo 3 |
| 8 | Os objetos, que por algum motivo permanecerão na unidade, são armazenados de forma a preservar sua segurança? Aspecto: Segurança | 1 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Evitar o extravio e garantir a integridade dos objetos. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se: a) as encomendas (envelopes e pacotes) e os malotes foram guardados em unitizador lacrado, armário/equipamento/local fechado de forma a preservar a sua segurança; b) nas unidades com CFTV, a carga é posicionada em local captado constantemente pelas câmeras. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Local definido para a guarda dos objetos. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: 100% dos objetos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANORG 11/6 e 7 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 5 - GESTÃO DA FROTA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|---|---|
| 1 | Os veículos sob a guarda da unidade são trancados e suas chaves são guardadas conforme previsto? Aspecto: Segurança | 1 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Garantir a segurança patrimonial. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se os veículos sob responsabilidade da unidade estão trancados, inclusive os baús das motocicletas e o compartimento de carga para os veículos. 2. Verificar se existe claviculário ou local restrito para guarda das chaves conforme previsto e se este é trancado após o término das atividades. 3. Entende-se por local restrito para guarda das chaves um ponto seguro utilizado para esta finalidade. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Local de guarda dos veículos e das chaves. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: No mínimo 20% dos veículos, até o máximo de 30 veículos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 4/4 MANTRA 6/5 anexo 2 |
| 2 | Todos os veículos estão com os pneus calibrados? Aspectos: Segurança e Produtividade. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os veículos no pátio, exceto aqueles em processo de alienação, para a verificação in loco; dois veículos para aferição de calibragem. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | 2 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Garantir o desempenho e a segurança da frota. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar in loco se algum dos veículos disponíveis no pátio da unidade está com pneu baixo (vazio), inclusive o estepe. 2. Caso nenhum pneu esteja baixo, aferir a calibragem de dois veículos, preferencialmente que não tenham rodado no dia da verificação. 3. Considerar Conforme caso: a) a calibragem dos pneus da amostra esteja de acordo com a tabela de calibragem. b) não haja pneu baixo e não seja previsto calibrador devido ao tipo de unidade ou não haja calibrador em funcionamento por motivos alheios à unidade (problemas estruturais, impossibilidade de manutenção etc.) com a devida comprovação (OS no helpdesk, SEI etc.). c) o veículo selecionado tiver rodado no dia da verificação e a calibragem esteja até quatro libras acima do previsto na tabela. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Área do CDD/CEE. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os veículos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 11/5 |
| 3 | São cumpridos os procedimentos de entrega e liberação dos veículos para os condutores? Aspectos: Segurança e Produtividade | 2 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Garantir o cumprimento da legislação vigente. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar se o gestor realiza: a) a entrega da chave do veículo; b) a conferência da CNH em relação a categoria e validade. 2. Verificar se o condutor realiza: a) a vistoria dos veículos pelo Checklist do RDVO; b) a verificação da existência do documento no veículo/baú da moto. 3. Considerar Conforme caso o condutor registre no RDVO as irregularidades constatadas. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Local de entrega das chaves. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: 10% dos veículos arredondando para cima. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 4/4 |
| 4 | Os dados dos RDVOs das linhas próprias da unidade são lançados conforme previsto? Aspectos: Informação, Segurança e Produtividade | 3 | N | N | <p>OBJETIVO DO ITEM: Garantir controle da manutenção preventiva na quilometragem prevista. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar no Correios Frota se as quilometragens foram: a) digitadas corretamente; b) lançadas no momento da partida e do retorno. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Veículos e Correios Frota. PERÍODO: Os últimos 7 dias incluindo os dias da verificação. AMOSTRA: 100% dos lançamentos no período e dados de hodômetro de 10 veículos ou todos se a quantidade for menor que 10. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há.</p> | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 4/4 anexo 2 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 5 - GESTÃO DA FROTA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|----|--|------|------|----|---|---|
| 5 | Os veículos são abastecidos de forma a serem recolhidos com, no mínimo, a metade da capacidade do tanque? Aspectos: Segurança e Produtividade | 2 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a disponibilidade da frota. FORMA DE AVALIAR: Observar durante o período avaliativo se os veículos estão abastecidos conforme definido. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Local de guarda dos veículos e pátio de trânsito dos veículos. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: 20% do total de veículos lotados na unidade. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANTRA 9/1 MANTRA 4/4 |
| 6 | É realizado o atesto dos abastecimentos dos veículos da Unidade? Aspecto: Informação | 1 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Comprovação dos abastecimentos para pagamento da fatura à gerenciadora. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar no ERP se não há pendência de atesto da utilização do abastecimento. 2. Considerar Não Conforme se houver abastecimentos pendentes de atesto no ERP; PONTO DE VERIFICAÇÃO: ERP PERÍODO: Quinzena anterior à verificação (01 a 15 ou 16 a 31). AMOSTRA: Todos os abastecimentos. MARGEM DE TOLERÂNCIA: 5%. | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 9/1 |
| 7 | Os veículos são levados para manutenção preventiva conforme programação do CTO? Aspectos: Produtividade, Segurança e Prioridade | 5 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir o cumprimento das manutenções preventivas no prazo. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar a programação de manutenção preventiva enviada pelo CTO. 2. Consultar nas RSE se os veículos informados foram entregues no estabelecimento credenciado indicado pelo CTO na data agendada para manutenção. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Arquivos da unidade e Correios Frota. PERÍODO: 15 dias dentre os 30 dias anteriores à verificação. AMOSTRA: 100% das manutenções preventivas previstas. MARGEM DE TOLERÂNCIA: 5% das manutenções preventivas previstas. | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 11/3 |
| 8 | A Requisição de Serviço Externo (RSE) é preenchida e encaminhada ao CTO conforme previsto? Aspectos: Informação e Segurança | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a realização dos serviços solicitados e permitir apuração de possíveis danos aos veículos. FORMA DE AVALIAR: Verificar no sistema Correios Frota a relação das OS finalizadas. 2. Verificar se as RSEs dos veículos foram preenchidas corretamente, incluindo o DOT dos pneus. 3. Verificar no Correios Frota ou no controle da unidade (protocolo de envio físico, SEI etc.) se a unidade encaminhou a RSE preenchida para o CTO em até um dia útil após o recebimento do veículo da oficina. 4. Considerar NA quando os veículos forem levados à oficina pelo CTO. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Arquivos da unidade e Correios Frota. PERÍODO: No mês anterior à verificação. AMOSTRA: No mínimo 10% das RSEs do mês anterior, até o máximo de 20 RSEs. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 11/3 |
| 9 | Os veículos que apresentam avarias tem o respectivo processo de apuração, conforme o previsto? Aspectos: Produtividade e Informação | 2 | N | N | OBJETIVO DO ITEM: Garantir disponibilidade da frota e preservar a imagem da Empresa. FORMA DE AVALIAR: 1. Inspeccionar a frota visualmente e, caso identifique veículos avariados, solicitar o Registro de Vistoria e/ou o respectivo processo de apuração para os veículos com avarias não ocasionadas por acidente de trânsito. 2. Considerar Não Conforme caso haja veículos avariados sem o respectivo processo de apuração ou Registro de Vistoria. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Local de guarda dos veículos e pátio de trânsito dos veículos. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os veículos sob responsabilidade da unidade. MARGEM DE TOLERÂNCIA: 10%. | MANORG 11/6 e 7 MANPAT 1/2 MANPAT 5/4 |

Lista: CDD - CICLO 2024 - LISTA 5 - GESTÃO DA FROTA

| Nº | Item de Verificação | Peso | Tipo | NA | Orientação | Referência |
|-----------|--|-------------|-------------|-----------|---|---|
| 10 | O contenitor do veículo Mobi está corretamente instalado? Aspectos: Segurança e Produtividade | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Atender à legislação de trânsito e garantir a segurança da carga. FORMA DE AVALIAR: 1. Verificar em todos os veículos se o contenitor está instalado, funcional e em bom estado de conservação. 2. Considerar NA caso não haja veículos desse modelo na unidade. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Local de guarda dos veículos e pátio de trânsito dos veículos. PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Todos os veículos Mobi disponíveis. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANSEG 3/3 |
| 11 | São realizadas as verificações previstas para as linhas de transporte de carga (LTN, LTR e LTU)? Aspectos: Segurança e Informação | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a segurança e a assiduidade das linhas de transporte de carga. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar se são realizadas as verificações previstas no momento da apresentação/parada do veículo na unidade (conferência, desembarque, embarque e liberação da linha) por tipo da unidade (origem, intermediária e final da linha). 2. Considerar NA para as unidades unidades integradas em Centros de Tratamento (complexo operacional) PONTO DE VERIFICAÇÃO: Área de Carga e Descarga e Portaria (se houver). PERÍODO: Nos dias da verificação. AMOSTRA: Verificar no momento de maior fluxo de linhas (LTN, LTR e LTU) na unidade. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 2/2 MANTRA 3/2 MANTRA 4/2 |
| 12 | Todos os dados relativos ao lançamento das linhas contratadas (LTN, LTR e LTU) são registrados (apontados) no TMS - RDVO Digital, conforme o previsto? Aspecto: Informação | 1 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir o registro correto das informações das linhas de transporte de carga. FORMA DE AVALIAR: 1. Observar se os RDVOs foram preenchidos corretamente (horários de chegada e saída, hodômetros, cargas e ocorrências) conforme o previsto. 2.Desconsiderar as linhas de transferência de carga, executadas com veículo próprio, para as quais deve ser utilizado o Correios Frota. 3.Considerar NA para as unidades unidades integradas em Centros de Tratamento (complexo operacional) PONTO DE VERIFICAÇÃO: RDVO físico ou digital (TMS). PERÍODO: Nos últimos 15 dias anteriores à verificação. AMOSTRA: RDVOs de 2 dias. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 2/2 MANTRA 3/2 MANTRA 4/2 Sistema TMS Cartilha 5Ps CTO |
| 13 | A Unidade adotou as ações corretivas apontadas no relatório de visita do CTO? Aspectos: Segurança e Produtividade | 2 | N | S | OBJETIVO DO ITEM: Garantir a gestão da frota e o controle da utilização dos recursos de transporte. FORMA DE AVALIAR: 1. Solicitar ao gestor da unidade o número do processo no SEI com o relatório da visita do CTO com a ciência da unidade no semestre anterior e verificar se foram adotadas as ações previstas para cada irregularidade registrada. 2. Considerar Conforme se as ações corretivas estiverem dentro do prazo e registradas no SEI. 3. Considerar NA senão houve a visita do CTO à unidade. PONTO DE VERIFICAÇÃO: Arquivo da unidade e SEI. PERÍODO: Semestre anterior (Janeiro a Junho ou Julho a Dezembro). AMOSTRA: Relatório de visita do CTO. MARGEM DE TOLERÂNCIA: Não há. | MANORG 11/6 e 7 MANTRA 6/9 MANTRA 6/9 anexo 2 |