

## ANEXO II

**METAS PARA O ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS POSTAIS BÁSICOS:** oferta de 100% (cem por cento) das posições de atendimento conforme o Artigo 2º, inciso VIII, Artigo 9º desta Portaria e quadro abaixo.

### META DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO – ANO BASE 2021

INDICADORES	2021	2022	2023	2024
Posições de Atendimento	9.262	9.523	9.618	9.653
Percentual de Realização da Meta	95,95%	98,65%	99,64%	100,00%

### PADRÃO PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS POSTAIS BÁSICOS

ÍNDICE DE NECESSIDADE	QUANTIDADE DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO
0,1 < PAP < 0,69	Atendimento Parcial <sup>(1)</sup>
0,7 ≤ PAP < 1,49	1
1,5 ≤ PAP < 2,49	2
2,5 ≤ PAP < 3,49	3
3,5 ≤ PAP < 4,49	4
4,5 ≤ PAP < 5,49	5
5,5 ≤ PAP < 6,49	6
6,5 ≤ PAP < 7,49	7
7,5 ≤ PAP < 8,49	8
8,5 ≤ PAP < 9,49	9
9,5 ≤ PAP < 10,49	10
10,5 ≤ PAP < 11,49	11

Para índices de necessidade com valores superiores a 11,49 será adicionada uma (01) posição de atendimento a cada uma (01) unidade do índice de necessidade resultante do cálculo mencionado no inciso X do art. 2º.

<sup>(1)</sup> Atendimento parcial é a disponibilização do canal de atendimento ao cliente por, pelo menos, 4 horas em um dia útil da semana, desde que o distrito possua população acima de 499 habitantes.

### ANEXO III

#### METAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO POSTAL

Entrega Postal<sup>(1)</sup> em Distritos com População Igual ou Superior a 500 habitantes

Universo em 2019: 9.824 Distritos<sup>(2)</sup>

Metas Anuais de Distritos Atendidos até 31/12

2021		2022		2023		2024	
%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde
92,59%	9.096	93,00	9.136	96,50	9.480 <sup>(4)</sup>	100,00	9.824 <sup>(4)</sup>

(1) A entrega postal deverá ser realizada conforme disposto nos Artigos 10 a 16 desta Portaria.

(2) Conforme Censo do IBGE 2010.

(3) Valor de referência, alcançado até 31 de dezembro de 2020.

(4) A ser atualizada com os resultados do Censo IBGE previstos para divulgação em 2021.

### ANEXO IV

#### METAS DE QUALIDADE DE ENTREGA

Indicadores e Metas de Qualidade para a prestação dos serviços postais básicos.

Válidos até 31 de dezembro de 2024

Prazos de Entrega dos Objetos Postais <sup>(1)(2)(3)</sup>					
Descrição do Serviço:	Prazos a partir da efetiva data de postagem ou hora de expedição:	Meta Percentual de entrega dentro do prazo:			
		2021 <sup>(4)</sup>	2022	2023	2024
Carta e Cartão-Postal (simples e registrado)	Até 5 dias úteis	85,05%	91,00%	92,00%	93,00%
Impresso (simples e registrado)	Até 11 dias úteis	76,79%	85,00%	90,00%	93,00%
Encomenda Não Urgente, sem valor declarado	Até 10 dias úteis	94,10%	95,00%	95,00%	95,00%

(1) A contagem de dias úteis se dará de segunda a sexta-feira.

(2) Em situações atípicas, caracterizadas como casos fortuitos ou de força maior, a apuração dos prazos será suspensa nas localidades afetadas, apenas durante esse período.

(3) Em caso de serviços postais básicos com prazos customizados ou regidos por cláusula de acordo de nível de serviço, devidamente formalizados por contrato comercial, não haverá interferência na apuração dessas metas, prevalecendo o estabelecido em contrato.

(4) Valores de referência, alcançados até 31 de dezembro de 2021.