

CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS OPERADORAS DE PONTOS DE COLETA

1. GLOSSÁRIO

- **Anexo:** cada um dos documentos anexos a este Projeto Básico.
- **API (Application Programming Interface):** conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web.
- **Cliente:** Pessoa física ou jurídica usuária dos Serviços de CORREIOS.
- **CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas):** classificação oficial adotada pelo Sistema Estatístico Nacional do Brasil e pelos órgãos federais, estaduais e municipais gestores de registros administrativos e demais instituições brasileiras.
- **Contratada:** Pessoa jurídica de direito privado, habilitada no processo de credenciamento e que tenha celebrado o contrato com o Correios.
- **Ficha Técnica:** Anexo do Contrato onde constarão informações principais para o acompanhamento e gestão.
- **Indicador de Desempenho:** Indicador utilizado para avaliação do desempenho da Contratada ao longo do Contrato.
- **Índice de Desempenho:** Conjunto de critérios e especificações técnicas referentes às metas de qualidade da prestação dos Serviços.
- **Participante:** Pessoa Jurídica de direito privado que manifesta interesse na apresentação dos documentos para execução do objetivo do Processo de Seleção.
- **Serviços:** Conjunto de atividades a serem prestadas pela Contratada, conforme definido no Projeto Básico, regras do Edital, Contrato e demais Anexos
- **Solução de Atendimento:** Sistema e/ou aplicativo de celular fornecido pelos Correios para utilização no Ponto de Coleta, contendo as funcionalidades necessárias para viabilizar o atendimento aos clientes.
- **Ponto de Coleta:** Estabelecimento varejista que prestará os serviços de recebimento de encomendas a faturar ou previamente pagas pela internet e disponibilização de encomendas para retirada pelos clientes.

2. DO OBJETO

Contratação de estabelecimento varejista ou com características de varejo, para a prestação de serviços denominados como "Ponto de Coleta", conforme especificações contidas neste Projeto Básico.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Os Pontos de Coleta serão implantados em varejistas já estabelecidos no mercado e serão operados por estes estabelecimentos, que deverão possuir negócios compatíveis e não concorrentes com os dos Correios.

3.2. A empresa que irá operar o Ponto de Coleta deverá executar as seguintes atividades:

- Recebimento, utilizando o sistema fornecido pelos Correios, de encomendas previamente pagas pela internet ou de encomendas a faturar de clientes com contrato;
- Realização da conferência do CEP e das dimensões dos objetos;
- Impressão do rótulo de endereçamento, quando solicitado pelo cliente sem contrato com os Correios;
- Guarda temporária dos objetos captados;
- Entrega dos objetos captados aos Correios;
- Disponibilização de encomendas para retirada pelos clientes.

3.3. O serviço de retirada de encomendas será implementado em momento futuro, de acordo com a conveniência dos Correios. Assim, os procedimentos necessários a sua execução, bem como os respectivos valores de remuneração, serão informados quando de sua implementação.

3.4. A proposta de valor para a rede contratada para operacionalizar o Ponto de Coleta consiste no aumento do fluxo de clientes no estabelecimento comercial, associação com a marca Correios, além da remuneração adicional com a prestação dos serviços.

4. COMUNICAÇÃO VISUAL

4.1. O estabelecimento destinado à operação do Ponto de Coleta será identificado por comunicação visual específica, a ser fornecida pelos Correios.

4.2. A empresa CONTRATADA deverá conservar a integridade da comunicação visual, com vistas a preservar a marca CORREIOS e evitar dano à imagem da Contratante.

4.3. Os Correios fornecerão os elementos de identificação visual do Ponto de Coleta para serem instalados ou substituídos pela CONTRATADA, em razão de:

- a) Alterações na legislação correlata ou normativo interno dos CORREIOS;
- b) Mudança de branding (imagem de marca ou promoção de marca);
- c) Inovações tecnológicas;
- d) Obsolescência, deterioração ou desgaste dos itens;
- e) Mudança na execução operacional ou disponibilização de novo(s) serviço(s)

5. LOCALIZAÇÃO DOS PONTOS DE COLETA

5.1. Os Correios estabelecerão as localidades alvo para a implantação de Pontos de Coleta, de acordo com sua conveniência estratégica, observando, dentre outros critérios aplicáveis, aspectos de atratividade relacionados ao negócio.

5.2. As localidades definidas para este processo de contratação encontram-se descritas no ANEXO III deste Projeto Básico.

6. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 6.1. Poderão participar do processo de credenciamento as empresas interessadas, cujo ramo de atividade seja compatível com a listagem de CNAE apresentada no Anexo I deste Projeto Básico.
- 6.2. O interessado deverá atender integralmente às exigências dispostas no presente Projeto Básico e seus anexos, no Edital e no Contrato de Prestação de Serviços, durante todo o período do vínculo contratual.
- 6.3. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em consórcios.
- 6.4. Não será admitida pessoa jurídica cujo proprietário, sócio ou respectivo cônjuge ou companheiro seja empregado ou dirigente dos Correios ou que tenha participado da elaboração do Processo de Seleção.
- 6.5. Não será aceita documentação encaminhada após o encerramento da vigência do Edital de Credenciamento.
- 6.6. Para efeito de habilitação, os participantes deverão atender aos atributos descritos no Edital de Credenciamento.
- 6.7. O interessado é responsável pela veracidade da documentação apresentada para participação no Processo de Credenciamento, respondendo civilmente, administrativamente e penalmente se, a qualquer tempo, se restar comprovada a utilização de documento falso.
- 6.8. Os Correios poderão, a qualquer tempo, diligenciar para comprovar a veracidade das informações contidas nos documentos apresentados pelo interessado, bem como das declarações realizadas.
- 6.9. A documentação para o credenciamento deverá ser tramitada exclusivamente pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI.
- 6.10. As empresas participantes deverão estar estabelecidas na mesma região geográfica em que será instalado o Ponto de Coleta, conforme lista constante do Anexo 3 do Projeto Básico - Lotes e Localidades Alvo para implantação do Ponto de Coleta.

7. DO CRONOGRAMA

ATIVIDADE	PRAZO/DATA
Assinatura do Contrato	data = D1
Executar as atividades preliminares	D1 + até 30 dias corridos
Emitir o Termo de Autorização para prestação dos serviços	data = D2
Iniciar a prestação dos serviços	D2 + 5 dias úteis

8. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

8.1. As operações relacionadas aos serviços contratados deverão ter início após a conclusão de todas as atividades preliminares descritas a seguir, respeitando os prazos definidos no item 7 deste Projeto Básico:

- a) Instalar o sistema para atendimento no Ponto de Coleta;
- b) Realizar a capacitação da equipe responsável pela operação do Ponto de Coleta;
- c) Afixar os itens de Comunicação Visual fornecido pelos CORREIOS, no local destinado ao Ponto de Coleta no estabelecimento da Contratada;
- d) Visita técnica pela equipe dos CORREIOS no estabelecimento da

Contratada;

e) Expedição de Termo de Autorização para início das atividades.

8.2. A ativação do Ponto de Coleta está vinculada à emissão/recebimento do Termo de Autorização;

8.3. Os prazos definidos para o início das atividades poderão ser prorrogados, por até 30 dias, desde que haja solicitação prévia da CONTRATADA, acompanhada da respectiva justificativa;

8.4. A justificativa da CONTRATADA e a solicitação de dilação de prazo deverão ser realizadas formalmente, cabendo aos Correios analisar e emitir decisão em um prazo de até 10 dias corridos.

8.5. Caso a justificativa e a solicitação de dilação de prazo não sejam apresentadas pela CONTRATADA dentro do prazo estabelecido, ou a justificativa apresentada não seja aceita pelo Correios, o Contrato poderá ser rescindido, a critério dos Correios.

8.6. A prorrogação dos prazos por parte dos Correios deverá ser comunicada e justificada à CONTRATADA.

8.7. A empresa contratada que deixar de realizar as adequações necessárias para o início das operações poderá ter seu contrato rescindido, sem prejuízo das sanções cabíveis.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Observar as responsabilidades assumidas na assinatura do Contrato e cumprir todas as exigências previstas para fiel execução do objeto nos parâmetros estabelecidos.

9.2. Adotar todas as providências necessárias para início das operações, conforme descrito no item deste Projeto Básico que trata das Condições de Execução e nas demais orientações repassadas após a assinatura do instrumento contratual, mediante assinatura de Termo de Confidencialidade, Anexo do Contrato, realizando as ações necessárias com dedicação, zelo, celeridade e tempestividade.

9.3. Observar, obrigatoriamente, normativos internos e orientações específicas das necessidades dos CORREIOS quanto à operacionalização do Ponto de Coleta.

9.4. Tratar respeitosamente, e observando os princípios éticos, os profissionais dos CORREIOS na execução de suas atividades.

9.5. Viabilizar e garantir toda a infraestrutura necessária para o funcionamento do Ponto de Coleta, a exemplo do espaço físico, energia, acesso à internet, iluminação, segurança, limpeza, equipamentos, garantindo a integridade dos objetos sob sua guarda.

9.6. Atender às exigências legais relacionadas à ergonomia, segurança do trabalho e acessibilidade aplicáveis ao modelo do negócio mesmo que esses requisitos não sejam foco de supervisão e acompanhamento pelos CORREIOS.

9.7. Responsabilizar-se integralmente pelos custos necessários para manter o Ponto de Coleta em funcionamento durante a vigência do contrato, incluindo impostos e outras despesas, diretas e indiretas, necessárias ao cumprimento das obrigações inerentes à prestação do serviço, sem ônus adicional aos CORREIOS.

9.8. A CONTRATADA deverá, durante toda a execução contratual:

- a) Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- b) Manter atualizados seus dados no Cadastro de Fornecedores do Correios;
- c) Comprovar, quando solicitada, sua regularidade econômica, contábil,

fiscal, trabalhista e previdenciária, na forma e no prazo indicados pelos CORREIOS;

d) Manter a regularidade e visibilidade da comunicação visual de sinalização do Ponto de Coleta, conforme orientação dos CORREIOS;

e) Observar na integralidade, a partir da celebração do contrato, a legislação aplicável, os normativos internos e as orientações emitidas pelos CORREIOS.

9.9. Executar os serviços em estrita observância aos detalhes constantes neste Instrumento e seus Anexos.

9.10. Emitir documento fiscal com o mesmo CNPJ que consta no Contrato, discriminando no corpo do mesmo o serviço/etapa/parcela, o local da prestação do serviço, bem como destacar, se possível, o número e o objeto do Contrato.

9.10.1. Caso a CONTRATADA possua mais de uma contratação com os CORREIOS, deverá emitir documentos fiscais distintos;

9.10.2. No caso de Nota(s) Fiscal(is) Eletrônica(s) – NF-e, a CONTRATADA deverá encaminhar, se for o caso, o(s) respectivo(s) arquivo(s) no formato XML para o e-mail documentofiscal@correios.com.br.

9.10.3. Caso a CONTRATADA seja MICROEMPRESA-ME ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE-EPP, optante do SIMPLES NACIONAL, a emissão dos documentos fiscais fica condicionada à:

9.10.3.1. Inutilização dos campos destinados à base de cálculo e ao imposto destacado, de obrigação própria, devendo constar, no campo destinado às informações complementares, ou, em sua falta, no corpo do documento, por qualquer meio gráfico indelével, as expressões: “DOCUMENTO EMITIDO POR ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL”, para os casos de emissão de documentos não eletrônicos;

9.10.3.2. Indicação das expressões: “DOCUMENTO EMITIDO POR ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL” no campo destinado às informações complementares das notas fiscais eletrônicas.

9.11. Apresentar em duas vias a declaração constante no anexo IV da IN/RFB 1.234/2012 no ato da assinatura do contrato e/ou na prorrogação, caso a CONTRATADA seja MICROEMPRESA-ME ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE-EPP, optante do SIMPLES NACIONAL.

9.11.1. Quando o instrumento contratual ou termo aditivo for assinado eletronicamente, o documento de que trata o subitem acima deverá ser enviado em até 02 (dois) dias úteis a contar da data de assinatura.

9.12. Sanear, às suas expensas, em garantia, os vícios, defeitos ou incorreções que se verificarem nos objetos, respondendo diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo, durante a execução deste Contrato.

9.13. Responsabilizar-se de forma exclusiva pela quitação de todos e quaisquer ônus e encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais resultantes da execução desta contratação.

9.13.1. A CONTRATADA declara que a inadimplência de quaisquer dos encargos referidos não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto desta contratação.

9.14. Permitir à CONTRATANTE a fiscalização, a vistoria dos serviços e o livre acesso às dependências, se for o caso, bem como prestar, quando solicitada, as informações visando o seu bom andamento.

9.14.1. A fiscalização pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades e, na ocorrência destas, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes ou

prepostos.

9.15. Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais e inovações da CONTRATANTE de que venha ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgá-las, reproduzi-las ou utilizá-las, sob as penas da lei, mesmo depois de encerrada a presente contratação.

9.16. Responsabilizar-se pela execução dos serviços contratados, obrigando-se a reparar, exclusivamente às suas custas e dentro dos prazos estabelecidos, todos os erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades verificadas na execução dos serviços, indenizando a CONTRATANTE ou terceiros por qualquer dano ou prejuízo causados à mesma, a seus servidores ou a terceiros, decorrente desses erros, falhas, omissões ou irregularidades.

9.17. Manter o Ponto de Coleta limpo e organizado, de forma a torná-lo um ambiente agradável aos clientes.

9.18. Registrar ocorrência policial sobre furto ou roubo de objetos postais no Ponto de Coleta e enviar comunicação aos CORREIOS, imediatamente após o conhecimento do fato, descrevendo os objetos postais afetados pelo delito.

9.19. Realizar as sinalizações do Ponto de Coleta, conforme previsto no Guia de Comunicação Visual – Ponto de Coleta.

9.20. Custear eventuais despesas com transporte, hospedagem e alimentação para seus prepostos e empregados vinculados à operacionalização do Contrato, decorrentes da necessidade de deslocamentos para realização de treinamentos presenciais instruídos/oferecidos pelos CORREIOS.

9.21. Efetuar as atualizações que forem disponibilizadas pelos Correios para a solução de atendimento, bem como suas adequações, incluindo aquelas que possam afetar equipamentos e periféricos, quando cabível;

9.22. Não utilizar marcas registradas ou logomarcas dos CORREIOS na composição do instrumento constitutivo, razão social da CONTRATADA ou no nome empresarial do “Ponto de Coleta”;

9.23. A CONTRATADA deverá, na relação com o cliente:

a) Atender com atenção, respeito e cortesia;

b) Prestar o serviço de forma adequada, assim entendido quando satisfizer as condições de regularidade, de continuidade, de eficiência, de segurança, de atualidade, de confiabilidade, de qualidade e de generalidade.

10. DAS OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

10.1. Manter atualizados os sistemas fornecidos, bem como os itens de comunicação visual das Unidades;

10.2. Estabelecer os métodos e as práticas de execução dos serviços, assim como a forma de fiscalização e sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações assumidas no objeto da contratação, conforme discriminado no Edital, Contrato e Anexos;

10.3. Orientar e supervisionar a execução dos serviços prestados pelas contratadas operadoras dos Pontos de Coleta;

10.4. Fornecer o(s) elemento(s) de identificação visual do Ponto de Coleta, para serem instalados ou substituídos pela CONTRATADA;

10.5. Fiscalizar a execução desta contratação e subsidiar a CONTRATADA com informações e/ou comunicações úteis e necessárias ao melhor e fiel cumprimento das obrigações.;

10.6. Definir a frequência e o horário de realização da coleta das encomendas e informar à CONTRATADA;

10.7. Definir conteúdo e periodicidade de envio de informações gerenciais e

operacionais pela CONTRATADA;

10.8. Comunicar por escrito qualquer falta, deficiência ou não conformidade na execução dos serviços assim que identificados, para imediata correção pela CONTRATADA;

10.9. Criar materiais promocionais e campanhas publicitárias de acordo com a estratégia definida para o modelo Ponto de Coleta;

10.10. Manter a grade, formato e conteúdo de treinamentos e capacitação atualizados;

10.11. Em caso de treinamento à distância, disponibilizar login e senha de acesso aos materiais;

10.12. Manter a Solução de Atendimento disponibilizada em pleno funcionamento;

10.13. Manter atualizados e disponíveis à CONTRATADA os materiais de referência para utilização da Solução de Atendimento;

10.14. Comunicar previamente à CONTRATADA sobre atualizações que estiverem previstas para a Solução de Atendimento, bem como a necessidade de adequações para operacionalização da versão;

10.15. Fornecer as informações operacionais necessárias para emissão do documento fiscal;

10.16. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, conforme o cronograma previsto neste Instrumento, mediante efetiva execução do serviço contratado;

10.17. Avaliar as solicitações da Contratada sobre as modificações relativas à mudança de endereço, composição societária, de objeto social ou itens que alterem as condições de habilitação, e dar parecer dentro do prazo e condições definidas em norma interna;

10.18. Prover canal de suporte técnico para atender a Contratada na operação da Solução de Atendimento;

10.19. Não exigir a dedicação exclusiva de empregado(s) ou de outros recursos utilizados pela CONTRATADA na operação do Ponto de Coleta.

11. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

11.1. A gestão e a fiscalização do Contrato de prestação de serviços visa a verificação do estrito cumprimento das regras contratualmente dispostas, bem como o atingimento dos índices de qualidades definidos.

11.2. A supervisão e acompanhamento da operacionalização de serviços prestados no Ponto de Coleta e demais aspectos referentes à execução do Contrato será realizada exclusivamente pelos Correios, por meio de representantes de suas áreas técnicas afetas aos processos e procedimentos desempenhados pelo canal.

11.3. O órgão responsável pela gestão das operações dos Correios anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, e conduzirá processo administrativo específico de apuração e aplicação de penalidade, quando cabível.

11.4. A gestão de desempenho da CONTRATADA será realizada por meio de apuração, cálculo e acompanhamento do Índice de Desempenho (ID), que será representado por nota avaliativa atribuída à qualidade dos serviços prestados.

11.5. O Índice de Desempenho será composto pelos indicadores Pesquisa de Satisfação e Objetos Entregues Dentro de Prazo - OEDP.

11.6. A Pesquisa de Satisfação com o atendimento será realizada pelo cliente, por meio eletrônico, no momento imediatamente posterior à postagem do objeto no

Ponto de Coleta e consistirá em uma pergunta, conforme modelo abaixo:

a) Considerando o atendimento que você acabou de receber, atribua uma nota de 1 a 5, onde:

1. Muito insatisfeito;
2. Pouco insatisfeito;
3. Neutro;
4. Satisfeito;
5. Muito satisfeito.

11.7. 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:

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

Onde:

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

Objetos Captados são aqueles que são postados pelos clientes no Ponto de Coleta

11.8. 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.

11.9. 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.

11.10. 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 ao mês aferido;

11.11. 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;

11.12. 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;

11.13. O sistema deverá disponibilizar as seguintes informações:

- a) Objetos Entregues Dentro do Prazo;
- b) Informação analítica dos objetos captados e coletados pelos Correios dentro e fora do prazo, no período de apuração;
- c) Resultado da Pesquisa de Satisfação com o Atendimento;
- d) 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;
- e) Tela de visualização e acompanhamento, por parte dos Correios, para a gestão dos pedidos de contestação, permitindo o deferimento ou o indeferimento do pedido.

11.14. 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;

a) 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;

b) Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 3,647 = 3,65.

c) 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.

12. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. REGRAS GERAIS

12.2. A credenciada cometerá infração administrativa se deixar de executar total ou parcialmente o Contrato de Credenciamento firmado junto aos Correios;

12.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela credenciada ensejará na aplicação das sanções administrativas previstas em cláusula específica no Contrato de Credenciamento, sem prejuízo da responsabilidade civil e/ou criminal cabível.

12.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á por meio de processo administrativo que assegurará ao credenciado o contraditório e a ampla defesa.

13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. A Remuneração a ser paga à CONTRATADA será dada pela fórmula abaixo:

$RC = TO \times RO + (NOA \times ROA) + DC - DP$, onde:

RC: Remuneração da CONTRATADA;

TO: Total de objetos captados, limitado a 504 objetos/período de apuração;

RO: Remuneração por objeto captado;

NOA: Número de Objetos adicionais que ultrapassarem 504 objetos no período de apuração.

ROA: Valor da Remuneração por objetos adicionais.

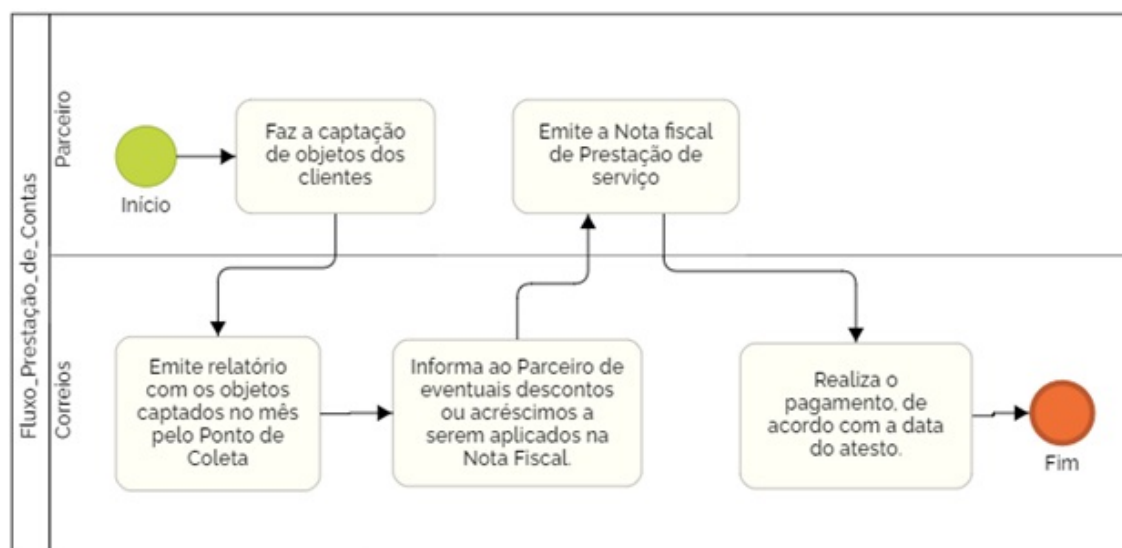
DC: Débitos dos Correios com a CONTRATADA;

DP: Débito da CONTRATADA com os Correios;

13.1.1. A remuneração será de R\$ 1,39 por objeto captado, até o limite de 504 objetos/mês, e de R\$ 0,68 por objeto que ultrapassar essa quantidade.

13.2. A realização do pagamento por parte dos Correios à CONTRATADA ocorrerá conforme figura 1 - Fluxo de Prestação de Contas - Ponto de Coleta.

Figura 1 - Fluxo de Prestação de Contas - Ponto de Coleta



13.2.1. Captação de objetos de clientes: Operação que ocorre diariamente, conforme demanda de objetos, exclusivamente por meio do sistema disponibilizado pelos Correios;

13.2.2. Emissão de relatórios dos objetos captados pelo Pontos de Coleta: Os relatórios serão emitidos pelos Correios e ficarão disponíveis à CONTRATADA para que estas façam a emissão da fatura.

13.2.3. Os relatórios de que tratam o subitem 13.2.2 deverão levar em consideração o ciclo de prestação de serviço que vai do dia 21 de um mês ao dia 20 do mês subsequente e deverão ser disponibilizados para a CONTRATADA até o dia 25 do mês correspondente ao fechamento do ciclo, conforme exemplo abaixo:

Ciclo de prestação do serviço	Disponibilização do relatório pelos Correios:
21/06 até 20/07	Até 25/07

13.2.4. Informação de eventuais descontos ou acréscimos que devam ser incorporados à nota fiscal do mês de competência: Cabe aos Correios informar à CONTRATADA qualquer desconto ou acréscimo que deva ser adicionado no período de competência, para que o parceiro proceda a inclusão na nota fiscal dentro do mês de competência.

13.2.5. Emissão da nota fiscal: A emissão das notas fiscais por parte da CONTRATADA deverá ocorrer até o dia 1 do mês seguinte, para que seja concluído o pagamento da fatura até o dia 16 do mês subsequente ao período de apuração, conforme exemplo abaixo:

Ciclo de prestação do serviço:	Disponibilização do relatório pela CONTRATANTE:	Emissão da fatura pela CONTRATADA:
21/06 até 20/07	Até 25/07	Até dia 01/08

13.2.6. O pagamento a ser realizado pelos Correios pela prestação do serviço obedecerá à data de atesto da fatura, conforme descrito abaixo:

Dia do Atesto	Vencimento
1 a 15 do mês	Dia 28 do mês de atesto
16 a 25 do mês	Dia 16 do mês subsequente ao atesto

13.2.7. Em caso de erro na nota fiscal emitida pela CONTRATADA, os Correios deverão devolver a nota para correção, informando o erro identificado em até 05 (cinco) dias úteis.

13.2.8. Eventuais inconsistências de remuneração detectadas após o pagamento da remuneração serão ajustadas na prestação de contas do mês subsequente.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas relacionadas à execução do contrato decorrente do processo de credenciamento estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Planejamento Orçamentário dos Correios.

15. VIGÊNCIA CONTRATUAL

15.1. A contratação será formalizada por meio de Contrato de Prestação de Serviços, com vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses.

16. ANEXOS

ANEXO I - CÓDIGOS DE CNAEs PERMITIDOS

ANEXO II - CÓDIGOS CNAEs IMPEDIDOS

ANEXO III - LOTES E LOCALIDADES ALVO PARA IMPLANTAÇÃO DE PONTOS DE COLETA

ANEXO IV - ENCARGOS GERAIS DA CONTRATADA

ANEXO V - GESTÃO DO DESEMPENHO

Equipe de Desenvolvimento:

ANDERSON NEVES DE ASSIS

ANALISTA X - GMOD/DESEC/DINEG

DIENLLY CRISTINA MONTEIRO DE ARAÚJO SOARES

ANALISTA VIII - GMOD/DESEC/DINEG

MOACYR SANTOS SCHIOCHET

GERENTE CORPORATIVO - GMOD/DESEC/DINEG

Revisão:

CINTIA MARIA SARMENTO DE SOUZA SOGAYAR

Gerente Corporativo - GENC/DESEC/DINEG

Aprovação:

VANDERLEI SOARES MELO

Chefe de Departamento - DESEC/DINEG

ANEXO I - CÓDIGOS CNAES PERMITIDOS

A lista de Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) descrita no quadro abaixo é taxativa e relaciona os ramos de atuação identificados com maior similaridade e sinergia à atividade postal inerente ao objeto do Contrato de Prestação de Serviços.

A aceitação da proposta observará fielmente se os interessados exercem uma dessas atividades econômicas.

CNAE	GRUPO DIVISÃO	GRUPO NOME	DESCRIÇÃO CNAE
47113	Comércio Varejista	Comércio varejista não-especializado	Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - hipermercados e supermercados
47121	Comércio Varejista	Comércio varejista não-especializado	Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - minimercados, mercearias e armazéns
47610	Comércio Varejista	Comércio varejista de artigos culturais, recreativos e esportivos	Comércio varejista de livros, jornais, revistas e papelaria.
47318	Comércio Varejista	Comércio varejista de combustíveis para veículos automotores	Comércio varejista de combustíveis para veículos automotores
47717	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos farmacêuticos, perfumaria e cosméticos e artigos médicos, ópticos e ortopédicos	Comércio varejista de produtos farmacêuticos para uso humano e veterinário
47814	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos novos não especificados anteriormente e de produtos usados	Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios
47725	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos farmacêuticos, perfumaria e cosméticos e artigos médicos, ópticos e ortopédicos	Comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal
4721-1/02	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo	Comércio varejista de produtos de padaria, confeitaria
47571	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação;	Comércio varejista especializado de peças e acessórios para aparelhos eletroeletrônicos para uso

	varejista	equipamentos e artigos de uso doméstico	doméstico, exceto informática e comunicação
47130	Comércio Varejista	Comércio varejista não-especializado	Comércio varejista de mercadorias em geral, lojas de departamento, <i>dutyfree</i> .
47822	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos novos não especificados anteriormente e de produtos usados	Comércio varejista de calçados e artigos de viagem
47598	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação; equipamentos e artigos de uso doméstico	Comércio varejista de artigos de uso doméstico não especificados anteriormente. De tapetes, artigos de metal e utilidades domésticas
47636	Comércio Varejista	Comércio varejista de artigos culturais, recreativos e esportivos	Comércio varejista de artigos recreativos e esportivos
4789-0/01	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos novos não especificados anteriormente e de produtos usados	Comércio varejista bijuterias, artesanatos, chapeados, <i>souvenirs</i>
47521	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação; equipamentos e artigos de uso doméstico	Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação
47539	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação; equipamentos e artigos de uso doméstico	Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo
47555	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação; equipamentos e artigos de uso doméstico	Comércio varejista especializado de tecidos e artigos de cama, mesa e banho
47512	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação; equipamentos e artigos de uso doméstico	Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática
47547	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação; equipamentos e artigos de uso doméstico	Comércio varejista especializado de móveis, colchoaria e artigos de iluminação
47741	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos farmacêuticos, perfumaria e cosméticos e artigos médicos, ópticos e ortopédicos	Comércio varejista de artigos de óptica
47831	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos novos não especificados anteriormente e de produtos usados	Comércio varejista de joias e relógios
47563	Comércio Varejista	Comércio varejista de equipamentos de informática e comunicação; equipamentos e artigos de uso doméstico	Comércio varejista especializado de instrumentos musicais e acessórios
47733	Comércio Varejista	Comércio varejista de produtos farmacêuticos, perfumaria e cosméticos e artigos médicos, ópticos e ortopédicos	Comércio varejista de artigos médicos e ortopédicos

ANEXO II - CÓDIGOS CNAES IMPEDIDOS

1. Não poderá participar do processo de credenciamento a pessoa jurídica de direito privado que atua em ramos de atividade que não guardem similaridade e sinergia à atividade postal inerente ao objeto do Contrato de Prestação de Serviços a ser celebrado, tais como aquelas que:

a) tenham por objeto social a execução de atividades que torne obrigatória a restrição de acesso de pessoas ou que sejam incompatíveis com a prestação de serviços públicos, a exemplo das:

a.1) que promovam comércio de armas, munição e explosivos;

a.2) que propaguem a prática de atos obscenos, como a pedofilia, a prostituição, o tráfico de menores etc.;

a.3) que estimulem o preconceito ou a discriminação racial, o terrorismo, o consumo de drogas proibidas, de materiais radioativos;

b) tenha por objeto social a execução de atividades direta ou indiretamente concorrentes às dos CORREIOS, a exemplo das atividades de transporte, de despachante de carga, de operador logístico, de entrega de encomendas, de correspondente, de gráfica ou de impressão, ou ainda de fabricação ou representação de fabricante de máquina de franquear correspondências;

c) cujo sócio ou proprietário tenha participação societária em outra pessoa jurídica que execute as atividades indicadas nas alíneas “a” e “b” do item 1 deste Anexo.

2. Para facilitar a análise das restrições constantes das alíneas “b” e “c” acima, apresenta-se abaixo uma lista de caráter exemplificativo das atividades que não poderão integrar o objeto social da interessada.

CÓDIGO CNAE	RAMO DE ATIVIDADE ECONÔMICA
69125	ATIVIDADES JURÍDICAS, DE CONTABILIDADE E DE AUDITORIA. CARTÓRIOS
82199	SERVIÇOS DE ESCRITÓRIO, DE APOIO ADMINISTRATIVO E OUTROS SERVIÇOS PRESTADOS ÀS EMPRESAS. FOTOCÓPIAS, PREPARAÇÃO DE DOCUMENTOS E OUTROS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE APOIO ADMINISTRATIVO.
02/02/4930	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL
03/02/4930	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PRODUTOS PERIGOSOS
04/02/4930	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MUDANÇA
4911-6/00	TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGA
01/04/5011	TRANSPORTE MARÍTIMO DE CABOTAGEM - CARGA
01/02/5012	TRANSPORTE MARÍTIMO DE LONGO CURSO - CARGA
01/01/5021	TRANSPORTE POR NAVEGAÇÃO INTERIOR DE CARGA, MUNICIPAL, EXCETO TRAVESSIA
02/01/5021	TRANSPORTE POR NAVEGAÇÃO INTERIOR DE CARGA, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL, EXCETO TRAVESSIA
5099-8/99	OUTROS TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE
5120-0/00	TRANSPORTE AÉREO DE CARGA
5120-0/00	TRANSPORTE AÉREO DE CARGA; SERVIÇOS DE
5120-0/00	TRANSPORTE AÉREO DE CARGAS, REGULAR

5120-0/00	TRANSPORTE AÉREO DE CARGAS, REGULAR, EM LINHAS DOMESTICAS
5120-0/00	TRANSPORTE AÉREO DE CARGAS, REGULAR, INTERNACIONAL
5111-1/00	TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS REGULAR, EM LINHAS DOMESTICAS
5111-1/00	TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS REGULAR; SERVIÇO DE
5111-1/00	TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS, REGULAR
5111-1/00	TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS, REGULAR, INTERNACIONAL
5240-1/99	TRANSLADO DE PASSAGEIROS, NO TRANSPORTE AÉREO; SERVIÇOS DE
01/08/5250	COMISSARIA DE DESPACHOS
02/08/5250	ATIVIDADES DE DESPACHANTES ADUANEIROS
03/08/5250	AGENCIAMENTO DE CARGAS, EXCETO PARA O TRANSPORTE MARÍTIMO
04/08/5250	ORGANIZAÇÃO LOGÍSTICA DO TRANSPORTE DE CARGA
05/08/5250	OPERADOR DE TRANSPORTE MULTIMODAL - OTM
03/08/5250	ACONDICIONAMENTO DE CARGAS NO TRANSPORTE AÉREO; ETC
03/08/5250	AGENCIAMENTO DE CARGAS PARA O TRANSPORTE AÉREO; SERVIÇOS DE
03/08/5250	AGRUPAMENTO DE CARGAS NO TRANSPORTE AÉREO; SERVIÇOS DE
03/08/5250	INTERMEDIÇÃO DE CARGAS, FRETES NO TRANSPORTE AÉREO; SERVIÇOS DE
05/08/5250	ORGANIZAÇÃO LOGÍSTICA DO TRANSPORTE DE CARGA (OTM);
5250-8	AGENCIAMENTO DE CARGAS PARA O TRANSPORTE FERROVIÁRIO; SERVIÇOS DE
5250-8	AGENCIAMENTO DE CARGAS PARA O TRANSPORTE RODOVIÁRIO; SERVIÇOS DE
4922-1	ÔNIBUS; TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS, REGULAR, INTERESTADUAL
4922-1	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS, REGULAR, INTERESTADUAL
01/02/5320	SERVIÇOS DE MALOTE NÃO REALIZADOS PELO CORREIO NACIONAL
02/02/5320	SERVIÇOS DE ENTREGA RÁPIDA
181	ATIVIDADE DE IMPRESSÃO
1822-9/00	SERVIÇOS DE ACABAMENTOS GRÁFICOS
82997/06	CASAS LOTÉRICAS

ANEXO III - LOTES E LOCALIDADES ALVO PARA IMPLANTAÇÃO DO PONTO DE COLETA

LOTE 01: SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE BRASÍLIA - UF - DF

ITEM	MUNICÍPIO	BAIRRO	ENDEREÇO/LOGRADOURO (REGIÃO ALVO)	CEP	QUANTIDADE DE PONTOS DE COLETA
1	BRASÍLIA/DF	NORTE (ÁGUAS CLARAS)	Rua 12 Norte	71909-540	1
			RUA 13 Norte	71909-720	
			Rua 14 Norte	71910-000	
			Rua das Castanheiras - Entre os Lotes 1250 e 1370	71900-100	
2	BRASÍLIA/DF	SUL (ÁGUAS CLARAS)	Avenida das Araucárias - Entre os Lotes 305 - 525	71936-250	1
			Rua Ipê Amarelo - Sul	71937-360	
			Rua 5 Sul	71937-180	
			Rua 4 sul	71937-000	

			Rua Manacá Sul	71936-500	
3	BRASÍLIA/DF	NORTE (ÁGUAS CLARAS)	Rua das Paineiras - Norte	71918-000	1
			Rua 30 Norte	71918-180	
4	BRASÍLIA/DF	SOBRADINHO	Setor Comercial Central	73010-000	1
			Quadra Central Bloco 6	73010-516	
			Quadra Central Bloco 7	73010-517	
			Quadra Central Bloco 10	73010-520	
5	BRASÍLIA/DF	SOBRADINHO	Quadra 1 Comércio Local 1	73021-005	1
			Quadra 1 Comércio Local 3	73021-010	
			Quadra 1 Comércio Local 5	73021-015	
			Quadra 1 Comércio Local 7	73021-020	
			Quadra 1 Comércio Local 9	73021-025	
6	BRASÍLIA/DF	SOBRADINHO	Setor de Mansões Sobradinho - QMS 13	73082-100	1
			Setor de Mansões Sobradinho - QMS 60	73082-590	
			Setor de Mansões Sobradinho - QMS 33	73070-065	
			Setor de Mansões Sobradinho - QMS 34	73081-180	
			Setor de Mansões Sobradinho - QMS 51	73080-160	
7	BRASÍLIA/DF	SOBRADINHO	Rodovia BR-020, Km 2,5 Condomínio Império dos Nobres	73251-901	1
			Condomínio Império dos Nobres (Sobradinho) - MC1	73252-105	
			Condomínio Império dos Nobres (Sobradinho) - MC2	73252-110	
			Condomínio RK, Conjunto Comercial, Região dos Lagos	73252-200	

LOTE 02: SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE SÃO PAULO METROPOLITANA - UF - SP

ITEM	MUNICÍPIO	BAIRRO	ENDEREÇO/LOGRADOURO (REGIÃO ALVO)	CEP	QUANTIDADE DE PONTOS DE COLETA
8	SÃO PAULO/SP	JARDIM SANTA LUCRÉCIA	RUA BLAS DE CASTRO	05182-100	1
			RUA FRANCISCO DA CUNHA MENEZES	05185-200	
			RUA JUAN BOSS	05185-160	
			RUA LOPE DE BAENA	05185-170	
		JAGUARÉ	RUA DOUTOR RAFAEL DE ARAUJO	05181-030	
		JARDIM EVEREST	AVENIDA LINEU DE PAULA	05601-	

9	SÃO PAULO/SP	JARDIM EVEREST	MACHADO	000	1
		JARDIM GUEDALA	AVENIDA LOPES DE AZEVEDO	05603-000	
			PRACA TRES CORACOES	05608-100	
		MORUMBI	AVENIDA MORUMBI	05607-000	
		BUTANTÃ	AVENIDA PROFESSOR FRANCISCO MORATO	05513-000	
10	SÃO PAULO/SP	CIDADE JARDIM	AVENIDA DOS TAJURAS	05670-001	1
			AVENIDA LINEU DE PAULA MACHADO	05601-000	
11	SÃO PAULO/SP	VILA PROGREDIOR	AVENIDA JORGE JOAO SAAD	05618-000	1
			RUA MARIO PENTEADO FARIA E SILVA	05616-110	
		JARDIM NAMBA	RUA ENGENHEIRO AFFONSO BAUER	05616-080	
			RUA PROFESSOR ARNALDO LAURINDO	05616-120	
12	SÃO PAULO/SP	JARDIM SANTO ELIAS	AVENIDA MUTINGA	05110-000	1
		JARDIM ÍRIS	AVENIDA RAIMUNDO PEREIRA DE MAGALHAES	05145-200	
		VILA COMERCIAL	RUA BANABUIU	05139-080	
			RUA MAESTRO ARTURO DE ANGELIS	05139-010	
		CHÁCARA INGLESA	RUA CHADE	05139-020	
13	SÃO PAULO/SP	JARDIM BOA VISTA (ZONA OESTE)	RODOVIA RAPOSO TAVARES	05576-200	1
			RUA AGOSTINHO AZEVEDO	05583-140	
			RUA CANDIDO FONTOURA	05583-070	
14	SÃO PAULO/SP	JARDIM DAS ESMERALDAS	AVENIDA FRANCISCO MONT ALVERNE	05549-210	1
			RUA ANTONIO DIAS DE CASTRO	05549-240	
			RUA ARISTOTELES	05549-160	
			RUA GONCALO DA CRUZ	05549-250	
15	SÃO PAULO/SP	VILA SÃO SILVESTRE	RUA CONDE LUIZ EDUARDO MATARAZZO	05356-000	1
16	SÃO PAULO/SP	VILA SÃO LUÍS(ZONA OESTE)	RUA AMORIM DE CASTRO	05362-050	1
			RUA VISCONDE DE BOM RETIRO	05362-060	
17	SÃO PAULO/SP	JARDIM LONDRINA	RUA JOAQUIM MACIEL FILHO	05638-080	1
			RUA LEHEL SILIMON	05638-070	
			RUA DOUTOR LUIS ULHOA CINTRA	05638-120	
			RUA DOUTOR MARTINS DE OLIVEIRA	05638-030	
			RUA GENERAL DE CAVALCANTI ALBUQUERQUE	05638-010	
		INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA	AVENIDA ELISEU DE ALMEIDA	05533-000	

18	SÃO PAULO/SP	VILA SÔNIA	AVENIDA PROFESSOR FRANCISCO MORATO	05520-100	1
		FERREIRA	RUA VINTE E TRES DE OUTUBRO	05523-020	
			RUA COMENDADOR FRANCISCO CHINNICI	05523-010	
			RUA MINISTRO EDMUNDO LINS	05523-000	

ANEXO IV - ENCARGOS GERAIS DA CONTRATADA

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1. Infraestrutura e Instalações

A infraestrutura de rede de dados local deverá ser fornecida pela Contratada e composta por equipamentos que sejam capazes de:

- Prover acesso da rede local à Internet, garantindo conectividade do celular usado no recebimento de encomendas e soluções nele instaladas;
- Garantir uma capacidade mínima nominal de *upload* de 500 Kbits/segundo, para permitir que os dados de encomendas sejam verificadas nos sistemas internos dos Correios.

3.1.1. Adequação de espaço destinado ao estoque de encomendas

A contratada deverá garantir que o espaço reservado para armazenagem seja suficiente para a guarda organizada das encomendas sob sua guarda, até sua retirada pelo cliente ou sua entrega aos Correios, bem como limpo, seguro e sem trânsito livre de pessoas estranhas a operacionalização dos serviços de recebimento de encomendas. A área destinada a estoque deve ser igual ou superior a 2m².

3.1.2. Adequação de espaço destinado ao atendimento

A Contratada deverá garantir a afixação do item de comunicação visual fornecido pelos Correios, de forma visível ao cliente, no estabelecimento definido para instalação do Ponto de Coleta.

3.2. Equipamentos e periféricos

Para efeito de equipamentos requeridos, a CONTRATADA deverá dispor dos seguintes equipamentos, considerando a necessidade de atendimento ao cliente dos Correios:

Aparelho celular (smartphone)

Impressora jato de tinta

Os equipamentos em questão devem atender às seguintes funcionalidades necessárias ao correto cumprimento de procedimento relativo ao Ponto de Coleta:

Aparelho celular (smartphone)

Recepcionar sistema/aplicativo disponibilizado pelos Correios;

Realizar leitura de etiquetas (Código de barras ou 2D);

Enviar arquivos por conexão de dados ou por outra forma de conexão para impressão, quando necessário;

Impressora:

Receber os arquivos gerados pelo aplicativo/sistema do Ponto de Coleta e realizar a impressão;

Tesoura

Utilizada para cortar papel A4 no tamanho da etiqueta impressa para a encomenda captada, quando for o caso.

3.3. INSUMOS

Cabe à Contratada providenciar insumos considerando uma média diária de 24 objeto captados, conforme abaixo:

Cola: três tubos de cola bastão pequeno por mês

Papel: 1 resma de papel A4 com 100 folhas por mês.

3.4. Softwares

i. Solução de Atendimento

A Contratada deverá utilizar exclusivamente a solução de atendimento fornecida pelos Correios.

3.4.1. Implantação dos itens de Tecnologia

Para a correta operacionalização da Unidade Ponto de Coleta será necessário que a CONTRATADA bem como o colaborador que for operacionalizar o Ponto de Coleta realize o cadastro no Id Correios, acessando o link abaixo:

<https://apps.correios.com.br/idCorreios/naocadastrado/cadastrar-tipo-usuario.jsf?service=https://apps.correios.com.br/idCorreios/inicio/inicio.jsf?nomeSistema=idCorreios>

i. Requisitos para instalação e operação de sistemas

A Contratada deverá cumprir com as seguintes obrigações referentes à implantação da solução de atendimento:

- Definir, em seu quadro de pessoal, quem serão os administradores com permissão para conceder acesso às funcionalidades de postagem da Solução de Atendimento dos Correios aos empregados da CONTRATADA que irão operacionalizar o Ponto de Coleta, bem como acessar os relatórios disponibilizados pelos Correios.
- Para os administradores tratados no item acima, a informação deverá constar na Ficha Técnica, e conter os seguintes dados: nome completo, número do CPF, RG, cargo na empresa.
- Acessar o material a ser disponibilizado pelos Correios para compreender como utilizar o sistema e prover a capacitação interna de seus funcionários;
- Em caso de dúvidas quanto a utilização do aplicativo ou sobre a implantação dos arquivos necessários à operação da mesma, serão disponibilizados pelos Correios canais de atendimento para suporte remoto. No entanto, a utilização

desses canais não elimina a obrigação da Contratada buscar o entendimento sobre a Solução de Atendimento, por meio de análise dos materiais e instruções a serem disponibilizados pelos Correios.

- Prover o canal de suporte técnico para atender a Contratada na operação da Solução de Atendimento;
- Apoiar a Contratada durante toda a etapa preliminar.

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 Insatisfeito	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, incrementa-se 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.
