

## Contrato de Franquia Postal - LCF

### CONTRATO DE FRANQUIA POSTAL - CFP/LCF Nº [NUMERAÇÃO/ANO]

FRANQUEADORA: [INFORMAR RAZÃO SOCIAL]

CNPJ: [INFORMAR]

INSCRIÇÃO ESTADUAL: [INFORMAR]

ENDEREÇO: [INFORMAR]

CEP: [INFORMAR]

TELEFONE: [INFORMAR]

E-MAIL: [INFORMAR]

REPRESENTANTE(S):

NOME: [INFORMAR]

FUNÇÃO: [INFORMAR]

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: [INFORMAR]

CPF: [INFORMAR]

NOME: [INFORMAR]

FUNÇÃO: [INFORMAR]

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: [INFORMAR]

CPF: [INFORMAR]

FRANQUEADA: [INFORMAR RAZÃO SOCIAL]

CNPJ: [INFORMAR]

INSCRIÇÃO ESTADUAL: [INFORMAR]

ENDEREÇO: [INFORMAR]

CEP: [INFORMAR]

TELEFONE: [INFORMAR]

E-MAIL: [INFORMAR]

REPRESENTANTE(S):

NOME: [INFORMAR]

CARGO: [INFORMAR]

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: [INFORMAR]

CPF: [INFORMAR]

ENDEREÇO: [INFORMAR]

TELEFONE: [INFORMAR]

E-MAIL: [INFORMAR]

### ANEXOS

**ANEXO 1** – Termo de Confidencialidade

**ANEXO 2** – Valores e Taxas do Canal Loja de Correios Franqueada (LCF)

**ANEXO 3** – Portfólio de Produtos e Serviços e Tabelas de Remuneração

**ANEXO 4** – Regras Sobre Descumprimento Contratual

**ANEXO 5** – Indicadores de Desempenho e Impactos Remuneratórios

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

**1.1.** O presente contrato tem como objeto o desempenho de atividade de franquia postal e a operação de canal de atendimento denominado Loja de Correios Franqueada - LCF, conforme **Projeto Básico e Circular de Oferta de Franquia** e demais condições deste Instrumento e seus Anexos.

**1.1.1.** As atividades auxiliares relativas ao serviço postal consistem na venda de produtos e serviços disponibilizados pelos CORREIOS, incluindo a produção e preparação de objeto de correspondência, valores e encomendas, que antecedem o recebimento dos postados

pelos CORREIOS.

**1.2.** O estabelecimento da pessoa jurídica franqueada, onde será executado o objeto do presente contrato de franquia, está localizado no endereço [INFORMAR ENDEREÇO] e a unidade será designada como Tipo [INDICAR TIPO], inclusive no que tange a todos direitos e obrigações.

**1.3.** O objeto deste Contrato de Franquia Postal é regido pelas condições, às quais as partes contratantes se submetem, acordadas no presente instrumento e orientadas pela Constituição Federal, Decreto Lei nº 509/1969, Lei nº 13.303/2016, Lei nº 11.668/2008, Decreto nº 6.639/2008, Lei nº 13.966/2019, Lei nº 6.538/1978, Lei nº 13.460/2017, e, subsidiariamente, pelos ditames do Código Civil Brasileiro, da Lei nº 12.846/2013, Lei nº 9.784/99, do Estatuto Social dos Correios e demais disposições legais aplicáveis, bem como pelas regras e condições estabelecidas no Edital de Licitação e Anexos.

**1.4.** Este instrumento foi apreciado e aprovado pela Nota Jurídica ..... nº..... de ...../...../.....

**1.5.** As despesas decorrentes do desempenho da atividade objeto deste Contrato ocorrerão com a seguinte classificação orçamentária:

Conta Orçamentária	Descrição
44406.010015	Remuneração LCF

## CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

**2.1.** O presente Contrato de Franquia Postal - CFP/LCF tem o prazo de vigência de 10 (dez) anos, contado a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, nos termos da Lei nº 11.668/08.

**2.2.** A prorrogação da vigência contratual poderá ocorrer, sendo de critério exclusivo dos CORREIOS, considerando a conveniência, o interesse público e a economicidade da manutenção do canal de atendimento, bem como a aderência às estratégias definidas pelos CORREIOS, e se dará mediante a comprovação de que a FRANQUEADA atende às exigências a seguir, conforme artigo 6º, parágrafo único, do Decreto nº 6.639/08:

- mantenha as condições de habilitação exigidas no Processo de Licitação;
- não possua débitos junto aos CORREIOS;
- esteja regular com suas obrigações para com os encargos instituídos em normas legais e regulamentares então vigentes;
- atenda às diretrizes da atividade de franquia postal previstas no artigo 3º do Decreto nº 6.639/08.

**2.2.1.** A prorrogação do CFP/LCF poderá ser efetivada nas oportunidades em que a FRANQUEADA for parte em processo administrativo e/ou judicial visando a rescisão contratual, contudo, a continuidade da vigência e validade do instrumento estarão condicionadas ao resultado final do(s) processo(s) em questão, sendo o contrato rescindido caso a irregularidade seja confirmada ao final do processo.

**2.2.2.** A prorrogação do CFP/LCF poderá ser efetivada nas oportunidades em que a FRANQUEADA for parte em processo administrativo ou judicial para apuração de débitos junto aos CORREIOS, contudo, a continuidade da vigência e validade do instrumento estarão condicionadas à quitação imediata de tal débito, sendo o contrato rescindido caso o débito não seja quitado no prazo estabelecido.

**2.3.** A intenção ou a ausência de interesse em prorrogar a relação contratual poderá ser iniciada por qualquer das partes, no prazo mínimo de 60 (sessenta) dias antes do término da vigência contratual.

**2.3.1.** A manifestação da FRANQUEADA quanto a intenção de prorrogar deverá ser realizada por requerimento formal acompanhado dos comprovantes de manutenção das condições de habilitação.

**2.3.2.** Na ausência da manifestação da FRANQUEADA no prazo disposto anteriormente, os CORREIOS poderão solicitar informações sobre o interesse em prorrogar o Contrato de Franquia Postal.

**2.4.** A prorrogação da relação contratual será formalizada por meio da assinatura de Termo Aditivo e pagamento de Taxa de Renovação prévios.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DA FRANQUEADA

**3.1.** Além daqueles previstos nas demais cláusulas deste contrato, são direitos e deveres da FRANQUEADA as disposições previstas nos subitens a seguir.

**3.1.1.** Observar as responsabilidades assumidas na assinatura do presente Contrato de Franquia Postal - CFP/LCF e cumprir todas as exigências previstas para fiel execução do objeto nos parâmetros estabelecidos.

**3.1.2.** Adotar todas as providências necessárias para instalar e manter a LCF de acordo com as padronizações dispostas no Projeto Básico, na Circular de Oferta de Franquia, neste contrato, nos Guias e Especificações Técnicas e demais orientações emitidas, abrangendo as alterações porventura realizadas em tais documentos, além de observar as normas aplicáveis à prestação do serviço postal, inclusive as normas do órgão ministerial do Poder Executivo federal brasileiro o qual os CORREIOS estão vinculados.

**3.1.2.1.** As franquias postais poderão passar por processo de evolução e inovação do modelo, a fim de torná-las mais compatíveis às necessidades dos clientes e de adequá-las às inovações tecnológicas e de mercado, cabendo à FRANQUEADA arcar com todos custos necessários.

**3.1.2.2.** Os valores desembolsados para adequar a LCF à proposta de evolução do modelo serão considerados no cálculo do equilíbrio econômico-financeiro e do retorno dos investimentos necessários à implantação da unidade.

**3.1.3.** Manter as instalações, equipamentos, sistemas, mobiliários, utensílios operacionais e elementos de identificação visual da LCF em perfeito estado de conservação e/ou funcionamento e em consonância com as orientações dos CORREIOS, substituindo-os ou os reparando quando necessário.

**3.1.3.1.** A FRANQUEADA deverá alterar as instalações, equipamentos, sistemas, mobiliários, utensílios operacionais e elementos de identificação visual da LCF sempre que indicado pelos CORREIOS, no prazo e condições por esta estabelecidos, em razão das alterações nos Guias e Especificações Técnicas e/ou na Circular de Oferta de Franquia.

**3.1.4.** Observar, obrigatoriamente, normativos internos e orientações específicas emitidas pelos CORREIOS quanto ao desempenho da atividade de franquia postal, além das disposições previstas na Circular de Oferta de Franquia, divulgando-os para os profissionais em atividade na LCF.

**3.1.5.** Peticionar à autoridade competente a exclusão dos CORREIOS em eventuais demandas administrativas ou judiciais decorrentes de atos relacionados às atividades da franquia.

**3.1.6.** Conduzir os negócios da LCF em nome próprio.

**3.1.7.** Utilizar em suas operações somente documento fiscal próprio, em conformidade com a legislação em vigor.

**3.1.8.** Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**3.1.9.** Comprovar sua regularidade econômica, contábil, fiscal, trabalhista e previdenciária, na forma e no prazo indicados pelos CORREIOS.

- 3.1.10.** Encaminhar documentos, relatórios e informações na forma e prazo indicados pelos CORREIOS.
- 3.1.11.** Realizar as alterações societárias de acordo com os procedimentos dispostos em normativo interno.
- 3.1.12.** Manter funcionando e atualizados os meios de comunicação fornecidos para contato com os CORREIOS.
- 3.1.13.** Garantir a segurança e confidencialidade de qualquer tipo de informação a que possa ter acesso em decorrência da relação contratual com os CORREIOS, mantendo o caráter confidencial das políticas, estratégias, documentos, valores, volume de carga, procedimentos dos CORREIOS, resguardando, ainda, as técnicas, dados, processos, projetos, parâmetros, lista de clientes, estratégias de atuação no mercado ou qualquer informação de natureza estratégica ou sigilosa que possam comprometer as atividades comerciais dos CORREIOS ou que proporcionem vantagem competitiva no mercado e se constituam vantagem concorrencial.
- 3.1.13.1.** A FRANQUEADA deverá garantir, ainda, que seus empregados também resguardem todas as informações que tenham acesso em decorrência do contrato de trabalho e de suas atribuições na LCF, visando impedir o vazamento de informações afetas à prestação do serviço, principalmente, em relação aos valores de numerário movimentados, procedimentos internos e volume de encomendas postadas.
- 3.1.13.2.** Para os fins deste Contrato de Franquia Postal, são considerados conteúdos confidenciais todas as configurações, algoritmos e metodologia de trabalho relacionadas aos sistemas de operação e gestão dos CORREIOS, bem como o know-how, técnicas, planos de negócios, propostas comerciais, especificações, contratos, resultados de pesquisas, dentre outras informações ou dados relacionados às atividades postais.
- 3.1.14.** Tratar respeitosamente, e observando os princípios éticos, os profissionais dos CORREIOS na execução de suas atividades.
- 3.1.15.** Observar os direitos dos clientes e garantir a prestação adequada dos serviços postais, prezando por um atendimento cortês, urbano, respeitoso, ético e que vise efetivamente oferecer a melhor solução às necessidades identificadas, observando, ainda, os padrões de qualidade e de atendimento estabelecidos em normas e orientações dos CORREIOS, além dos direitos básicos dos usuários de serviços públicos previstos nas Lei nº 13.460/17.
- 3.1.16.** Respeitar o sigilo e a inviolabilidade dos dados pessoais dos usuários dos serviços postais atendidos na loja, sendo considerados como dados pessoais toda a informação que, individualmente ou em conjunto, possa tornar uma pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da legislação aplicável, observando as diretrizes emitidas pelos CORREIOS
- 3.1.16.1.** A FRANQUEADA deverá comunicar os CORREIOS o mais breve possível, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais relacionados ao objeto do presente contrato.
- 3.1.16.2.** O encaminhamento de informações de usuários dos serviços postais a órgãos externos ocorrerá exclusivamente por meio dos CORREIOS.
- 3.1.17.** Manter acesso restrito a objetos postais, cópias de documentos e/ou formulários que contenham informações dos clientes a fim de mitigar o conhecimento de suas informações pessoais por pessoas que não pertençam ao quadro da FRANQUEADA.
- 3.1.18.** Proteger a reputação e a credibilidade dos CORREIOS, do Sistema de Franquia Postal e das marcas e patentes cujo uso lhe tenha sido previamente autorizado, não praticando ato que possa resultar em prejuízos aos CORREIOS.
- 3.1.19.** Atender às exigências legais relacionadas à ergonomia, segurança do trabalho e acessibilidade aplicáveis às atividades desempenhadas pela LCF, de âmbito federal, estadual e/ou municipal, mesmo que esses requisitos não sejam foco de supervisão e acompanhamento pelos CORREIOS, sobretudo quanto às condições de acessibilidade definidas na Lei nº 10.098/00 e a Lei nº 10.048/00, quando da prestação dos serviços.
- 3.1.20.** Atuar nas situações de pedido de informação, denúncia, reclamação ou manifestação, que envolvam o desempenho das atividades de franquia postal pela FRANQUEADA, respondendo aos questionamentos relativos ao fato gerador, ou prestando informações quando convocada, na forma e prazos definidos nos normativos internos e orientações emitidas pelos CORREIOS sobre o tema.
- 3.1.21.** Manter produtos constantes no Anexo 3 deste contrato em quantidade suficiente para o pleno atendimento da demanda dos clientes.
- 3.1.21.1.** Havendo indisponibilidade do produto para suprimento, a FRANQUEADA é obrigada a receber produto similar ao solicitado, entendendo-se este como o produto que atenda às mesmas necessidades operacionais do produto originalmente solicitado.
- 3.1.22.** Praticar as tarifas, preços, prêmios ad valorem e as formas de pagamento estritamente de acordo com as normas e orientações dos CORREIOS.
- 3.1.23.** Utilizar em suas atividades somente os sistemas informatizados e os meios de transmissão de dados e informações autorizados ou fornecidos pelos CORREIOS, sendo que o uso destes deve ser realizado exclusivamente para atender à finalidade de operação da LCF.
- 3.1.24.** Instalar e utilizar na LCF os sistemas e/ou equipamentos eventualmente cedidos pelos CORREIOS, observando os detalhes técnicos pertinentes e os termos do documento pelo qual o procedimento fora formalizado.
- 3.1.25.** Participar dos treinamentos e capacitações indicados pelos CORREIOS como obrigatórios para as atividades de franquia postal, bem como prezar pela realização dos cursos que, mesmo não obrigatórios, são recomendáveis de acordo com o objeto do contrato, considerando as indicações previstas na Circular de Oferta relativas aos cursos e profissionais, mantendo as cópias dos certificados na unidade para efeitos de auditoria.
- 3.1.26.** Comercializar todo o portfólio de produtos e serviços obrigatórios definidos pelos CORREIOS, de acordo com o Anexo 3 – Portfólio de Produtos e Serviços e Tabelas de Remuneração, bem como aqueles que venham a ser acrescentados no decorrer da vigência contratual.
- 3.1.27.** Os produtos e serviços disponibilizados pelos CORREIOS, para comercialização obrigatória ou por adesão, deverão ser operados na forma e condições definidas pelos CORREIOS, inclusive em relação às campanhas e promoções dos produtos e serviços autorizados.
- 3.1.28.** Observar o sistema de suprimento definido pelos CORREIOS para a aquisição de produtos, materiais e formulários.
- 3.1.29.** Realizar o atendimento a clientes e a preparação da carga para entrega aos CORREIOS no endereço de instalação da LCF.
- 3.1.30.** Acessar a caixa de e-mail e a página de informações da rede diariamente para se manter atualizada das informações rotineiras que guardem relação com a operação da LCF.
- 3.1.30.1.** Constitui obrigação da FRANQUEADA o gerenciamento e manutenção de seu endereço eletrônico, comunicando imediatamente aos CORREIOS qualquer fato que prejudique o funcionamento deste canal de comunicação e responder pela disfunção não-solucionada no prazo máximo de 48h contados do início do defeito.
- 3.1.31.** Responsabilizar-se integralmente por todos e quaisquer ônus relacionados, direta ou indiretamente, à execução deste contrato, inclusive quando da locomoção de sócios e profissionais, recolhimento de tributos, contribuições, encargos, riscos, custos, e demais despesas, sem ônus adicional aos CORREIOS.
- 3.1.31.1.** Cabe à FRANQUEADA, ainda, arcar com os custos e procedimentos referentes à:
- Manutenção das instalações da LCF;
  - Obtenção de alvarás junto aos órgãos públicos competentes;
  - Modificação das instalações da loja, em função de alterações no Projeto de Instalação e nos Guias e Especificações Técnicas, mudança de endereço e/ou determinações legais;

d) Aquisição, manutenção e/ou substituição de equipamentos e/ou periféricos necessários à comercialização dos produtos e serviços constantes no Anexo 3;

e) Licença e manutenção de sistemas e softwares não fornecidos pelos CORREIOS.

**3.1.31.2.** Os custos com os equipamentos eventualmente cedidos pelos CORREIOS, quando existentes, estarão definidos no instrumento de cessão ou nas normas internas dos CORREIOS.

**3.1.31.3.** Entende-se por custos, inclusive, as custas processuais, os depósitos recursais e honorários advocatícios oriundos de demanda judicial referente às atividades da LCF.

**3.1.32.** Realizar a cobertura de eventuais danos ou prejuízos materiais e/ou morais causados a terceiros ou aos CORREIOS em decorrência do objeto do presente contrato, desde que haja relação de causalidade direta ou indireta, independente de dolo ou culpa da FRANQUEADA, reembolsando os CORREIOS nas situações cabíveis.

**3.1.33.** Responsabilizar-se pela seleção, admissão, demissão, controle e supervisão dos profissionais vinculados às atividades da LCF, efetuando o registro de todos os seus empregados e mantendo em dia os pagamentos e recolhimentos correspondentes às respectivas obrigações trabalhistas e previdenciárias.

**3.1.33.1.** Todos os profissionais alocados para o desenvolvimento de atividades relacionadas à operação da LCF deverão possuir vínculo jurídico – empregatício ou societário – com a FRANQUEADA.

**3.1.33.2.** Os profissionais designados para execução das atividades da LCF não têm com os Correios qualquer subordinação hierárquica, vinculação de emprego, representação, mandato ou congênere, não cabendo aos CORREIOS qualquer obrigatoriedade de arcar com as obrigações firmadas e inadimplidas pela FRANQUEADA em relação aos profissionais designados para execução das atividades da LCF.

**3.1.34.** Cumprir o disposto na Lei nº 6.538/78 e nos normativos internos dos CORREIOS quanto à aceitação de objetos proibidos e/ou perigosos no fluxo postal.

**3.1.35.** Permitir acesso pronto e imediato a empregados dos CORREIOS, devidamente identificados, para efetuar trabalhos de supervisão, auditoria e inspeção nas dependências, sistemas e documentações da LCF e verificar, no todo ou em parte, a conformidade com os padrões estabelecidos no Projeto de Instalação, nos Guias e nas Especificações Técnicas.

**3.1.36.** Adotar providências para realizar os ajustes necessários indicados pelos CORREIOS no decorrer da gestão contratual e em decorrência dos trabalhos de supervisão, auditoria e inspeção, nas formas e prazos estabelecidos pelos CORREIOS, visando a garantia da conformidade da execução contratual, atingimento das metas e padrões de qualidade.

**3.1.37.** Assegurar a inviolabilidade do sigilo das correspondências sob sua guarda, em conformidade com a Constituição Federal e a Lei Postal.

**3.1.38.** Registrar ocorrência policial sobre furto ou roubo na LCF e enviar comunicação aos CORREIOS, imediatamente após o conhecimento do fato, descrevendo os equipamentos, materiais, objetos postais, fórmulas de franqueamento, produtos e outros bens afetados.

**3.1.39.** Comunicar imediatamente aos CORREIOS quando da ocorrência de dano ou destruição de equipamentos, materiais, objetos postais, fórmulas de franqueamento, produtos ou outros bens relacionados ao desempenho das atividades na loja.

**3.1.40.** Ressarcir os CORREIOS, na prestação de contas posterior ao fato, os valores decorrentes de roubo, furto, dano ou destruição de equipamentos, materiais, fórmulas de franqueamento, produtos e objetos ou valores antes da entrega aos CORREIOS, inclusive nos casos fortuitos e de força maior.

**3.1.41.** Expor as Tabelas de Preços e Tarifas Postais em local visível e sem restrições à consulta pelo cliente, conforme orientações específicas dos CORREIOS, podendo ser realizada de maneira digital, a critério e expensas da FRANQUEADA.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS CORREIOS**

**4.1.** Além daqueles previstos nas demais cláusulas deste contrato, são direitos e deveres dos CORREIOS as disposições previstas nos subitens a seguir.

**4.1.1.** Proporcionar todas as condições que possibilitem o cumprimento das obrigações assumidas pela FRANQUEADA, fornecendo informações, know-how, capacitações, recomendações e suportes necessários à operação da LCF, disponibilizando acesso aos normativos internos e prestando orientações diversas necessárias à instalação do canal e ao desempenho da atividade de franquia postal.

**4.1.2.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela FRANQUEADA, de acordo com as disposições do Contrato de Franquia Postal, Circular de Oferta de Franquia e Projeto Básico.

**4.1.3.** Definir, nos Guias, os sistemas de automação de atendimento e de outras operações que envolvam a execução dos serviços franqueados.

**4.1.4.** Avaliar de forma sistêmica e periódica o desempenho da LCF, a fim de verificar sua contribuição para os resultados da Empresa e para a consecução dos objetivos de universalização dos serviços postais.

**4.1.5.** Supervisionar, realizar auditorias e inspecionar as dependências, sistemas e documentações da LCF e verificar, no todo ou em parte, a conformidade com os padrões estabelecidos.

**4.1.6.** Apresentar à FRANQUEADA, de forma clara, as metas, indicadores de qualidade, índices comerciais e operacionais, ou quaisquer outras metodologias adotadas para aferir a qualidade no desempenho de atividades e no trato do cliente.

**4.1.7.** Apresentar os resultados atingidos pela FRANQUEADA, visando estimular, cobrar e reconhecer o desempenho adequado da LCF, além de propor ações corretivas e prestar as orientações adicionais necessárias, inclusive com atividades de supervisão e capacitação, a fim de melhorar o desempenho da FRANQUEADA.

**4.1.8.** Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela FRANQUEADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.

**4.1.9.** Definir as ações de comunicação e promoção que envolvam o nome, marcas, produtos e serviços dos CORREIOS, assim como definir seus respectivos cronogramas de aplicação na Rede de Canais de Atendimento na qual se insere a LCF.

**4.1.10.** Realizar o suprimento de itens exclusivamente constantes na Relação de Materiais de Consumo e de Formulários Geradores de Receita, considerando como referência quantitativa a média de consumo pela unidade.

**4.1.10.1.** A Relação de Materiais de Consumo e de Formulários Geradores de Receita especifica itens que contenham as marcas, patentes registradas ou licenciadas dos CORREIOS e/ou códigos de controle utilizados no desempenho da atividade de franquia postal, excluindo-se todo o material de escritório e demais itens de apoio ao atendimento.

**4.1.10.2.** A lista de insumos/materiais poderá ser alterada a critério dos CORREIOS, mediante comunicação prévia, podendo ocorrer a inclusão ou exclusão de itens.

**4.1.10.3.** Os CORREIOS poderão alterar de físico para digital/virtual a forma do fornecimento dos itens constantes na Relação de Materiais de Consumo e de Formulários Geradores de Receita, ou disponibilizar ambas as formas.

**4.1.11.** Dar amplo conhecimento quando da alteração/implementação de regramentos que tenham impacto sobre o desempenho da

atividade de franquia postal, ou situações transitórias relevantes na operação do canal.

**4.1.12.** Alterar a remuneração, condições para pagamento, portfólio de produtos e serviços disponibilizados para comercialização na LCF, bem como as demais regras com impacto econômico-financeiro, observados os princípios que regem a matéria, inclusive com a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

**4.1.13.** Avaliar previamente as alterações societárias que serão realizadas pela FRANQUEADA relevantes à execução contratual, de acordo com os procedimentos dispostos em normativo interno.

**4.1.14.** Instruir processo administrativo para apurar os indícios de irregularidade, garantindo à FRANQUEADA o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**4.1.15.** Determinar a adoção de padrões visuais e ambientais específicos para campanhas promocionais e vendas sazonais.

**4.1.16.** Disponibilizar, a seu critério, com ou sem ônus, equipamentos e mobiliários para instalação e funcionamento na FRANQUEADA.

**5.1.17.** Realizar glosa de valores de remuneração, inclusive de valores relativos a outros contratos celebrados com os CORREIOS, para compensar eventuais débitos da FRANQUEADA com os valores que lhe sejam devidos.

**4.1.18.** Realizar coletas não regulares quando, por conveniência ou oportunidade operacional, assim se justificar, mediante comunicação prévia à FRANQUEADA.

**4.1.19.** Manter os sistemas dos CORREIOS, necessários ao desempenho da franquia postal, com ao menos 98% de disponibilidade e operacionalidade mensal, não computados neste percentual eventos como:

a) Falta do fornecimento de energia elétrica nas instalações do centro de processamento de dados dos CORREIOS;

b) Ataques de terceiros que venham a ocasionar falha no funcionamento de algum dos componentes de hardware ou software dos CORREIOS;

c) Manutenção técnica, emergencial ou programada, que exijam o desligamento temporário nos equipamentos de infraestrutura dos sistemas definidos pela CORREIOS;

d) Ocorrências decorrentes de caso fortuito ou força maior.

**4.1.19.1.** A identificação de agente agressor oriundo da LCF que possa ocasionar a indisponibilidade dos sistemas de informação dos CORREIOS implicará o bloqueio do acesso da LCF ao ambiente de produção do Centro Corporativo de Dados dos CORREIOS até a eliminação do problema por parte da FRANQUEADA.

**4.1.20.** Gerenciar e manter relacionamento comercial com os clientes, independentemente do modelo de canal ou da unidade a que estejam vinculados.

**4.1.21.** Prezar pelos direitos dos clientes e buscar garantir que a rede de atendimento observe tais diretrizes e realize uma prestação adequada dos serviços postais, prezando por um atendimento cortês, ético e que vise efetivamente oferecer a melhor solução às necessidades identificadas, observando, ainda, os padrões de qualidade e de atendimento estabelecidos em normas e orientações internas, além dos direitos básicos dos usuários de serviços públicos previstos nas Lei nº 13.460/17.

**4.1.21.1.** Respeitar e garantir que sejam respeitados o sigilo e a inviolabilidade dos dados pessoais dos usuários dos serviços postais, considerados toda a informação que, individualmente ou em conjunto, possa tornar uma pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da legislação aplicável.

**4.1.22.** Redefinir a Região de Atendimento da FRANQUEADA considerando as alterações relacionadas à demanda de serviço postal e as características do mercado em que a FRANQUEADA está instalada.

**4.1.23.** Instalar novos canais de atendimento em qualquer lugar do território nacional, inclusive na Região de Atendimento em que a FRANQUEADA atua, independentemente do modelo, visando atender à demanda de serviço postal nos mercados analisados.

## **CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS DOS CLIENTES DOS SERVIÇOS POSTAIS**

**5.1.** Além daqueles previstos na Lei nº 6.538/78 - Lei Postal e seu decreto regulamentador - Decreto nº 6.639/08, Lei nº 8/078/90 - Código de Defesa do Consumidor, Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público - Lei nº 13.460/17, Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/18 e demais normativos aplicáveis, são direitos dos clientes dos serviços postais:

**5.1.1.** Receber um serviço público adequado, assim entendido quando satisfizer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, confiabilidade, qualidade, generalidade e cortesia na sua prestação;

**5.1.2.** Ter respeitada a inviolabilidade do sigilo da correspondência;

**5.1.3.** Obter os esclarecimentos sobre dúvidas relativas à prestação do serviço e informações requeridas e consideradas necessárias para defesa dos seus direitos, enquanto consumidor;

**5.1.4.** Receber, quando cabível, o ressarcimento de danos que, porventura, lhe sejam causados em função do serviço postal prestado;

**5.1.5.** Ter liberdade de escolha na utilização da prestação do serviço, observadas as normas dos CORREIOS;

**5.1.6.** Receber tratamento igual, sem qualquer tipo de discriminação;

**5.1.7.** Ser atendido em ambiente com condições salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

**5.1.8.** Receber tratamento de seus dados pessoais em obediência às disposições legais vigentes, nos moldes da Lei 13.709/2018 (LGPD), visando dar efetiva proteção aos dados coletados de pessoas naturais que possam identificá-las ou torná-las identificáveis.

**5.1.8.1.** O tratamento de dados pessoais se dará, exclusivamente, para os fins necessários à consecução dos serviços postais sem a possibilidade de tratamento futuro incompatível com a finalidade.

## **CLÁUSULA SEXTA - DO DESEMPENHO DA ATIVIDADE DE FRANQUIA POSTAL**

**6.1.** As eventuais alterações do Projeto de Instalação da LCF propostas pela FRANQUEADA deverão observar os Guias e Especificações Técnicas e ser previamente avaliadas, aprovadas e formalizadas pelos CORREIOS, conforme Cláusula Décima Sétima deste Contrato.

**6.1.1.** Os CORREIOS poderão estabelecer critérios e condições para a aprovação da proposta de alteração do Projeto de Instalação, sendo oportunizada à FRANQUEADA a possibilidade de acatar, declinar ou realizar contraproposta.

**6.1.2.** A LCF poderá passar por mudança de endereço, observado o normativo interno que instrui o tema.

**6.2.** Poderá haver a instalação de Guichê Especial, a critério dos CORREIOS e de comum acordo com a FRANQUEADA, visando atender evento específico, limitado ao prazo de sua realização.

**6.3.** Os requisitos de segurança para funcionamento da LCF devem observar as definições estabelecidas pela Área de Segurança dos CORREIOS, conforme os guias, especificações técnicas e orientações emitidas.

**6.3.1.** As imagens obtidas por meio de sistema de gravação devem ser armazenadas por período mínimo de 60 (sessenta) dias e devem ser disponibilizadas aos CORREIOS em até 2 (dois) dias da solicitação, conforme normas internas dos CORREIOS.

**6.3.1.1.** Sem prejuízo das demais orientações previstas, o sistema de gravação de imagem deve obedecer às definições estabelecidas pela Área de Segurança dos CORREIOS, sobretudo quanto à quantidade, posicionamento das câmeras e especificação técnica dos equipamentos, permitindo a gravação de imagens em mídia digital, de forma contínua ou por detecção de movimento, durante 24 horas por dia e todos os dias do ano.

**6.3.2.** Fica a critério da FRANQUEADA realizar, às suas expensas, a instalação de sistema de alarme monitorado, cofre com fechadura eletrônica de retardo e de Porta Detectora de Metais (PDM), bem como a contratação de vigilância armada visando mitigar o risco de ocorrência de delito.

**6.3.3.** A instalação de dispositivo(s) de vigilância ou segurança adicional(is) deverá ser comunicada aos CORREIOS, mediante correspondência que os discrimine.

**6.4.** A LCF deverá funcionar, no mínimo, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 17h, sem intervalo para almoço.

**6.4.1.** Excetua-se da regra prevista no subitem anterior, a LCF localizada em shopping, centro comercial, rodoviárias ou similares, que deverá funcionar de acordo com os dias e horários previstos para funcionamento das lojas que integram a edificação em que se encontra.

**6.4.2.** A FRANQUEADA pode solicitar aos CORREIOS autorização para funcionamento da LCF em dias e/ou horários diferenciados.

**7.5.** A comercialização dos produtos e serviços será realizada por meio de atividades de atendimento ao público, com o lançamento de informações em sistema fornecido e autorizado pelos CORREIOS, considerando o portfólio elencado no Anexo 3 - Portfólio de Produtos e Serviços e Tabelas de Remuneração deste Contrato.

**6.5.1.** Os parâmetros e regras fiscais e tributárias a serem observadas pela FRANQUEADA quando da comercialização de produtos e serviços, dependem tanto do regime tributário no qual está enquadrada a pessoa jurídica titular da loja, quanto da legislação da unidade federativa na qual está estabelecida.

**6.5.2.** As tarifas e preços dos serviços e produtos indicados no Anexo 3 deste contrato poderão sofrer reajustes nos termos da legislação aplicável.

**6.5.3.** O rol de produtos e serviços comercializados na LCF pode ser alterado pelos CORREIOS no decorrer da vigência deste Contrato, de acordo com as regras dispostas na cláusula que trata das alterações contratuais.

**6.5.4.** Os CORREIOS não ficam obrigados a disponibilizar na LCF todo rol de produtos e serviços de que dispõe, ficando a seu critério exclusivo definir o portfólio a ser comercializado em cada canal de sua rede de atendimento.

**6.5.5.** Os produtos comercializados pela LCF só podem ser adquiridos diretamente dos CORREIOS ou conforme a sua orientação expressa.

**6.5.6.** O Portfólio de Produtos e Serviços é subdividido em Portfólio de Comercialização Obrigatória e Portfólio de Comercialização por Adesão.

**6.6.** As Lojas de Correios Franqueadas são divididas nos portes denominados Tipo I e Tipo II, diferenciados entre si pela quantidade de guichês, tamanho da loja, investimentos necessários à operação da unidade e características do mercado onde a LCF está instalada.

**6.6.1.** O porte da LCF pode ser alterado, exclusivamente por proposição dos CORREIOS, observado o equilíbrio econômico-financeiro, caso as características do mercado inicialmente identificadas e o desempenho estimado para a unidade sejam modificadas no decorrer do vínculo contratual.

**6.6.2.** A FRANQUEADA poderá anuir ou declinar na hipótese de proposta de alteração do Tipo I para o Tipo II.

**6.7.** Na identificação de indícios de descumprimento das cláusulas previstas neste Contrato de Franquia Postal ou no normativo interno, serão adotadas as providências nos termos previstos no Anexo 4 deste Contrato.

**6.7.1.** A comprovação do descumprimento contratual ensejará a aplicação de penalidades, incluindo a possibilidade de encerramento do vínculo contratual, quando cabível, sem prejuízo da responsabilização por perdas e danos aos CORREIOS e/ou a terceiros, além das demais sanções contratuais e legais aplicáveis.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS IMPEDIMENTOS E VEDAÇÕES**

**7.1.** Além dos impedimentos previstos nas demais cláusulas deste Contrato de Franquia Postal - CFP/LCF, é expressamente vedado à FRANQUEADA e a seus sócios, matriz ou filiais, atuar de maneira contrária às disposições dos subitens a seguir.

**7.1.1.** Operar outro modelo de canal de atendimento dos CORREIOS, inclusive modalidade diversa de franquia postal, em qualquer localidade do território nacional.

**7.1.2.** Operar mais de 2 (duas) franquias postais do modelo LCF, em qualquer localidade do território nacional.

**7.1.3.** Comercializar produtos e serviços do portfólio dos CORREIOS não constantes no Anexo 3 - Portfólio de Produtos e Serviços e Tabelas de Remuneração deste Contrato de Franquia Postal.

**7.1.4.** Desempenhar as atividades relacionadas ao objeto deste contrato em local diverso das instalações da LCF, exceto se autorizado formalmente pelos CORREIOS.

**7.1.5.** Realizar coleta de objetos de clientes sem a intermediação do software específico e sem observar as regras operacionais definidas.

**7.1.6.** Fazer uso dos serviços administrativos para fins não previstos.

**7.1.7.** Utilizar itens desconformes com os Guias e Especificações Técnicas ou por estes não discriminados.

**7.1.7.1.** Excetuam-se da proibição do subitem anterior a instalação de itens que não envolvam a execução dos serviços franqueados e a instalação de sistemas informatizados destinados à gestão do negócio da pessoa jurídica FRANQUEADA e a instalação de dispositivo(s) de vigilância ou segurança adicional(is).

**7.1.7.2.** A instalação de outros itens destinados à execução dos serviços franqueados, mas não previstos nos Guias e Especificações Técnicas deverá ser previamente solicitada aos CORREIOS e por estes aprovada.

**7.1.8.** Conceder ou oferecer benefícios ou quaisquer descontos ou vantagens financeiras que não estejam estritamente de acordo com as normas internas e/ou orientações dos CORREIOS, incluídos prazos para pagamentos na modalidade à vista.

**7.1.9.** Prestar serviços concorrentes aos serviços postais, independentemente do local proposto para sua execução, sendo-lhes vedada, inclusive, a participação societária em pessoas jurídicas que executem tais serviços entendidos como concorrenciais.

**7.1.9.1.** A vedação de que trata o subitem anterior perdurará por 2 (dois) anos contados da data do encerramento da relação jurídica com os CORREIOS, e inclui a proibição de divulgar ou se utilizar de documentos, informação sigilosa ou estratégica a que teve acesso em virtude da relação contratual com os CORREIOS, conforme Termo de Confidencialidade.

**7.1.9.2.** A prestação de serviços concorrentes aos serviços postais, após a rescisão contratual, implica o pagamento de multa no valor de 40% da média mensal da remuneração da FRANQUEADA nos últimos 12 (doze) meses de vigência do Contrato de Franquia Postal, sem prejuízo da apuração judicial dos demais danos envolvidos.

**7.1.10.** Instalar e/ou fazer uso de softwares não previstos ou permitidos nos computadores em que serão operados os sistemas cedidos pelos CORREIOS, enquanto esse for o padrão utilizado pela Empresa.

- 7.1.11.** Atuar como preposto do cliente perante os CORREIOS ou utilizar do conhecimento adquirido na execução contratual para beneficiá-lo em desfavor da Empresa.
- 7.1.12.** Apresentar-se a terceiros como dirigente, preposto ou empregado dos CORREIOS, abrangendo, além da pessoa jurídica da FRANQUEADA, qualquer pessoa física ou jurídica a ela ligada.
- 7.1.13.** Compartilhar o imóvel destinado às atividades da LCF à atividade diversa, salvo exclusivamente na condição disposta no Projeto Básico.
- 7.1.14.** Cobrar valores divergentes dos estabelecidos pelos CORREIOS para a prestação dos serviços à vista ou a faturar.
- 7.1.15.** Ser representada por empregado ou dirigente do CORREIOS ou ainda por sócio de pessoa jurídica operadora de outro canal de atendimento dos CORREIOS, exceto na representação de duas LCF pelo sócio comum.
- 7.1.16.** Comercializar os produtos e serviços deixando de cumprir os procedimentos definidos e orientados por meio de normativos internos, inclusive nas situações em que deixar de realizar os procedimentos sem o devido lançamento no(s) sistema(s) previsto(s).
- 7.1.17.** Comercializar produtos e/ou serviços relativos a este contrato a Pessoa(s) Jurídica(s) cujo(s) sócios sejam proprietários ou tenham participação acionária na Pessoa Jurídica da LCF.
- 7.1.18.** Realizar qualquer comunicação em nome dos CORREIOS sem autorização formal prévia.
- 7.1.19.** Conceder patrocínio ou participar de feiras e eventos utilizando as marcas dos CORREIOS.
- 7.1.20.** Criar, manter, contratar a manutenção ou permitir que mantenham página da internet, aplicativos, mídias sociais ou semelhantes, ou ainda em meios físicos, para divulgar a LCF.
- 7.1.21.** Impedir a entrada ou o livre acesso de colaboradores dos CORREIOS quando dos trabalhos de supervisão, auditorias e inspeções nas dependências, sistemas e documentações da LCF e da verificação, no todo ou em parte, da conformidade com os padrões estabelecidos.
- 7.1.22.** Fornecer a terceiros qualquer dado ou informação relacionada aos clientes dos serviços postais, sobretudo pessoa física, que tenha acesso em razão da execução do objeto do presente contrato, independente da motivação.
- 7.1.22.1.** As solicitações de tais informações devem ser encaminhadas aos CORREIOS em até um dia útil de seu recebimento.

## **CLÁUSULA OITAVA - DAS PRÁTICAS DE COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO**

- 8.1.** A partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/92) e a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13) e seus decretos regulamentadores, e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.
- 8.2.** A FRANQUEADA declara conhecer e se compromete, por todos os seus prepostos e empregados, a respeitar, cumprir e fazer cumprir durante a execução do contrato, no que couber, o código dos CORREIOS que trata sobre ética e integridade, submetendo-se às regras nele previstas, inclusive no que tange às sanções.
- 8.2.1.** código que trata sobre ética e integridade está disponível no endereço eletrônico oficial dos CORREIOS, [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br), além de repositório específico disponibilizado para as franqueadas do modelo LCF.
- 8.3.** A FRANQUEADA deverá adotar perfil ético em suas práticas de gestão, inclusive na cadeia produtiva de seus fornecedores.
- 8.4.** As partes, seus agentes ou empregados devem combater toda e qualquer iniciativa que seja contra a Lei de Defesa da Concorrência (Lei nº 12.529/11).
- 8.5.** Em caso de indícios de descumprimento desta cláusula, os CORREIOS poderão realizar diligências, diretamente ou por meio de terceiros, à FRANQUEADA, que deverá cooperar e disponibilizar informações, documentos, inclusive por meio de entrevistas com seus colaboradores, observadas as restrições de acesso a informação previstas na legislação brasileira.
- 8.6.** A comprovada violação de qualquer uma das obrigações previstas nesta cláusula poderá ocasionar a revogação deste Contrato de Franquia Postal - CFP/LCF, sem prejuízo da responsabilização por perdas e danos, além das demais sanções contratuais e legais aplicáveis.

## **CLÁUSULA NONA - DA SUPERVISÃO E DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

- 9.1.** Os CORREIOS realizarão a supervisão e o acompanhamento das atividades da FRANQUEADA pelos representantes de suas áreas técnicas afetas às atividades realizadas pelo canal, podendo ser realizados nas dependências da unidade ou por meio dos sistemas informatizados, visando aferir a conformidade e desempenho dos processos operacionais, financeiros, comerciais e dos padrões físicos do imóvel, além de garantir a qualidade na execução das atividades desempenhadas.
- 9.2.** A supervisão e o acompanhamento deste contrato visam, dentre outros fatores:
- verificar o estrito cumprimento das regras contratualmente dispostas;
  - alcançar os índices de qualidade definidos pelos CORREIOS;
  - identificar oportunidades de melhoria nos processos e no desempenho da FRANQUEADA, inclusive verificando a necessidade de capacitação e desenvolvimento de colaboradores da unidade;
  - intermediar e propor ajustes nos processos e no desempenho da FRANQUEADA.
- 9.2.1.** As propostas de ajustes serão realizadas por meio de Plano de Ação a ser elaborado pelos CORREIOS e adotado pela FRANQUEADA visando a correção da(s) causa(s) do problema(s), conforme procedimentos detalhados em normativo interno.
- 9.2.2.** A não execução do Plano de Ação será passível de aplicação das penalidades cabíveis.
- 9.3.** O(s) profissional(is) designado(s) pelos CORREIOS poderá(ão) requisitar informações, documentos e dados de qualquer setor ao gestor ou representante da FRANQUEADA, relativos à execução do objeto do presente Contrato de Franquia Postal.
- 9.4.** A FRANQUEADA deverá apresentar, sempre que solicitado pelos CORREIOS, a comprovação da manutenção das condições de habilitação do processo de licitação, bem como de regularidade cadastral:
- não sendo apresentada a documentação na forma e no prazo definido ou sendo identificada a não manutenção das condições de habilitação, a FRANQUEADA será notificada e a ela concedido prazo de até 60 (sessenta) dias para regularização;
  - se no prazo de até 60 (sessenta) dias, contados do recebimento da notificação dos CORREIOS, não for apresentada a documentação que comprove a regularização solicitada, será iniciado processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, conforme previsão existente no Anexo 4 deste Contrato;
  - se comprovado que a regularização não ocorreu devido a fator que independe de ação da FRANQUEADA, poderá ser concedido prazo complementar, não superior a 60 (sessenta) dias, para viabilizar a regularização. Ainda não ocorrendo, será procedido conforme disposto na alínea "b".

**9.5.** A realização e a periodicidade da supervisão por parte dos CORREIOS ou de órgão externo não diminui nem exime a FRANQUEADA de suas responsabilidades quanto ao cumprimento fiel das suas obrigações contratuais ou de manter sua regularidade cadastral, fiscal, previdenciária, trabalhista e do cumprimento da legislação aplicável.

**9.6.** Os CORREIOS realizarão gestão do desempenho da FRANQUEADA, a fim de que esteja alinhada aos objetivos de negócio com as medidas acordadas e qualidade mínima exigida, conforme disposição do Anexo 5 deste Contrato de Franquia Postal, que trata dos Indicadores de Desempenho e Impactos Remuneratórios.

**9.6.1.** Os CORREIOS utilizarão sistema(s) ou metodologia(s) de avaliação de desempenho para subsidiar a gestão e a verificação das atividades da FRANQUEADA, além da medição do Índice de Desempenho (ID).

**9.6.2.** Periodicamente, os CORREIOS poderão promover atualizações/alterações/revisões de valores/percentuais e melhorias incrementais no Índice de Desempenho (ID), a serem acompanhados na execução do objeto do contrato.

**9.6.3.** A FRANQUEADA será informada, com no mínimo 30 dias de antecedência, sobre a implantação ou alteração do(s) sistema(s) ou metodologia(s) de avaliação de desempenho, parâmetros avaliados, metas exigidas, períodos de mensuração e os demais procedimentos pertinentes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO**

**10.1.** A rescisão do Contrato de Franquia Postal poderá ser decorrente de:

a) Rescisão amigável, nos casos de encerramento consensual do contrato, quando demonstrada conveniência para os CORREIOS e quando não incorrer em nenhuma das hipóteses previstas para a rescisão unilateral, desde que a intenção seja formalizada com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias;

b) Rescisão judicial, nos termos da legislação;

c) Rescisão unilateral, por iniciativa de qualquer uma das partes, quando ocorrer, dentre outros, os motivos descritos no subitem 10.2 deste contrato, no que couber.

**10.2.** Constituem motivos para a rescisão unilateral do presente Contrato de Franquia Postal:

a) O descumprimento contratual, especificações ou prazos, com a inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, de forma que comprometa a relação contratual com a FRANQUEADA e operação da franquia postal de forma insanável;

b) O descumprimento contratual de natureza grave, conforme previsão que trata das Irregularidades Graves no Anexo 4 do presente Contrato de Franquia Postal, as quais denotam que a relação contratual entre os CORREIOS e a FRANQUEADA se tornou insustentável;

c) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

d) As razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a FRANQUEADA e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

e) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

**10.2.1.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**10.2.2.** Quando a rescisão ocorrer com base nas alíneas “d” e “e” do subitem 10.2, sem que haja culpa da FRANQUEADA, esta será indenizada dos prejuízos regularmente comprovados e decorrentes de parcelas de investimento ainda não amortizado.

**10.3.** O encerramento do vínculo contratual não libera a FRANQUEADA de qualquer obrigação ou responsabilidade contratual que permaneça pendente.

**10.3.1.** Os CORREIOS, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, poderão reter os créditos decorrentes da relação jurídica, até o limite de débitos porventura existentes.

**10.4.** Os valores devidos pela FRANQUEADA poderão ser glosados pelos CORREIOS, inclusive mediante a retenção de créditos existentes em outros contratos vigentes, firmados entre os CORREIOS e a FRANQUEADA, até o limite dos prejuízos causados.

**10.5.** A rescisão contratual, por qualquer motivo, não implica a devolução da Taxa de Franquia.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA REMUNERAÇÃO**

**11.1.** A remuneração paga à FRANQUEADA reflete o valor estabelecido para o modelo LCF e visa cobrir os custos fixos e variáveis calculados para a operação da unidade, prevendo o retorno financeiro dos investimentos realizados no prazo da vigência contratual.

**11.1.1.** O cálculo da remuneração foi baseado somente nos investimentos e custos obrigatórios para o modelo de canal de atendimento e para o tipo da unidade, não considerando eventual utilização de recursos extras não previstos.

**11.1.2.** O valor da remuneração não poderá ser superior ao que os CORREIOS despendem para a comercialização do mesmo produto ou serviço em sua rede própria, nem superar os custos atribuídos à atividade de atendimento, de modo que as etapas subsequentes, de tratamento, transporte e entrega, sejam realizadas sem perda financeira para os CORREIOS.

**11.2.** Os valores de remuneração serão pagos considerando cada produto e serviço comercializado, de acordo com as quantidades e tipo da unidade, valores dispostos no Anexo 3 - Portfólio de Produtos e Serviços e Tabelas de Remuneração.

**11.3.** A remuneração estabelecida para o modelo de canal de atendimento LCF considera a expectativa de crescimento anual e o potencial a ser atingido por segmento de serviço/produto comercializado nas lojas, considerando a demanda projetada para o modelo e o ganho de produtividade definido.

**11.4.** A forma para elaboração dos demonstrativos financeiros e transmissão dos dados, além de outros procedimentos relativos ao processo de prestação de contas, de repasses e de acertos financeiros, são estabelecidos pelos CORREIOS em seus normativos internos, podendo modificá-los, a qualquer tempo, mediante comunicação prévia à FRANQUEADA.

**11.5.** As remunerações definidas para os diferentes serviços/produtos constantes do Anexo 3 - Portfólio de Produtos e Serviços e Tabelas de Remuneração consideram o ganho produtividade decorrente da quantidade de objetos e serviços comercializados.

**11.5.1.** O cálculo das faixas mensais de objetos foi baseado na previsão de crescimento anual dos segmentos de negócios e no volume de tráfego de objetos postais previstos para as Lojas de Correios Franqueada.

**11.5.2.** Os objetos comercializados acima da faixa mensal de objetos definida serão remunerados visando cobrir os custos variáveis diretamente ligados à sua comercialização, considerando o ganho de produtividade.

**11.5.3.** A remuneração prevista para os objetos comercializados acima da faixa mensal e para os serviços prestados por adesão não são considerados na equação de equilíbrio econômico-financeiro.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA**

**12.1.** A atualização do contrato ocorrerá mediante a atualização financeira do modelo de remuneração das Lojas de Correios



Franqueadas, por meio da aplicação de índices de inflação, ajustes dos custos com pessoal e revisão dos parâmetros gerais do modelo.

**12.1.1.** A aplicação dos índices de inflação será realizada considerando os insumos e tendo por base os seguintes índices:

a ) **IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado)** sobre os valores relacionados ao Aluguel de Imóveis; Aluguel de Máquinas e Equipamentos;

b) **IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo)** sobre os valores relacionados a Pró-labore; Contador; Água e esgoto; Taxa de Condomínio; Energia Elétrica; Indenização Trabalhista; IPTU; Contrato de Limpeza das Unidades; Serviços de manutenção em bens móveis, máquinas e equipamentos; Serviços de Manutenção e Reparos em Equipamentos de Informática; Compra de Material de Consumo; Certificado Digital (e-CNPJ A3); Suporte de Emissão da Nota Fiscal (Software); Contratos de Seguros Firmados; Manutenção e Reparos em Imóveis; Reprografia; Ressarcimento a Empregados; Serviço Gráfico; Serviços Prestados por Terceiros - Pessoa Física; Taxas Cobradas pelos Municípios, Estados, Distrito Federal e União; Serviços de Telecomunicações e Provedoras de Internet; Telefonia Móvel; Treinamento; Uniforme Profissional e Crachá.

**12.1.2.** Os custos com pessoal, sendo o salário base e benefícios, serão atualizados com base em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho da categoria do local de referência, considerando apenas as parcelas referentes aos itens constantes do instrumento coletivo da categoria e previstos em instrumento contratual, vedada a inclusão de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

**12.1.2.1.** Os custos com pessoal têm como referência a Convenção dos Franqueados do estado de São Paulo, considerando a especificidade da categoria e as características abrangentes do local, e serão atualizados conforme os reajustamentos de valores salariais nela previstos.

**12.1.2.2.** Na ausência de convenção, acordo ou dissídio coletivo de trabalho, poderá ser considerado o valor do salário-mínimo vigente, nos casos em que o valor deste se torne superior ao salário base considerado.

**12.1.3.** A revisão dos parâmetros gerais do modelo de remuneração e dos parâmetros específicos do serviço de coleta se dará de acordo com as informações internas dos CORREIOS e dados públicos, quando cabíveis.

**12.1.3.1.** São parâmetros gerais previstos para o modelo de remuneração o Custo Médio Ponderado de Capital; os dias por mês trabalhados; o percentual de ocupação/tempo produtivo do efetivo; os royalties adicionados ao simples; a taxa de franquia; o capital de giro; as taxas de crescimento por segmento de negócio; o tráfego de objetos; a tabela do simples nacional; o fundo de marketing e propaganda; a taxa de renovação contratual; os encargos sociais e trabalhistas; e o tiquete médio dos produtos e serviços

**12.1.3.2.** São parâmetros específicos do serviço de coleta o IPVA (Imposto Sobre a Propriedade de Veículos Automotores); DPVAT (Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres); Licenciamento; Transporte (Manutenção/Operação); Escolta; Estimativa de Encomendas.

**12.2.** A atualização financeira do modelo remuneratório das Lojas de Correios Franqueadas será realizada anualmente, com data base em 1º de junho de cada ano.

**12.2.1.** A atualização financeira do contrato da FRANQUEADA será realizada automaticamente a cada 12 meses, com início da vigência dos valores atualizados no mês de julho de cada ano, implementando os valores obtidos na última data base e alterando os valores de remuneração dispostos no Anexo 3 - Portfólio de Produtos e Serviços e Tabelas de Remuneração.

**12.3.** Os valores nominais dos investimentos serão mantidos, sem a incidência de alteração sobre os seus valores no momento da atualização financeira do modelo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PRESTAÇÃO DE CONTAS E PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO**

**13.1.** A FRANQUEADA deverá realizar repasse financeiro diariamente aos CORREIOS, em consonância com o seu demonstrativo diário, considerando os valores da prestação dos serviços à vista, nas modalidades dinheiro e cartão de crédito/débito, dos serviços de terceiros e das arrecadações para transferência a terceiros.

**13.1.1.** Deverão ser depositados diariamente, no primeiro dia útil posterior ao recebimento dos valores, em conta definida pelos Correios, observando o valor mínimo de R\$ 1.000,00 (mil reais), por meio de depósito identificado como a Transferência Eletrônica Disponível - TED, Pagamento Instantâneo Brasileiro - PIX ou outro meio de pagamento eletrônico definido/habilitado pelos Correios, não sendo admitida a realização dos repasses de valores por meio de cheque ou DOC.

**13.2.** A prestação de contas deverá ser realizada pela FRANQUEADA quinzenalmente, no primeiro dia útil posterior ao encerramento da quinzena, por meio da apresentação periódica dos balancetes e demonstrativos financeiros, em conformidade ao disposto nas orientações e normativos internos específicos.

**13.2.1** Para efeitos deste contrato, consideram-se quinzenas os períodos que vão do 1º ao 15º dia do mês, que corresponde à 1ª quinzena, e do 16º ao 31º dia do mês, correspondente à 2ª quinzena.

**13.2.2** A forma para elaboração dos demonstrativos financeiros e transmissão dos dados, além de outros procedimentos relativos ao processo de prestação de contas, são estabelecidos exclusivamente pelos CORREIOS, podendo modificá-los, a qualquer tempo, desde que mantida a viabilidade econômico-financeira do modelo e haja comunicação prévia à FRANQUEADA.

**13.3** A remuneração referente aos serviços prestados pela FRANQUEADA durante a quinzena ocorrerá após a emissão de nota fiscal pela FRANQUEADA, relativa à prestação de contas quinzenal.

**13.3.1** A nota fiscal deverá ser emitida no 1º dia útil após o término da quinzena, com o valor total do serviço prestado, sobre a qual incidirão os tributos.

**13.3.2** A remuneração relativa à 1ª quinzena será realizada no dia 16 do mês subsequente ao atesto da nota fiscal e será calculada de acordo com os serviços comercializados à vista e de terceiros no período.

**13.3.2.1** O atesto da nota fiscal relativo à 1ª quinzena ocorrerá entre os dias 16 a 25 do mês.

**13.3.3** A remuneração relativa à 2ª quinzena será realizada no 28º dia do mês de atesto da nota fiscal e será calculada considerando:

a) Os serviços prestados pela FRANQUEADA durante as duas quinzenas do mês;

b) O desconto referente ao pagamento realizado relativo à 1ª quinzena do período de competência;

c) O desconto referente à aplicação do Fator de Desempenho, caso haja, conforme disposto no Anexo 5 - Indicadores de Desempenho e Impactos Remuneratórios.

**13.3.3.1** O atesto da nota fiscal relativo à 2ª quinzena ocorrerá entre os dias 1º a 15 do mês seguinte.

**13.3.4** O pagamento da remuneração será efetuado por meio de depósito bancário, conforme dados (nome e número do banco, número da agência e número da conta corrente) dispostos no Anexo 1 do presente Contrato de Franquia Postal, fornecidos pela FRANQUEADA.

**13.3.4.1** Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas aos CORREIOS, ficando sob inteira responsabilidade da FRANQUEADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação em tempo hábil.

**13.4.** Os Correios notificarão FRANQUEADA de débitos decorrentes de:

a) Retenção total ou parcial dos valores a serem repassados diariamente aos CORREIOS;

b) Inadimplência de fatura;

c) Retenção ou não pagamento de outros valores devidos aos CORREIOS.

**13.4.1.** O débito será acrescido de atualização monetária, incidindo sobre o valor nominal da dívida, a partir da data em que a obrigação financeira deveria ter sido quitada, até a data da sua efetiva quitação, calculada mediante a variação IGPM pró-rata, e de multa, que incide sobre o total da dívida atualizado monetariamente, sendo aplicada uma única vez à base de 10% (dez por cento).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

**14.1** No decorrer da execução do Contrato de Franquia Postal serão admitidas alterações no conteúdo contratual, com as devidas justificativas, mediante os seguintes instrumentos:

**14.1.1** Apostilamento, para as alterações que envolverem as seguintes situações:

- a) implementação das modificações no Portfólio de Produtos e Serviços;
- b) atualização dos valores atribuídos ao pagamento da remuneração decorrentes das condições previstas neste contrato;
- c) implementação das atualizações no Índice de Desempenho decorrentes das condições previstas no Anexo 2 deste contrato.

**14.1.2** Termo Aditivo, para as alterações não abrangidas pelo Apostilamento, que ensejarem modificações deste contrato.

**14.2** Os Termos Aditivos ou Apostilamentos farão parte deste Contrato como se nele estivessem transcritos.

**14.3** As alterações realizadas, quando não indicado em sentido contrário, terão eficácia imediata e serão comunicadas à FRANQUEADA.

**14.4** As alterações realizadas no texto deste Contrato ou seus anexos não resultarão em modificação da vigência contratual, salvo quando da prorrogação da vigência contratual.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO USO DAS MARCAS REGISTRADAS E PATENTES**

**15.1** As marcas e patentes registradas ou em processo de registro em nome dos CORREIOS são de sua exclusiva propriedade, não podendo a FRANQUEADA registrá-las no Brasil e em nenhum outro país.

**15.2** A FRANQUEADA tem, exclusivamente para a operação da LCF, o direito de uso das marcas registradas e dos sistemas patenteados pelos CORREIOS - inclusive os sistemas informatizados de atendimento - pertinentes ao desempenho da atividade de franquia postal.

**15.2.1** A manutenção do direito de uso da marca decorre da correta execução contratual e do pagamento da Taxa de Royalties.

**15.3** A FRANQUEADA não poderá, sem autorização prévia, utilizar as marcas dos CORREIOS em itens de papeleria, brindes e materiais de relacionamento, ou qualquer outro suporte assemelhado.

**15.3.1** Os CORREIOS poderão recolher os produtos e materiais em que tenha sido indevidamente inserida a sua marca.

**15.3.2** A FRANQUEADA não poderá utilizar as marcas dos CORREIOS na constituição de sua empresa, em seu nome empresarial ou de fantasia.

**15.4** O uso de marcas ou patentes registradas por terceiros serão objeto de contrato de licenciamento firmado entre os CORREIOS e o terceiro e, quando por este autorizado, poderão ser utilizadas pela FRANQUEADA nos termos e condições nele definidos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**16.1** Fazem parte deste Contrato, independentemente de transcrição, todas as disposições previstas nos Anexos.

**16.2** As disposições previstas na Circular de Oferta de Franquia servem de orientadoras quanto ao objeto da presente relação contratual e dos aspectos relacionados ao modelo do negócio.

**16.3** A FRANQUEADA é fiel depositária dos produtos, equipamentos, objetos e importâncias recebidas, respondendo civil e criminalmente nos termos da lei.

**16.4** A FRANQUEADA deverá ser representada perante os CORREIOS por meio do seu representante legal ou por procurador constituído por instrumento público de procuração, vedados os substabelecimentos.

**16.4.1** O representante legal e o procurador da FRANQUEADA deverão registrar sua firma nos CORREIOS, caso convocado, sem prejuízo do reconhecimento de firma em cartório da localidade em que estiver sediada a LCF.

**16.4.2** A FRANQUEADA deve comunicar formalmente os CORREIOS os casos de revogação de procuração, responsabilizando-se pelos atos decorrentes da não-comunicação.

**16.5** As comunicações, quando remetidas para os CORREIOS, deverão ser enviadas para o endereço constante da epígrafe deste contrato, caso os CORREIOS não indicarem modo diferente, e, quando remetidas para a FRANQUEADA, para o endereço físico ou eletrônico fornecido e cadastrado nos respectivos sistemas de informação.

**16.6** Os prazos deste contrato, quando não indicado em sentido contrário, serão contados em dias consecutivos, excluindo-se o dia do início e incluindo o dia do término.

**16.7** As regras ambíguas ou contraditórias serão interpretadas de maneira favorável à FRANQUEADA, exceto em situações específicas que justifiquem o afastamento de tal presunção, e os casos omissos serão resolvidos por meio da aplicação subsidiária do Código Civil, da Lei nº 13.966/19 e da Lei nº 13.303/16.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO**

**17.1** Fica eleito o Foro da Justiça Federal Da Superintendência Estadual signatária deste Contrato, com a renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer divergências oriundas do presente Contrato de Franquia Postal.

E, por estarem as partes plenamente justas e acordadas, assinam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, com as testemunhas abaixo assinadas.

....., ..... de ..... de 20.....

Pela Franqueada

[Nome Completo]  
[Cargo/Função na Pessoa Jurídica]

CPF:  
RG:

[Nome]  
[Cargo/Função na Pessoa Jurídica]

CPF:  
RG:

Pelos CORREIOS

\_\_\_\_\_  
[Nome Completo]  
Superintendente Estadual de Operações

Matrícula:  
CPF:  
RG:

\_\_\_\_\_  
[Nome Completo]  
Gerente Regional de Atendimento/Operações

Matrícula:  
CPF:  
RG:

Testemunha 1

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:  
RG:

Testemunha 2

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:  
RG:

....., ..... de ..... de 20.....

Pela Franqueada

\_\_\_\_\_  
[Nome Completo]  
[Cargo/Função na Pessoa Jurídica]

CPF:  
RG:

\_\_\_\_\_  
[Nome]  
[Cargo/Função na Pessoa Jurídica]

CPF:  
RG:

Pelos CORREIOS

\_\_\_\_\_  
[Nome Completo]  
Superintendente Estadual de Operações

Matrícula:  
CPF:  
RG:

\_\_\_\_\_  
[Nome Completo]  
Gerente Regional de Atendimento/Operações

Matrícula:  
CPF:  
RG:

Testemunha 1

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

Testemunha 2

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

## TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

[RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA], inscrita no CNPJ nº [.....], legalmente constituída e apta a operar conforme Contrato de Franquia Postal nº ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) [.....], portador(a) da Carteira de Identidade nº [.....] e inscrito no CPF nº [.....], declara e se compromete a manter o mais absoluto sigilo em relação a todos os dados e informações técnicas que tome conhecimento em decorrência do Contrato de Franquia Postal - CFP firmado com os CORREIOS, não divulgando para terceiros e nem utilizando para finalidades não previstas.

Para os fins do CFP, declara conhecer que são considerados conteúdos confidenciais todas as configurações, algoritmos e metodologia de trabalho relacionadas aos sistemas de operação e gestão dos CORREIOS, bem como o *know-how*, técnicas, planos de negócios, propostas comerciais, especificações, contratos, resultados de pesquisas, dentre outras informações ou dados relacionados às atividades postais.

Declara ainda conhecer que todas as disposições do presente documento têm validade enquanto da vigência contratual, bem como pelo prazo de 2 (dois) anos após seu término.

[LOCAL], [DATA]

[CARIMBO/CNPJ E ASSINATURA DO  
REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA]

## VALORES E TAXAS DO CANAL LOJA DE CORREIOS FRANQUEADA (LCF)

TABELA 1 - PROJETO DE INSTALAÇÃO	VALOR EM PPC
1. Alteração do Projeto de Instalação da LCF	800
2. Vistoria complementar	800
3. Mudança de endereço	800
4. Avaliação de Projeto de Instalação em reiteração	260
5. Vistoria Complementar de Conformidade Técnica de Engenharia	520
6. Vistoria Complementar de Conformidade Técnica de Tecnologia da Informação	520

TABELA 3 - TAXAS	PERCENTUAL
1. Taxa de Royalties	5% <sup>1</sup>
2. Taxa de Publicidade	2% <sup>1</sup>
3. Taxa de Franquia	10% <sup>2</sup>
4. Taxa de Renovação Contratual	10% <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Sobre o faturamento bruto ao mês

<sup>2</sup> Sobre o valor do investimento

<sup>3</sup> Sobre o valor do reinvestimento

## Observações:

- Os Correios poderão, a seu critério alterar os valores das taxas refletindo a variação dos custos relativos aos itens.
- As alterações realizadas não poderão retroagir a processos finalizados.
- Para os processos em andamento, onde já houve a geração da Taxa ou Débito a pagar, caso o prazo de pagamento ainda não esteja vencido, a Franqueada poderá solicitar a revisão dos valores baseado nos novos valores ou taxas.

## PORTFÓLIO DE PRODUTOS E SERVIÇOS E TABELAS DE REMUNERAÇÃO

## 1. Portfólio de Comercialização Obrigatória

## 1.1 Tabela de Remuneração de Produtos e Serviços com Ganhos de Produtividade

LCF - TIPO I			
Descrição do Produto/Serviço	Faixa Mensal de Objetos	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)	
		Dentro da Faixa Mensal de Objetos	Acima da Faixa Mensal de Objetos
<b>SEDEX</b>			
Ano 1	De 1 a 1.733	R\$ 6,44	R\$ 2,98
Ano 2	De 1 a 1.929		
Ano 3	De 1 a 2.148		
Ano 4	De 1 a 2.391		
Ano 5	De 1 a 2.661		
Ano 6	De 1 a 2.962		
Ano 7 a 10	De 1 a 3.297		
<b>Mini Envios</b>			
Ano 1	De 1 a 11	R\$ 2,63	R\$ 1,31
Ano 2	De 1 a 13		
Ano 3	De 1 a 14		
Ano 4	De 1 a 16		
Ano 5	De 1 a 17		
Ano 6	De 1 a 19		
Anos 7 ao 10	De 1 a 21		
<b>PAC</b>			
Ano 1	De 1 a 2.329	R\$ 5,66	R\$ 2,58
Ano 2	De 1 a 2.593		
Ano 3	De 1 a 2.886		
Ano 4	De 1 a 3.213		
Ano 5	De 1 a 3.576		
Ano 6	De 1 a 3.981		
Anos 7 ao 10	De 1 a 4.431		
<b>Serviços Premium de Encomendas</b>			
Ano 1	De 1 a 78	R\$ 9,34	R\$ 4,43
Ano 2	De 1 a 86		
Ano 3	De 1 a 96		
Ano 4	De 1 a 107		
Ano 5	De 1 a 119		
Ano 6	De 1 a 132		
Anos 7 ao 10	De 1 a 147		

Descrição do Produto/Serviço	Faixa Mensal de Objetos	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)	
		Dentro da Faixa Mensal de Objetos	Acima da Faixa Mensal de Objetos
<b>Carta</b>			
Ano 1	De 1 a 23.622	R\$ 0,77	R\$ 0,35
Ano 2	De 1 a 20.999		
Ano 3	De 1 a 18.666		
Ano 4	De 1 a 16.593		
Ano 5	De 1 a 14.750		
Ano 6	De 1 a 13.112		
Anos 7 ao 10	De 1 a 11.655		
<b>Mala Direta Postal Domiciliária (Milheiro)</b>			
Ano 1	1	R\$ 48,40	R\$ 29,97
Ano 2	1		
Ano 3	1		
Ano 4	1		
Ano 5	1		
Ano 6	1		
Ano 7 a 10	1		
<b>Mala Direta Postal Básica</b>			
Ano 1	De 1 a 842	R\$ 0,25	R\$ 0,12
Ano 2	De 1 a 990		
Ano 3	De 1 a 1.165		
Ano 4	De 1 a 1.369		
Ano 5	De 1 a 1.610		
Ano 6	De 1 a 1.893		
Ano 7 a 10	De 1 a 2.226		
<b>Impresso</b>			
Ano 1	De 1 a 294	R\$ 1,60	R\$ 0,93
Ano 2	De 1 a 346		
Ano 3	De 1 a 407		
Ano 4	De 1 a 478		
Ano 5	De 1 a 562		
Ano 6	De 1 a 661		
Ano 7 a 10	De 1 a 777		

**LCF - TIPO II**

Descrição	Faixa Mensal de	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)

	Objetos	Dentro da Faixa Mensal de Objetos	Acima do Limite Mensal de Objetos
<b>SEDEX</b>			
Ano 1	De 1 a 3.466	R\$ 4,98	R\$ 2,16
Ano 2	De 1 a 3.858		
Ano 3	De 1 a 4.295		
Ano 4	De 1 a 4.781		
Ano 5	De 1 a 5.322		
Ano 6	De 1 a 5.924		
Ano 7 a 10	De 1 a 6.594		
<b>Mini Envios</b>			
Ano 1	De 1 a 11	R\$ 2,04	R\$ 1,01
Ano 2	De 1 a 13		
Ano 3	De 1 a 14		
Ano 4	De 1 a 16		
Ano 5	De 1 a 17		
Ano 6	De 1 a 19		
Anos 7 ao 10	De 1 a 21		
<b>PAC</b>			
Ano 1	De 1 a 4.669	R\$ 4,38	R\$ 1,89
Ano 2	De 1 a 5.197		
Ano 3	De 1 a 5.786		
Ano 4	De 1 a 6.440		
Ano 5	De 1 a 7.169		
Ano 6	De 1 a 7.980		
Anos 7 ao 10	De 1 a 8.883		
<b>Serviços Premium de Encomendas</b>			
Ano 1	De 1 a 166	R\$ 7,22	R\$ 3,43
Ano 2	De 1 a 185		
Ano 3	De 1 a 206		
Ano 4	De 1 a 229		
Ano 5	De 1 a 255		
Ano 6	De 1 a 283		
Anos 7 ao 10	De 1 a 315		

<b>Carta</b>			
Ano 1	De 1 a 41.626	R\$ 0,59	R\$ 0,26
Ano 2	De 1 a 37.003		
Ano 3	De 1 a 32.893		
Ano 4	De 1 a 29.239		
Ano 5	De 1 a 25.992		
Ano 6	De 1 a 23.105		
Anos 7 ao 10	De 1 a 20.538		

Descrição do Produto/Serviço	Faixa Mensal de Objetos	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)	
		Dentro da Faixa Mensal de Objetos	Acima da Faixa Mensal de Objetos
<b>Mala Direta Postal Domiciliária (Milheiro)</b>			
Ano 1	1	R\$ 36,04	R\$ 22,31
Ano 2	1		
Ano 3	1		
Ano 4	De 1 a 2		
Ano 5	De 1 a 2		
Ano 6	De 1 a 2		
Ano 7 a 10	De 1 a 2		
<b>Mala Direta Postal Básica</b>			
Ano 1	De 1 a 2.796	R\$ 0,19	R\$ 0,08
Ano 2	De 1 a 3.288		
Ano 3	De 1 a 3.866		
Ano 4	De 1 a 4.546		
Ano 5	De 1 a 5.346		
Ano 6	De 1 a 6.286		
Ano 7 a 10	De 1 a 7.392		
<b>Impresso</b>			
Ano 1	De 1 a 318	R\$ 1,24	R\$ 0,72
Ano 2	De 1 a 374		
Ano 3	De 1 a 440		
Ano 4	De 1 a 517		



Ano 5	De 1 a 608	
Ano 6	De 1 a 715	
Ano 7 a 10	De 1 a 840	

## 1.2 Tabela de Remuneração de Produtos e Serviços sem Ganhos de Produtividade

LCF - TIPO I	
Descrição do Produto/Serviço	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)
Coleta sem Escolta	R\$ 1,13
Logística Reversa	R\$ 5,52
Internacional - Documento Standard	R\$ 3,55
Internacional - Expresso	R\$ 49,26
Internacional - Premium	R\$ 124,08
Internacional - Encomenda Standard	R\$ 64,95
Internacional - Encomenda Econômica	R\$ 30,48
Mala Direta Postal Especial	R\$ 0,16
Telegrama Nacional	R\$ 6,33
Venda de Embalagem - Envelope	R\$ 1,11
Venda de Embalagem - Caixa	R\$ 1,87

LCF - TIPO II	
Descrição do Produto/Serviço	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)
Coleta sem Escolta	R\$ 0,59
Logística Reversa	R\$ 4,27
Internacional - Documento Standard	R\$ 2,74
Internacional - Expresso	R\$ 38,01
Internacional - Premium	R\$ 93,76
Internacional - Encomenda Standard	R\$ 50,06
Internacional - Encomenda Econômica	R\$ 23,44
Mala Direta Postal Especial	R\$ 0,12
Telegrama Nacional	R\$ 4,89
Venda de Embalagem - Envelope	R\$ 0,86
Venda de Embalagem - Caixa	R\$ 1,45

## 2. Portfólio de Comercialização Por Adesão

LCF - TIPO II		
Descrição	Percentual	Incidência
Consulta de Proteção ao Crédito	45,50%	Percentual a ser aplicado sobre o valor de remuneração dos Correios.
Consulta e Impressão - Serasa Limpa Nome	50,00%	
CPF (Inscrição/Alteração/Pedido de Regularização)	50,00%	
Recebimento de Contas (Concessionárias, Empresas, Instituições e Tributos Diversos)	50,00%	
Regularização Financeiro Fiscal- Serasa Limpa Nome	50,00%	
Venda de Recarga - Correios Celular	50,00%	
Vale Postal Digital - Emissão	20,00%	

<b>Vale Postal Digital - Pagamento</b>	50,00%	Percentual a ser aplicado sobre o valor de registro nacional.
--	--------	---

<b>LCF - TIPO II</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Percentual</b>	<b>Incidência</b>
<b>Consulta de Proteção ao Crédito</b>	45,50%	Percentual a ser aplicado sobre o valor de remuneração dos Correios.
<b>Consulta e Impressão - Serasa Limpa Nome</b>	50,00%	
<b>CPF (Inscrição/Alteração/Pedido de Regularização)</b>	50,00%	
<b>Recebimento de Contas (Concessionárias, Empresas, Instituições e Tributos Diversos)</b>	50,00%	
<b>Regularização Financeiro Fiscal- Serasa Limpa Nome</b>	50,00%	
<b>Venda de Recarga - Correios Celular</b>	50,00%	
<b>Vale Postal Digital - Emissão</b>	20,00%	
<b>Vale Postal Digital - Pagamento</b>	50,00%	Percentual a ser aplicado sobre o valor de registro nacional.

## **ANEXO 4**

### **REGRAS SOBRE DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL**

#### **1. REGRAS GERAIS**

**1.1** As previsões quando da ocorrência de descumprimento contratual integram as tabelas constantes deste Anexo 4, estando as situações enumeradas, em lista não taxativa.

**1.1.1** Na ocorrência de descumprimento contratual, cujo evento não esteja especificamente contemplada nas tabelas presentes neste ANEXO 4, deverá o fato ser enquadrado no Assunto que melhor o definir, a critério dos CORREIOS, sendo-lhe aplicada a menor pontuação do Assunto correspondente.

**1.1.2** Os descumprimentos contratuais mais gravosos, que podem comprometer a operação da franquia postal de forma insanável, resultam em rescisão contratual.

**1.2** A responsabilidade administrativa da FRANQUEADA não afasta sua responsabilidade civil e penal, nos termos da legislação vigente.

**1.2.1** Quando cabível, a pessoa jurídica da FRANQUEADA ou seus sócios, representantes legais ou empregados poderão responder nas esferas civil, administrativa e penal, nos termos da legislação vigente.

**1.3** Prevalece a tipificação do descumprimento contratual mais específico sobre o mais geral.

**1.4** Os eventos em que ocorrem descumprimento contratual são agrupáveis e receberão sanção considerando que dois ou mais eventos do mesmo tipo descrito nas tabelas, praticados dentro do mesmo mês, caracterizam único descumprimento contratual, independentemente da periodicidade de verificação (diária, semanal ou quinzenal).

**1.5** Serão aplicadas à FRANQUEADA, quando dos descumprimentos contratuais elencados neste anexo, as seguintes sanções:

- a)** Advertência;
- b)** Multa;
- c)** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com os CORREIOS.

**1.5.1** As sanções aplicadas serão registradas no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores.

**1.6** Os descumprimentos contratuais receberão, ainda, pontuação correlata para fins de controle e acompanhamento do correto adimplemento contratual que será contabilizada separadamente pelos grupos de descumprimento contratual, inclusive para efeito da composição do Histórico de Descumprimentos Contratuais e aplicação da sanção.

**1.7** A aplicação das sanções não afasta a obrigação da FRANQUEADA de indenizar os CORREIOS dos custos, danos, lucros cessantes sofridos e/ou multas decorrentes do descumprimento contratual.

**1.8** As alterações realizadas neste Anexo somente alcançarão os processos administrativos de apuração de descumprimento contratual em andamento, quando diminuir ou extinguir a sanção anteriormente prevista.

#### **2. DO PROCESSO DE APURAÇÃO**

**2.1** Os procedimentos de apuração de descumprimento contratual cometido, aplicação das sanções e contabilização de pontuação ocorrerão no interstício temporal de 1 (um) mês, considerado o conjunto de ocorrências apuradas que ensejam sanções, cujos pontos serão registrados entre o primeiro e o último dia do mês corrente.

**2.2** As ocorrências de descumprimento contratual do mesmo "Assunto" e mesma "Descrição do Descumprimento Contratual" das tabelas de descumprimentos contratuais, quando identificadas no mesmo mês, mesmo que em locais diferentes (agência e unidade operacional), deverão ser consideradas como se fossem uma única conduta irregular.

**2.2.1** Excetua-se da regra disposta no subitem 2.2 as ocorrências de descumprimento contratual que:

- a)** especificam volume de objetos ou quantidade de dias;
- b)** compõem o Assunto de Comunicação com os Correios, que serão contabilizados por evento ocorrido;

- c) compõem o Assunto de Repasses, que obedecem a regra prevista naquela tabela;
- d) fique comprovado o dolo em seu cometimento, onde cada ocorrência de descumprimento contratual (cada objeto postal ou cada ação irregular) deverá ser considerada como uma conduta irregular e deverá receber a pontuação equivalente definida na tabela correspondente.
- 2.3** O processo de apuração de descumprimento contratual será considerado encerrado/concluído quando:
- a) a soma dos valores relativos ao descumprimento contratual do assunto Franqueamento e Precificação (Grupo I) ou do assunto Repasse (Grupo III) for inferior a 450 (quatrocentos e cinquenta) Primeiro Porte da Carta - PPC no período de apuração, nos termos dispostos neste anexo quanto aos Débitos de Pequeno Valor;
- b) a FRANQUEADA não apresentar defesa no prazo definido neste anexo;
- c) a FRANQUEADA não apresentar recurso no prazo definido neste anexo;
- d) ocorrer o esgotamento da via recursal com a decisão do Superintendente Estadual sobre o recurso.

### **3. DA NOTIFICAÇÃO À FRANQUEADA**

**3.1** O órgão regional de gestão dos canais de atendimento na Superintendência Estadual, e outros correlacionados à execução do Contrato de Franquia Postal, deverá adotar providências para que as notificações relacionadas às ocorrências de descumprimento contratual sejam encaminhadas à FRANQUEADA viabilizando a ampla defesa, contraditório e as fases de recurso, quando cabível.

**3.1.1** O encaminhamento da notificação à FRANQUEADA por ocorrência de descumprimento contratual deverá ocorrer, preferencialmente, no mesmo mês da verificação/instauração ou no mês subsequente.

**3.1.2** As ocorrências de descumprimento contratual serão comunicadas por meio de notificação a ser entregue pessoalmente a qualquer empregado da FRANQUEADA que atue na LCF, ou encaminhadas, por via postal ou eletrônica.

**3.1.3** Quando da existência de várias notificações, poderá ser emitido um único documento à FRANQUEADA, desde que relacione separadamente na Notificação o grupo, a descrição do descumprimento contratual, a pontuação e a sanção correlata.

**3.1.4** A comunicação deverá ser entregue:

- a) na unidade, com recibo em 2ª via; ou
- b) por carta/telegrama com aviso de recebimento, para registro da data de ciência da FRANQUEADA; ou
- c) por comunicação eletrônica gerada pelo Sistema Eletrônico de Informações, SEI, ou por outro que vier a substituí-lo; ou
- d) por comunicação eletrônica nos moldes dispostos no Contrato de Franquia Postal.

NOTA 2: A comunicação eletrônica, disposta nas alíneas "c" e "d" do item 3.1.1.4, será considerada como recebida pela FRANQUEADA a partir de sua manifestação confirmando o recebimento ou após 72 (setenta e duas horas) do horário do seu envio, o que ocorrer primeiro.

**3.1.4.1** Havendo recusa no recebimento pessoal da Notificação, tal fato será consignado em documento escrito, assinado por representante dos CORREIOS e por duas testemunhas, considerando-se a comunicação como válida para todos os efeitos deste contrato.

**3.1.4.2** Na ausência de testemunhas disponíveis, os CORREIOS encaminharão a Notificação de forma eletrônica, observando os prazos e as especificidades dispostas no contrato para esse meio de comunicação.

**3.1.4.3** Idêntico procedimento será adotado quando da comunicação dos processos administrativos visando à aplicação de sanção, bem como para comunicação dos atos decisórios que deles decorrerem.

**3.1.5** A FRANQUEADA poderá utilizar os mesmos meios de comunicação, para interagir com o órgão regional de gestão de canais de atendimento ou direcionar defesa/contraditório, sendo que nos casos de comunicação eletrônica deverá, obrigatoriamente, constar a assinatura do representante legal validada por meio de certificação digital, para que os documentos eletrônicos possam ser anexados ao Processo Administrativo.

### **4. DA DEFESA**

**4.1** A FRANQUEADA terá 10 (dez) dias, contados do recebimento da notificação emitida pelos CORREIOS, para apresentar defesa quanto ao descumprimento contratual imputado, devendo ser direcionada à autoridade que emitiu a notificação contendo razões e documentação comprobatória que houver.

**4.1.1** A ausência da manifestação da FRANQUEADA no prazo previsto no subitem 4.1 ensejará o encerramento do processo de apuração de descumprimento contratual que deu origem à notificação, devendo ser adotados os procedimentos previstos na alínea "b" do subitem 4.2 deste anexo.

**4.2** A análise pelo órgão que emitiu a notificação irá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis, salvo quando a robustez da análise demandar maior prazo, mediante comunicação prévia à FRANQUEADA, e considerar o conteúdo das razões e documentação encaminhada, devendo:

- a) caso seja decidida pela procedência das razões da defesa, finalizar e arquivar o processo, comunicando a decisão à FRANQUEADA; ou
- b) caso seja decidida pela improcedência das razões da defesa, demandar a continuidade dos procedimentos que ensejarão na sanção e contabilização da pontuação relativa ao(s) descumprimentos contratual(is), comunicando a decisão à FRANQUEADA, que deverá adotar as medidas indicadas na comunicação.

### **5. DOS RECURSOS**

**5.1** A FRANQUEADA terá 10 (dez) dias, contados da divulgação oficial da decisão de improcedência da defesa, para apresentar recurso, devendo ser dirigido à autoridade que emitiu a decisão de improcedência da defesa, contendo razões e documentação comprobatória que houver.

**5.1.1** A análise do recurso deverá ocorrer em até 10 (dez) dias, cabendo prorrogação do prazo por igual período, mediante justificativa explícita e comunicação prévia à FRANQUEADA, e considerar o conteúdo das razões e documentação encaminhada, devendo:

- a) caso seja decidida pela procedência das razões do recurso, finalizar e arquivar o processo, comunicando a decisão à FRANQUEADA; ou
- b) caso seja decidida pela improcedência das razões do recurso, demandar a continuidade dos procedimentos que ensejarão na sanção e contabilização da pontuação relativa à(s) irregularidade(s), comunicando a decisão à FRANQUEADA, que deverá adotar as medidas indicadas na comunicação.

**5.1.2** A análise do recurso que tratar de eventos relacionados no Grupo IV, dos Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave, deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias, cabendo prorrogação do prazo por igual período, mediante justificativa explícita e comunicação prévia à FRANQUEADA, e considerar o conteúdo das razões e documentação encaminhada, devendo:

**5.1.3** A ausência da manifestação da FRANQUEADA nos prazos previstos no subitem 5.1, ensejará o encerramento do processo de

apuração de descumprimento contratual que deu origem à notificação, devendo ser adotados os procedimentos decorrentes da improcedência.

## 6. DA APLICAÇÃO DE SANÇÃO

**6.1** Nos processos de apuração de descumprimento contratual concluídos e decididos pela ausência de responsabilidade da FRANQUEADA, ou nas situações em que os débitos de pequeno valor forem quitados dentro do prazo estabelecido no item que trata sobre o tema neste Anexo 4, o órgão regional de gestão dos canais de atendimento irá concluir os procedimentos para arquivar o processo.

**6.2** Nos processos de apuração de descumprimento contratual concluídos e decididos pela presença de elementos que o provem, definindo-se a responsabilidade da FRANQUEADA, o órgão regional de gestão dos canais de atendimento irá aplicar a sanção correlata à faixa da pontuação aferida na competência do mês em análise, conforme tabela FAIXA DE PONTUAÇÃO E SANÇÃO deste anexo.

**6.3** Nos casos de descumprimento contratual em que receber sanção de multa, a FRANQUEADA deverá realizar seu pagamento no prazo estabelecido na notificação, encaminhando comprovante ao órgão regional de gestão dos canais de atendimento em até 5 (cinco) dias úteis posteriores ao pagamento.

**6.3.1** Caso o pagamento não seja realizado até a data estabelecida, o débito relativo à multa será incluído para quitação na prestação de contas consequente ao vencimento, incluindo sua atualização financeira, além da incidência de taxa por mora.

## 7. CONTABILIZAÇÃO DA PONTUAÇÃO

**7.1** A pontuação só passará a compor os históricos de pontuação de descumprimento contratual correlatos na finalização do processo de apuração, concomitantemente à aplicação da respectiva sanção, caracterizando-se, a partir deste momento, o termo inicial para a contagem do período de validade da pontuação.

**7.1.1** A pontuação terá validade de 6 (seis) meses, contada da sua inclusão no histórico da FRANQUEADA para fins de caracterização de causa para a rescisão unilateral do Contrato de Franquia Postal.

**7.2** No mês subsequente ao mês de contabilização, o órgão regional de gestão dos canais de atendimento, considerando o disposto no Quadro de Pontuação e Sanção, apontarão o resultado dos pontos acumulados no período, encaminhando comunicação formal à FRANQUEADA quanto à existência de descumprimento contratual passível de aplicação de sanção.

**7.3** Uma vez iniciado o processo administrativo de rescisão unilateral do Contrato de Franquia Postal por atingimento de 200 (duzentos) pontos, a pontuação que integrar o conjunto que ensejou a instrução de tal processo não será afetada pela regra disposta no item 7.1.1.

**7.4** A aplicação de Advertência ou a quitação da Multa não altera a vigência da pontuação de que trata o item 7.1.1, bem como não a exclui de qualquer processo administrativo ou Histórico de Pontuação de Descumprimento Contratual.

**7.5** Quando o somatório dos pontos do Histórico de Pontuação de Descumprimento Contratual correspondente a qualquer dos Grupos atingir ou ultrapassar 200 (duzentos) pontos, em um interstício temporal de 6 (seis) meses, ou na verificação de ocorrência de Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave, o órgão regional de gestão dos canais de atendimento deverá instaurar Processo Administrativo visando à Rescisão Unilateral do Contrato de Franquia Postal.

## 8. DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS E SANÇÕES

**8.1** Os descumprimentos contratuais são divididos em grupos considerando os temas, conforme segue:

**a)** O Grupo I, dos Descumprimentos Contratuais na Operação do Canal, é relacionado à rotina da execução operacional e desempenho das atividades de franquia postal pela FRANQUEADA;

**b)** O Grupo II, dos Descumprimentos Contratuais na Gestão do Canal, é relacionado à rotina de administração do canal e às ocorrências de eventos desconformes que podem ocorrer por ação ou omissão do(s) responsável(áveis) pela gestão da FRANQUEADA;

**c)** O Grupo III, dos Descumprimentos Contratuais na Gestão Financeira do Canal, é relacionado à rotina de administração dos aspectos financeiros do canal e às ocorrências de eventos desconformes de regras classificadas como financeiras;

**d)** O Grupo IV, dos Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave, é relacionado às ocorrências classificadas como graves, considerados os eventos desconformes com as regras que possuem maior impacto para a relação jurídica e/ou operação do canal.

**8.2.** A FRANQUEADA incorre nos Descumprimentos Contratuais na Operação do Canal quando das situações descritas a seguir, sujeitas à pontuação correspondente:

### GRUPO II - DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS NA OPERAÇÃO DO CANAL

ASSUNTO	DESCRIÇÃO DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL
<b>8.2.1</b> Atendimento ao público	<b>a)</b> Atrasar a abertura, antecipar o fechamento ou realizar fechamento intercorrente da LCF, sem autorização prévia dos Correios.
	<b>b)</b> Deixar de afixar avisos ou cartazes obrigatórios previstos pelos CORREIOS e/ou por determinações legais.
	<b>c)</b> Manter a loja fechada em dia previsto para funcionamento, sem justa causa ou prévia comunicação e/ou autorização dos CORREIOS.
	<b>d)</b> Manter a loja fechada de dois a cinco dias no mesmo mês, em dias previstos para funcionamento, consecutivos ou não, sem justa causa ou autorização dos CORREIOS.
	<b>e)</b> Manter a loja fechada a partir de seis a dez dias no mesmo mês, em dias previstos para funcionamento, consecutivos ou não, sem justa causa ou comunicação e/ou autorização dos CORREIOS.
<b>8.2.2</b> Portfólio de produtos e serviços	<b>a)</b> Comercializar produtos fora do prazo definido pelos CORREIOS.
	<b>b)</b> Recusar-se a comercializar produtos ou serviços obrigatórios discriminados no Anexo 3 do Contrato de Franquia Postal ou não obrigados pela FRANQUEADA.
	<b>c)</b> Comercializar produto ou serviço não obrigatório que não foi previamente aderido pela FRANQUEADA.
	<b>d)</b> Comercializar produto ou serviço não discriminado no Anexo 3 do CFP/LCF.
	<b>a)</b> Aceitar objetos acondicionados de forma inadequada.

<b>8.2.3</b> Aceitação de objetos postais	<b>b)</b> Aceitar objeto para destino não previsto.
	<b>c)</b> Aceitar formulário com falha no preenchimento.
	<b>d)</b> Aceitar objetos com conteúdo perigoso em desacordo com as orientações definidas pelos CORREIOS, constante do rol dos conteúdos
	<b>e)</b> Aceitar objetos sem declaração de valor que deveria ser obrigatória ou com declaração de valor preenchida e/ou utilizada incorretam
	<b>f)</b> Aceitar objetos sem observar as orientações e/ou o normativo interno relativos às especificidades/limitações de peso e/ou de formato ocasionando diferença de tarifação/precificação, com quantitativo inferior a 1% do total dos objetos postados no mês.
	<b>g)</b> Aceitar objetos sem observar as orientações e/ou o normativo interno relativos às especificidades/limitações de peso e/ou de formato ocasionando diferença de tarifação/precificação, com quantitativo entre 1% e 1,99% do total dos objetos postados no mês.
	<b>h)</b> Aceitar objetos sem observar as orientações e/ou o normativo interno relativos às especificidades/limitações de peso e/ou de formato ocasionando diferença de tarifação/precificação, com quantitativo a partir de 2% do total dos objetos postados no mês.
<b>8.2.4</b> Expedição de objetos e procedimentos operacionais	<b>a)</b> Reter os unitizadores ou usá-los de forma inadequada.
	<b>b)</b> Danificar, destruir, extraviar, desviar a finalidade ou efetuar manutenção indevida em materiais dos Correios, a serem assemelhados, destinados ao uso nos procedimentos operacionais na loja.
	<b>c)</b> Expedir no mesmo dia da postagem os objetos que deveriam ser encaminhados em dia posterior, salvo autorizado pelos CORREIOS.
	<b>d)</b> Expedir objetos em dia posterior ao previsto nos normativos internos.
	<b>e)</b> Deixar de dar baixa dos objetos sujeitos a rastreamento, no mesmo dia da entrega.
	<b>f)</b> Deixar de registrar os objetos destinados à entrega interna no mesmo dia de recebimento na unidade.
	<b>g)</b> Deixar de observar as orientações e/ou o normativo interno quanto ao plano de expedição, unitização, procedimentos de coleta e em tratamento.
	<b>h)</b> Expedir objetos fora do local autorizado pelos CORREIOS.
	<b>i)</b> Receber resultado do Indicador de Desempenho - ID inferior a 3 em três competências consecutivas.
<b>8.2.5</b> Franqueamento e Precificação	<b>a)</b> Deixar de precificar os objetos postais ou precificar de forma não correspondente às características reais do objeto, considerando inf registrada(s) ou omitida(s) no sistema de atendimento, incluindo quando da ausência de cobrança de serviços adicionais.
	<b>b)</b> Isentar tarifa ou utilizar serviço postal para função administrativa de serviço sem prévia autorização dos CORREIOS.

**8.3 A FRANQUEADA** incorre nos Descumprimentos Contratuais na Gestão do Canal quando das situações descritas a seguir, sujeitas à pontuação correspondente:

<b>GRUPO III - DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS NA GESTÃO DO CANAL</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>DESCRIÇÃO DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
<b>8.3.1</b> Pessoa Jurídica operadora da franquia postal	<b>a)</b> Reduzir o capital social da FRANQUEADA sem prévia autorização dos CORREIOS.	50
	<b>b)</b> Alterar o nome empresarial ou a razão social da FRANQUEADA sem prévia autorização dos CORREIOS.	10
	<b>c)</b> Alterar o objeto social da FRANQUEADA sem prévia autorização dos CORREIOS.	50
	<b>d)</b> Alterar a composição societária da FRANQUEADA sem prévia autorização dos CORREIOS.	100
<b>8.3.2</b> Comunicação com os Correios	<b>a)</b> Manter e-mail e/ou telefone, destinado(s) à comunicação com os CORREIOS, indisponível, não atendido ou não acessado por mais de 48 horas, considerando as informações prestadas na Ficha Técnica da FRANQUEADA.	5
	<b>b)</b> Prestar informações incorretas aos CORREIOS.	30
	<b>c)</b> Deixar de atender convocação formal dos CORREIOS.	20
	<b>d)</b> Deixar de encaminhar documentos, relatórios e informações na forma e prazo indicados pelos CORREIOS.	30
	<b>e)</b> Deixar de atuar, ou se manifestar fora do prazo estabelecido, nas situações de pedido de informação, denúncia, reclamação ou manifestação dos clientes, nas quais envolvam o desempenho das atividades de franquia postal pela FRANQUEADA.	30
	<b>f)</b> Recusar-se a receber expediente dos CORREIOS.	30
<b>8.3.3</b> Conformidade do leiaute, dos padrões arquitetônicos e das especificações técnicas	<b>a)</b> Alterar leiaute da área de atendimento da LCF ou a comunicação visual interna ou externa da loja sem autorização dos CORREIOS.	30
	<b>b)</b> Utilizar equipamentos com configuração inferior ao mínimo estabelecido nos Guias e Especificações Técnicas e Guia de Alocação de Recursos de Segurança para Agências de Correios.	50
	<b>c)</b> Realizar alterações, reforma e mudança de leiaute sem submetê-las à análise e aprovação prévias dos CORREIOS.	50
<b>8.3.4</b> Operador e Gestor	<b>a)</b> Manter profissional alocado para atividades relacionadas com a operação da LCF sem vínculo jurídico (trabalhista ou societário) com a FRANQUEADA.	50
	<b>b)</b> Manter profissional sem as capacitações estabelecidas ou a qualificação mínima exigida pelos CORREIOS.	20
	<b>c)</b> Manter quantitativo de profissionais inferior ao número mínimo estabelecido para o tipo da loja.	10
	<b>d)</b> Manter a loja em funcionamento sem a presença do Gestor ou Eventual responsável, durante o horário de atendimento ao público.	10
	<b>a)</b> Permitir a falta de produto ou indisponibilidade para execução do serviço, por responsabilidade da FRANQUEADA.	20

<b>8.3.5</b> Atendimento	<b>b)</b> Extraviar etiqueta ou documento gerador de receita (etiqueta de código de barras, etiqueta 2D, formulários de postagem e outros).	20
	<b>c)</b> Prospeccionar clientes fora do território de atuação da LCF, infringindo os limites estabelecidos em norma dos CORREIOS e no Contrato de Franquia Postal, salvo quando previamente autorizado pelos CORREIOS.	50
	<b>d)</b> Realizar coleta de objetos de clientes sem a distribuição prévia pelos CORREIOS, deixando de utilizar o <i>software</i> específico para tal atividade e/ou deixando de observar as regras estabelecidas para a prestação do serviço de coleta.	50
	<b>e)</b> Receber reclamação de cliente que aponte ter recebido atendimento não cortês e/ou desinteressado em oferecer solução possível de ser prestada pela FRANQUEADA no desempenho da atividade de franquia postal.	50
<b>8.3.6</b> Comercialização de produtos e serviços	<b>a)</b> Guardar produtos fora do endereço da loja.	5
	<b>b)</b> Oferecer vantagem não prevista no Contrato de Franquia Postal visando a captação de clientes.	50
	<b>c)</b> Oferecer ou conceder descontos ou prazos não autorizados ou previstos pelos CORREIOS, com a finalidade de aliciar clientes atendidos por outra unidade.	100
	<b>d)</b> Prestar serviço ou vender produto em local não autorizado pelo CORREIOS.	50
	<b>e)</b> Prestar serviços, por meio de contrato comercial firmado com os CORREIOS, a pessoas jurídicas cujo(s) sócio(s) seja(m) proprietários ou tenham participação acionária na pessoa jurídica da LCF.	50
<b>8.3.7</b> Uso de sistemas	<b>a)</b> Contribuir, por ação ou omissão, para indisponibilidade de sistemas autorizados pelos CORREIOS.	30
	<b>b)</b> Deixar de atualizar sistemas autorizados pelos CORREIOS que possuam atualização disponível.	20
	<b>c)</b> Utilizar, nas atividades de captação, tratamento ou expedição, sistema não autorizado pelos CORREIOS e/ou fornecer comprovante de atendimento emitido por sistema de captação não autorizado pelos CORREIOS.	100
<b>8.3.8</b> Conformidade dos processos e padrões	<b>a)</b> Impedir ou dificultar o acesso às instalações, aos documentos e aos arquivos da loja por representantes das áreas técnicas dos CORREIOS afetas às atividades realizadas pela FRANQUEADA.	100
	<b>b)</b> Impedir ou dificultar a atividade de órgão segurança e de controle interno e externo na LCF.	100
	<b>c)</b> Não executar o Plano de Ação Corretiva - PAC, no prazo definido, contado a partir do recebimento do documento pela FRANQUEADA.	30
<b>8.3.9</b> Ações de comunicação, imagem marcas de propriedade dos Correios	<b>a)</b> Divulgar a LCF em página da internet, redes sociais, catálogos de telefone ou de endereços.	20
	<b>b)</b> Conceder patrocínios.	20
	<b>c)</b> Participar de feiras e eventos, utilizando marcas dos CORREIOS sem sua prévia autorização.	20
	<b>d)</b> Cometer ação que possa comprometer a imagem, reputação ou credibilidade dos CORREIOS.	100
	<b>e)</b> Realizar ação de comunicação envolvendo nome, marcas, produtos e serviços, sem prévia autorização dos CORREIOS.	20
	<b>f)</b> Usar o nome ou CNPJ dos CORREIOS para qualquer finalidade não autorizada.	50
<b>8.3.10</b> Segurança	<b>a)</b> Disponibilizar as imagens do sistema de gravação, quando solicitadas pelos CORREIOS, fora do prazo contratualmente estabelecido ou deixar de disponibilizar.	80
	<b>b)</b> Deixar de armazenar as imagens obtidas por meio de sistema de gravação pelo período mínimo contratualmente estabelecido.	40
	<b>c)</b> Manter inoperante ou desinstalar Sistema de Gravação de Imagem.	80
<b>8.3.11</b> Demandas judiciais	<b>a)</b> Deixar de peticionar pela exclusão dos CORREIOS nas eventuais demandas administrativas ou judiciais decorrentes de atos relacionados às atividades da franquia.	50

**8.4** A FRANQUEADA incorre nos Descumprimentos Contratuais na Gestão Financeira no Canal quando das situações descritas a seguir, sujeitas à pontuação correspondente:

GRUPO IV - IRREGULARIDADES FINANCEIRAS		
ASSUNTO	DESCRIÇÃO DA IRREGULARIDADE	PONTUAÇÃO
<b>8.4.1</b> Repasses	<b>a)</b> Não realizar o repasse diário aos CORREIOS, em consonância com o seu demonstrativo financeiro, no primeiro dia útil posterior ao fechamento do movimento financeiro da LCF, ou fazê-lo parcialmente, realizando a quitação em até dois dias úteis.	5
	<b>b)</b> Não realizar o repasse diário aos CORREIOS, em consonância com o seu demonstrativo financeiro, no primeiro dia útil posterior ao fechamento do movimento financeiro da LCF, ou fazê-lo parcialmente, realizando a quitação entre três a cinco dias úteis.	10
	<b>c)</b> Não realizar o repasse diário aos CORREIOS, em consonância com o seu demonstrativo financeiro, no primeiro dia útil posterior ao fechamento do movimento financeiro da LCF, ou fazê-lo parcialmente, realizando a quitação após cinco dias úteis.	15
<b>8.4.2</b> Outras irregularidades financeiras	<b>a)</b> Atrasar o envio ou enviar com irregularidade no preenchimento a Demonstração Financeira e Movimento Financeiro.	5
	<b>b)</b> Atrasar o pagamento do Termo de Reconhecimento e Parcelamento de Débito firmado com os CORREIOS.	20
	<b>c)</b> Não pagar, até a data do vencimento, fatura referente à aquisição de produtos faturados.	20

**8.5** Aplicam-se as seguintes sanções aos Grupos de Descumprimentos Contratuais I, II e III, considerando as faixas de pontuação atribuídas aos descumprimentos contratuais cometidos pela LCF:

FAIXA DE PONTUAÇÃO E SANÇÃO		
FAIXA	PONTUAÇÃO DO PERÍODO	SANÇÃO
1	Até 5 pontos	Advertência
2	De 6 a 20 pontos	Multa de 50 PPC

FAIXA DE PONTUAÇÃO E SANÇÃO		
FAIXA	PONTUAÇÃO DO PERÍODO	SANÇÃO
3	De 21 a 40 pontos	Multa de 100 PPC
4	De 41 a 60 pontos	Multa de 150 PPC
5	De 61 a 80 pontos	Multa de 200 PPC
6	De 81 a 100 pontos	Multa de 250 PPC
7	De 101 a 110 pontos	Multa de 300 PPC
8	De 111 a 120 pontos	Multa de 350 PPC
9	De 121 a 130 pontos	Multa de 400 PPC
10	De 131 a 140 pontos	Multa de 450 PPC
11	De 141 a 150 pontos	Multa de 500 PPC
12	De 151 a 160 pontos	Multa de 550 PPC
13	De 161 a 170 pontos	Multa de 600 PPC
14	De 171 a 180 pontos	Multa de 650 PPC
15	De 181 a 200 pontos	Multa de 700 PPC

\* PPC – Primeiro Porte da Carta Comercial, considerando o valor vigente à época do encerramento de cada período.

**8.6** A FRANQUEADA incorre nos Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave nas situações descritas a seguir, sujeitas à multa no valor da Taxa de Franquia correspondente ao tipo da unidade:

- a)** Deixar de cumprir cláusulas contratuais, especificações ou prazos, com a inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, conquanto não haja sanção específica no Anexo 4 deste Contrato de Franquia Postal e a irregularidade cometida comprometa a operação da franquia postal de forma insanável;
- b)** Deixar de regularizar as condições de habilitação exigidas na Licitação, no prazo de até 90 dias, a contar da notificação do descumprimento contratual;
- c)** Manter a loja fechada em dias previstos para funcionamento, a partir de onze dias no mesmo mês, consecutivos ou não, sem justa causa ou prévia comunicação e/ou autorização dos CORREIOS;
- d)** Deixar de regularizar a condição de insolvência verificada pelo gestor do contrato, no prazo de até 1 (um) ano, a contar da notificação do descumprimento contratual;
- e)** Contratar menores de dezoito para trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos;
- f)** Subcontratar, total ou parcialmente, o objeto do Contrato de Franquia Postal, realizar cessão, transferência ou associação com outrem, total ou parcialmente, bem como realizar fusão, cisão ou incorporação, sem expressa anuência dos CORREIOS;
- g)** Deixar de atender as determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar/supervisionar a execução do presente contrato, assim como as de seus superiores ou de órgãos de controle interno ou externo;
- h)** Acumular, no período de 6 (seis) meses, de 200 (duzentos) pontos referentes aos descumprimentos contratuais previstos nas tabelas dos Grupos I, II ou III, observado o disposto neste Anexo 4, caracterizando inexecuções reiteradas do Contrato de Franquia Postal;
- i)** Realizar mudança do endereço do imóvel em que é operada LCF sem prévia autorização dos CORREIOS;
- j)** Atuar ou contribuir em ato que, direta ou indiretamente, gere prejuízo à imagem dos CORREIOS ou às suas marcas, produtos ou serviços.
- k)** Operar, direta ou indiretamente, mais de dois contratos de franquia postal;
- l)** Operar, direta ou indiretamente, mais de um modelo de canal de atendimento contratado dos CORREIOS;
- m)** Exercer, direta ou indiretamente, atividades concorrentes com as dos CORREIOS;
- n)** Receber condenação, a empresa ou um de seus sócios, em sentença transitada em julgado por prática de crime relacionado ao objeto do Contrato de Franquia Postal;
- o)** Contribuir para a divulgação de informação e/ou documentação, classificadas como sigilosas pelos CORREIOS, a que teve acesso em razão do Contrato de Franquia Postal;
- p)** Formalizar contrato diretamente com cliente(s), para prestação de serviço ou venda de produto discriminado no Anexo 3 do Contrato de Franquia Postal;
- q)** Receber mais de 3 (três) censuras aplicadas pela Comissão de Ética dos CORREIOS, por descumprimento de condutas descritas no Código de Conduta Ética dos Correios;
- r)** Permanecer em débito, por período igual ou superior a 90 (noventa) dias, para o qual foi instaurado processo administrativo específico e não houve a celebração de parcelamento de débito;
- s)** Inadimplir o parcelamento de débitos firmado com os CORREIOS, permanecendo sem negociação do montante por período igual ou superior a 60 (sessenta) dias contados a partir da data da notificação da rescisão à FRANQUEADA, para o qual não houver créditos em seu favor sob guarda dos CORREIOS, para quitação do montante ainda pendente ou não for possível, neste prazo, reverter a garantia oferecida para celebração do termo.
- t)** Comportar-se de modo inidôneo, inclusive em se tratando do descumprimento das normas que regulamentam a política anticorrupção brasileira, caracterizada pela violação à Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e à Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), seus decretos regulamentadores ou ao Programa de Integridade dos Correios;
- u)** Realizar ação que viole o sigilo das correspondências sob a guarda da FRANQUEADA;
- v)** Deixar de implementar as inovações operacionais ou a evolução do modelo, conforme previsto no Contrato de Franquia Postal e

orientações emitidas pelos CORREIOS;

**w)** Disponibilizar ou utilizar de maneira indevida, em desacordo com a Lei Geral de Proteção de Dados e com as diretrizes emitidas pelos CORREIOS, as informações pessoais que tenha acesso em razão da execução do objeto do Contrato de Franquia Postal.

**x)** Sofrer condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

**y)** Receber, adquirir, estocar, utilizar e/ou comercializar na AGF, produtos, selos ou outras formas de tarificação de objetos postais que sejam identificados como falsos.

**8.7** Nas oportunidades em que houver comprovada participação da FRANQUEADA em fraude ou atos ilícitos praticados contra os CORREIOS ou contra a Administração Pública, os CORREIOS poderão suspender, de forma cautelar, as atividades da LCF, parcial ou integralmente, até a conclusão do processo administrativo destinado à apuração do descumprimento contratual.

**8.7.1** Restando comprovado que a FRANQUEADA não participou da fraude ou ato ilícito de forma dolosa, será devolvido ao Contrato de Franquia Postal o prazo em que as atividades da LCF foram suspensas total ou parcialmente.

**8.8** A FRANQUEADA que incorrer Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave descritos nas alíneas do subitem 8.7 está sujeita sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com os CORREIOS, por prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo da reparação dos danos causados, observadas regras de dosimetria previstas em normativo.

## **9. DÉBITOS DE PEQUENO VALOR**

**9.1** Para os efeitos deste Anexo 4, considera-se de pequeno valor o débito cujo valor principal, sem os encargos financeiros decorrentes dele (multa, juros, correção monetária), seja inferior a 450 (quatrocentos e cinquenta) PPC no mês de apuração.

**9.2** Sendo quitado o débito e os encargos financeiros decorrentes da mora, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da notificação encaminhada pelos CORREIOS, não será instaurado processo administrativo visando à apuração de descumprimento contratual e aplicação da pontuação correspondente, exceto se ultrapassar, ao final do mês, o valor definido no item 9.1.

**9.3** As ocorrências de descumprimento contratual de que trata o item 9.2 permanecem registradas no Histórico de Pontuação de Descumprimento Contratual correspondente apenas para efeito de acompanhamento e gestão da execução contratual pelo órgão regional de gestão dos canais de atendimento.

**9.4** A pontuação relativa ao assunto que trata dos Repasses (Grupo III) será aplicada em observância ao critério respectivo, ressalvados os casos enquadrados como débito de pequeno valor.

**9.5** Para a quitação do débito considerar-se-á o pagamento do valor principal acrescido dos encargos financeiros, dentro dos prazos estabelecidos na tabela acima, contados a partir da data do vencimento da obrigação (repasses financeiros).

**9.6** Ocorrendo a prática de dois ou mais descumprimentos contratuais do mesmo tipo, dentro do mesmo mês e quitadas em períodos distintos, aplica-se a pontuação maior, em consonância ao critério definido na tabela que trata Descumprimentos Contratuais na Gestão Financeira do Canal, assunto Repasses, deste Anexo.

## **10. PROGRAMAS, PROJETOS OU CAMPANHAS**

**10.1** O somatório de pontos poderá ser reduzido pelos CORREIOS, que definirá programas, projetos ou campanhas específicas relacionadas à qualidade, produtividade e desempenho do canal.

**10.2** A redução ficará condicionada ao preenchimento, pela LCF, de condições específicas e obedecerá aos critérios definidos pelos CORREIOS, quando da divulgação dos programas, projetos ou campanhas.

## **ANEXO 5**

### **INDICADORES DE DESEMPENHO E IMPACTOS REMUNERATÓRIOS**

#### **1. REGRAS GERAIS**

1.1. O sistema de medição do desempenho é formado por um conjunto de indicadores, previamente estabelecidos, que irão verificar o alcance, ou não, dos objetivos de qualidade estabelecidos como meta nas atividades da FRANQUEADA.

1.2. Os Indicadores de Desempenho visam acompanhar:

- a) a estratégia para os níveis;
- b) os resultados alcançados;
- c) a eficácia das ações de controle e de melhoria.

1.3. Os cálculos dos indicadores são feitos a partir da fórmula de cálculo de cada um e a partir disso, é calculado o índice de Desempenho (ID), que representa o resultado final da apuração.

1.4. Periodicamente, os CORREIOS poderão promover atualizações, alterações, revisões de valores e/ou percentuais, bem como melhorias incrementais nos indicadores de desempenho, com o objetivo de corrigir possíveis distorções em termos de peso e meta, assim como, inclusão de índices nas cestas que compõem os indicadores.

1.4.1. As atualizações serão conduzidas pela Área Gestora de cada indicador, com prazo de substituição/implementação de 30 dias após a sua publicação, sendo dado amplo conhecimento à FRANQUEADA.

#### **2. FATORES DE DESEMPENHO**

2.1. A apuração dos resultados dos Indicadores de Desempenho será sempre de uma competência completa (1ª e 2ª Quinzena) e deverá ser iniciada no primeiro dia útil da competência subsequente ao aferido.

2.2. A apuração e medição dos indicadores serão iniciadas no primeiro dia de operação da loja e se encerrará no último dia de cada mês.

2.2.1. O desconto de até 5% do faturamento da loja, quando não atingido a meta estabelecida, será iniciado no sétimo mês de abertura do canal.

2.2.2. Do primeiro dia de operação até o sexto mês, serão adotadas medidas pedagógicas voltadas para a correção das atividades relacionadas aos indicadores.



2.3. Cada etapa (divulgação de resultado, recurso, análise do recurso) tem previsão de 15 (quinze) dias e o impacto na remuneração, quando cabível, ocorrerá na prestação de contas referente à 2ª competência subsequente ao período apurado.

2.3.1. O subitem 2.3 pode ser demonstrado como:

- Período de apuração e medição: 01 a 31 de maio.
- Divulgação de resultado: até 15 de junho.
- Recurso pela Contratada: até 30 de junho.
- Análise do recurso e divulgação do resultado final: até 15 de julho.
- Impacto no pagamento ao Contratado: no pagamento da 2ª quinzena de julho.

2.4. Os CORREIOS deverão consolidar mensalmente o resultado dos 2 (dois) Indicadores de Desempenho previstos.

2.4.1. O prazo para a consolidação e envio dos resultados dos indicadores à FRANQUEADA será de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do primeiro dia do mês subsequente ao mês aferido.

2.4.2. A partir do dia 15 do mês subsequente, a FRANQUEADA terá 15 dias corridos para apresentar manifestação acerca da apuração aos CORREIOS, contendo documentações comprobatórias em caso de divergência sobre as apurações.

2.4.3. Os CORREIOS terão 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do término do período de manifestação da contratada, para avaliarem e responderem à loja com a definição final do Índice de Desempenho.

2.5. Na eventualidade em que os Correios não puderem realizar a mensuração, será atribuída a maior nota à Loja.

### 3. CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO

3.1. O Índice de Desempenho será representado por um número adimensional (nota), situado entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 5 (cinco) a melhor avaliação possível a ser obtida para os indicadores.

3.2. A nota do Índice de Desempenho (ID) será calculada através da soma dos resultados de cada indicador, de acordo com a fórmula:

$$ID = [(Peso DECA * Nota DECA) + (Peso CCPO/100) * Nota CCPO]$$

Onde:

- **ID** = Índice de Desempenho;
- **DECA** = Indicador de Desempenho da Expedição na Captação das Agências;
- **CCPO** = Indicador de Controle de Conformidade de Postagem.

3.2.1. A proporção dos indicadores que compõem o Índice de Desempenho (ID) é:

- a) 70% de Desempenho da Expedição na Captação das Agências (DECA);
- b) 30% de Controle de Conformidade de Postagem (CCPO).

3.3. A gestão do Índice de Desempenho da Loja de Correios Franqueada será realizada a partir dos relatórios de acompanhamento dos indicadores operacionais do Departamento responsável pela gestão do atendimento.

### 4. PENALIDADE

4.1. A apuração do Índice de Desempenho será por competência (mensal).

4.2. Caso o resultado do Indicador de Desempenho - ID da FRANQUEADA, apurado pelos CORREIOS, seja inferior a 3 (três) durante três competências consecutivas, serão adotadas as medidas previstas no Anexo 4 do CFP.

### 5. REGISTRO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO

5.1. Os CORREIOS definirão a metodologia de apresentação do resultado do Indicador de Desempenho apurado à FRANQUEADA, informando o percentual de impacto na redução do Pagamento Mensal, quando cabível, e as informações completas sobre a medição e cálculo do ID.

5.2. Concluído o processo de verificação, o Índice de Desempenho apurado será usado para o cálculo do Pagamento Mensal devido à FRANQUEADA.

### 6. DESCONTO RELACIONADO AO DESEMPENHO

6.1. O Desconto de Desempenho (DD), será o resultado da apuração do fator de desempenho da loja de dois meses anteriores ao mês de referência sobre a remuneração daquele mês, e deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$DD = VR * (1 - FD)$$

Onde:

- **DD** = Desconto relacionado à apuração do fator de desempenho da loja em determinado período (mensal).
- **VR** = Valor da remuneração mensal paga à Contratada referente aos produtos e serviços comercializados no segundo período anterior ao mês de referência.
- **FD** = Fator de Desempenho, equivalente a nota do Índice de Desempenho apurado no segundo período anterior ao mês de referência.

6.2. O Fator de Desempenho (FD) corresponde ao percentual da nota do Índice de Desempenho (ID), aferido no segundo

mês anterior ao mês de referência e apuração.

6.3. No cálculo do pagamento ao FRANQUEADO, o Fator de Desempenho impacta o valor total devido em função dos resultados apurados nos indicadores em dois meses passados e representados pelo ID.

6.3.1. A remuneração da FRANQUEADA fica vinculada à qualidade dos serviços prestados, dado que todas as etapas para a divulgação final do fator de desempenho levarão, em média, 45 dias.

6.4. A correspondência do Fator de Desempenho (FD) em relação à nota aferida do Índice de Desempenho (ID) será definida segundo a Tabela 1 a seguir:

Tabela 1 - Correspondência do FD em relação a nota aferida do ID

NOTA DO ID	DESCRIÇÃO	FATOR DE DESEMPENHO (FD)
5	Atende plenamente às metas ou expectativas	100%
4,99 a 4,00	Atende de maneira satisfatória às metas ou expectativas	99%
3,99 a 3,00	Atende de maneira aceitável às metas ou expectativas	98%
2,99 a 2,00	Atende de maneira insatisfatória às metas ou expectativas	96%
1,99 a 1,00	Não atende às metas ou expectativas	95%

## 7. INDICADORES

### 7.1. Controle de Conformidade de Postagem (CCPO)

7.1.1. O indicador de Controle de Conformidade de Postagem indicará aos CORREIOS, para o serviço de encomendas, o percentual de erros sobre o peso, volume, CEP e não contabilizados no registro.

7.1.2. O registro e/ou conferência do peso, volume e CEP acontece no momento da postagem do objeto, pelo operador de atendimento ou remetente (apenas registro), quando o volume também é incluído no sistema dos CORREIOS.

7.1.2.1. É responsabilidade da contratada manter os equipamentos utilizados na postagem em perfeito estado de aferição.

7.1.3. Este indicador será mensurado para todos os itens postados na loja, em qualquer guichê.

7.1.4. O percentual de erros ocorridos no processo do Registro de Peso, volume, CEP e não contabilizados, será calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\text{CCPO} = 1 - (\text{N}^\circ \text{ de itens com divergências} / \text{N}^\circ \text{ total de itens postados})$$

Onde:

- **CCPO** = Percentual de divergências no Registro do Peso, volume, CEP e Não Contabilização dos serviços de encomendas.
- **Nº de itens com divergências** = Total de objetos postados pela Contratada que tiveram os registros divergentes em relação ao peso, volume, CEP e não contabilização.
- **Nº total de itens postados** = Número total de objetos postados no canal.

7.1.5. A medição do indicador será viabilizada a partir da automatização dos Centros de Tratamento que recebam os objetos das lojas de Correios Franqueadas e do sistema de Proteção de Receitas vigente.

7.1.6. O percentual encontrado a partir da fórmula acima deverá ser aplicado na tabela abaixo, onde os percentuais têm sua correspondência em nota que será utilizada para o cálculo do Índice de Desempenho.

Tabela 2 - Correspondência entre resultado da fórmula e nota do indicador

PERCENTUAL ENCONTRADO NA FÓRMULA	NOTA DO INDICADOR CCPO
Atendimento da meta definida	5
Até 1% abaixo da meta definida	4
Entre 1,01 % e 2% abaixo da meta definida	3
Entre 2,01 % e 3% abaixo da meta definida	2
Acima de 3% abaixo da meta definida	1

- Meta: Acima de 99% de conformidade
- Periodicidade: Mensal
- Peso: 30%

### 7.2. Desempenho da Expedição na Captação das Agências(DECA)

7.2.1. O Indicador de Desempenho da Expedição na Captação das Agências indicará aos CORREIOS, para o segmento de encomendas, o percentual conformidade da expedição das encomendas captadas nas agências.

7.2.2. O indicador será calculado a partir das seguintes fórmulas:

$$DECA = \frac{QDP}{QTOT} * 100$$

Onde:

- **DECA** = Desempenho da Expedição na Captação das Agências - Visa medir o prazo e a conformidade da expedição das encomendas captadas nas agências.
- **QDP** = Quantidade de objetos expedidos Dentro do Prazo
- **QTOT** = Quantidade Total de Objetos Captados

7.2.3. Fórmula de Cálculo da Realização da Meta = (Resultado do DECA / Meta) \* 100.

7.2.4. A medição é feita por meio da comparação entre o horário do evento de postagem e o horário do evento de expedição. Também é verificada a existência dos eventos de postagem e expedição, e se esses ocorreram antes do envio físico do objeto para a unidade de tratamento. Os dados são obtidos por meio de sistemas.

7.2.5. São considerados os seguintes tipos de objetos: E-SEDEX, SEDEX, SEDEX CONTRATO, Encomenda PAC e REMESSA EXPRESSA TALÃO/CARTÃO, SEDEX 10, 12 e Hoje.

7.2.6. Horário limite para expedição: E-SEDEX, SEDEX, SEDEX CONTRATO, REMESSA EXPRESSA TALÃO/CARTÃO, SEDEX 10 e SEDEX 12 => Até DH + 20 minutos do D + 0 (postagem sem DH) e até DH + 20 minutos do D + 1 (postagem com DH); PAC => Até às 12h do D + 1 (postagem sem DH) e até às 12h do D + 2 (postagem com DH); SEDEX HOJE => Até às 13h do D + 0.

7.2.7. O percentual encontrado a partir da fórmula destacada no item 7.2.2 deverá ser aplicado na tabela 3 abaixo, onde os percentuais têm sua correspondência em nota, que será utilizada para o cálculo do Índice de Desempenho.

Tabela 3 - Relação entre resultado da fórmula e nota do indicador

PERCENTUAL ENCONTRADO NA FÓRMULA	NOTA DO INDICADOR CCPO
Atingimento da meta definida	5
Até 1% abaixo da meta definida	4
Entre 1,01 % e 2% abaixo da meta definida	3
Entre 2,01 % e 3% abaixo da meta definida	2
Acima de 3% abaixo da meta definida	1

- Meta: 99,25%
- Periodicidade: Mensal
- Peso: 70%

\*\*\*



Documento assinado eletronicamente por **Rouseane da Silva Batusanschi, Gerente Corporativo**, em 14/02/2024, às 16:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.correios.com.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **47013353** e o código CRC **788EE089**.