

PROJETO BÁSICO

CANAL DE ATENDIMENTO: PONTO DE COLETA

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de pessoas jurídicas ou físicas que exercem atividade empresarial para a prestação de serviços relacionados à operação de canal de atendimento denominado Ponto de Coleta, conforme condições, localidades, exigências e especificações estabelecidas pelos Correios.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 Os Pontos de Coleta serão operados em estabelecimentos de empresas exploradoras de atividade econômica classificada como varejista, ou com características de varejo, considerando critérios necessários para a operação do canal de atendimento.

2.1.1 O canal de atendimento Ponto de Coleta se destina à:

a) captação de encomendas previamente pagas pela *internet* ou a faturar de clientes com contrato comercial com os CORREIOS;

b) retirada de encomendas por clientes dos Correios.

2.2 O serviço a ser prestado pelas credenciadas para operação do canal Ponto de Coleta se caracteriza pelo conjunto das seguintes atividades:

a) Recebimento de objetos;

b) Realização de conferências;

c) Impressão do rótulo de endereçamento nas ações relacionadas à captação de encomenda, quando cabível;

d) Guarda temporária de objetos;

e) Entrega dos objetos captados aos Correios ou disponibilização de encomendas para retirada pelos clientes.

3. LOCALIZAÇÃO DOS PONTOS DE COLETA

3.1 Os Correios estabelecerão as localidades alvo para a implantação de Pontos de Coleta de acordo com sua conveniência estratégica, observando, dentre outros critérios aplicáveis, aspectos de atratividade relacionados ao modelo de negócio e ao perfil dos mercados analisados.

3.2 As localidades definidas para este processo de contratação estão listadas no Anexo 3 do Edital de Credenciamento.

3.3 As interessadas deverão estar localizadas nas faixas de CEP descritas no Anexo 3 deste Edital bem como a uma distância mínima de 1 km (inclusive) de algum Canal de Atendimento dos Correios instalado.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar do processo de credenciamento os empresários cuja(s) classificação(ões) da(s) atividade(s) econômica(s) seja(m) compatível(is) com o objeto deste Projeto Básico, considerando, necessariamente, as listas de compatibilidade e incompatibilidade dispostas no Anexo 2 do Edital de Credenciamento.

4.2 O interessado deverá atender integralmente às exigências dispostas no presente Projeto Básico e seus anexos, no Edital e no Contrato de Prestação de Serviços, durante todo o período do vínculo contratual.

4.3 Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em consórcios.

4.4 Não poderá participar a empresa que se encontre enquadrada no rol de vedações previstas na Lei nº 13.303/16, ou opere modelo diverso de canal de atendimento dos Correios.

4.5 Não será aceita documentação encaminhada após o encerramento da vigência do Edital de Credenciamento.

4.6 O interessado é responsável pela veracidade das informações e da documentação apresentada para participação no Processo de Credenciamento, respondendo civilmente, administrativamente e penalmente se, a qualquer tempo, restar comprovada a utilização de documento falso.

4.7 Os Correios poderão, a qualquer tempo, diligenciar para comprovar a veracidade das informações contidas nos documentos apresentados pelo interessado, bem como das declarações realizadas.

5. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS

5.1 Os critérios técnicos foram definidos de acordo com aspectos relacionados ao objeto do credenciamento, contendo condições mínimas e essenciais ao melhor atendimento do interesse dos clientes postais, considerando as características do canal em consonância com a rede de atendimento dos Correios.

5.2 São critérios técnicos para credenciamento das empresas interessadas:

a) A localização do estabelecimento empresarial, a qual deverá:

i. Estar situado em uma das localidades descritas no Anexo 3 do Edital de Credenciamento, observada a regra disposta no subitem 3.3 deste Projeto Básico;

ii. Estar instalado na mesma altura da via pública ou entrada que dá acesso ao local, não sendo aceitas lojas posicionadas em pavimentos superiores ou inferiores, exceto quando se tratar de subsolo que permita o estacionamento de veículo dos Correios;

iii. Permitir o acesso irrestrito de pessoas em qualquer época do ano, sem exigências de cadastramento prévio, crachás ou outro procedimento ou sistema de controle de acesso;

iv. Permitir o livre trânsito e atividades dos carteiros no período de funcionamento da loja.

b) O funcionamento para atendimento ao público, que deverá ser de, no mínimo, 40 horas semanais e 5 dias por semana;

c) A presença de balcão ou mesa com atendimento humano, ou seja, realizado por pessoa física;

d) A capacidade de disponibilização dos seguintes itens obrigatórios:

i. Acesso à internet;

ii. Dispositivo com acesso à *internet*;

iii. Impressora compatível com o dispositivo;

iv. Espaço igual ou superior a 2 m² para armazenagem das encomendas, com acesso restrito aos colaboradores da credenciada;

v. Insumos para a prestação dos serviços.

vi. Estante, armário ou prateleiras para armazenagem das encomendas.

5.2.1 As descrições técnicas dos itens obrigatórios estão elencadas no Anexo 1 do presente Projeto Básico.

6. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

6.1 Para a execução do objeto da contratação, é necessário que a credenciada observe as seguintes condições:

a) Realizar as Atividades de Instalação do Canal para atendimento às regras estabelecidas pelos Correios, necessárias à operação do Ponto de coleta;

b) Cumprir as obrigações contratualmente estabelecidas e pactuadas entre as partes;

c) Manter os itens de comunicação visual em estado de conservação adequado;

d) Observar as orientações que versam sobre os procedimentos operacionais a serem realizados para a correta prestação dos serviços.

6.2 O início da operação do Ponto de Coleta está vinculado à emissão/recebimento do Termo de Autorização de Início das Atividades.

7. DAS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DO CANAL

7.1 O início da operação do Ponto de Coleta está condicionado à conclusão das Atividades de Instalação do Canal, sendo compreendidas como aquelas ações a serem realizadas a fim de tornar o estabelecimento da credenciada apto a prestar o serviço objeto desta contratação.

7.2 Compete à credenciada, no decorrer do período das Atividades de Instalação do Canal:

- a) Disponibilizar os itens obrigatórios elencados na alínea “e” do subitem 5.2 deste Projeto Básico;
- b) Realizar os cadastros indicados pelos Correios;
- c) Realizar o treinamento;
- d) Compartilhar o material e instruções para os empregados que atuarem na prestação dos serviços relacionada à operação do Ponto de Coleta;
- e) Delimitar espaço a ser destinado à armazenagem de encomendas;
- f) Afixar os item(ns) de comunicação visual fornecido(s) pelos Correios;
- g) Solicitar vistoria;
- h) Iniciar as atividades na data definida pelos Correios.

7.3 Compete aos Correios, no decorrer do período das Atividades de Instalação do Canal:

- a) Fornecer as orientações para realização de cadastros, acesso aos Sistemas dos Correios e realização de treinamento;
- b) Prover suporte técnico para auxiliar a credenciada na instalação do canal;
- c) Realizar vistoria;
- d) Solicitar ajustes quando da comprovação de inconformidade da instalação do canal;
- e) Realizar procedimentos internos para viabilizar o início das atividades do Ponto de Coleta, definindo data de inauguração, quando da comprovação da conformidade da instalação do canal;
- f) Comunicar a credenciada sobre a finalização dos procedimentos internos para viabilizar o início das atividades do Ponto de Coleta e a data de inauguração, com emissão de Termo de Autorização para o Início das Atividades do Canal, o qual será anexado ao contrato da credenciada.

8. DOS PRAZOS

8.1 A conclusão das Atividades de Instalação do Canal, de que trata este Projeto Básico, deverá ocorrer observando o cronograma a seguir:

ATIVIDADE	PRAZO
I. Fornecer as orientações para realização de cadastros, instalação de aplicativo, acesso ao aplicativo de atendimento e realização de treinamento.	Junto à assinatura do contrato.
II. Ações por parte da credenciada até solicitação de vistoria.	Até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
III. Realização de vistoria e emissão de parecer.	Até 5 dias úteis após a solicitação de vistoria pela credenciada.
IV. Emissão de Termo de Autorização para Início das Atividades.	Até 10 dias úteis após relatório de vistoria.

8.2 O prazo II poderá ser prorrogado por igual período uma única vez, mediante solicitação formal da credenciada.

8.2.1 A solicitação de prorrogação deve ser realizada em até 3 (três) dias úteis que antecedem o fim do prazo, mediante justificativa.

8.2.2 A análise e emissão de decisão pelos Correios ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da solicitação.

8.2.3 A análise da justificativa pelos Correios, a fim de julgar a procedência da prorrogação do prazo, levará em consideração a responsabilidade da credenciada pelo atraso.

8.2.3.1 Caso a credenciada tenha, direta ou indiretamente, por ação ou omissão, contribuído para o atraso, a justificativa não será acatada, ocasionando a rescisão contratual.

8.3 Os prazos III. e IV. poderão ser prorrogados mediante comunicação prévia dos Correios à credenciada.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA

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

9.2 Observar, obrigatoriamente, normativos internos e orientações específicas emitidas necessárias à correta e adequada prestação dos serviços objeto desta contratação, realizando, inclusive, as adaptações e inovações indicadas no decorrer da vigência contratual.

9.3 Adotar todas as providências necessárias para início das operações, conforme descrito neste Projeto Básico e nas demais orientações repassadas após a assinatura do instrumento contratual, realizando as ações necessárias com dedicação, zelo, celeridade e tempestividade.

9.4 Prezar pela conservação dos itens de comunicação visual, sempre indicando aos Correios a necessidade de substituição dos itens em mau estado de conservação.

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

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

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

9.8 A credenciada deverá, durante toda a execução contratual:

- a) Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- b) Manter atualizados seus dados no Cadastro de Fornecedores do Correios;
- c) Comprovar, quando solicitada, sua regularidade econômica, contábil, fiscal, trabalhista e previdenciária, na forma e no prazo indicados pelos Correios.

9.9 A credenciada deverá, na relação com o cliente:

- a) Atender com atenção, respeito e cortesia;
- b) Prestar o serviço de forma adequada, assim entendido quando satisfizer as condições de regularidade, de continuidade, de eficiência, de segurança, de atualidade, de confiabilidade, de qualidade e de generalidade.

10. DAS OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

10.1 Manter atualizada a solução de atendimento, bem como os itens de identificação visual dos Pontos de Coleta, realizando substituição itens degradados.

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

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

- 10.4** Definir a frequência e o horário de realização da coleta das encomendas e informar à credenciada;
- 10.5** Definir conteúdo e periodicidade de envio de informações gerenciais e operacionais pela credenciada;
- 10.6** Comunicar por escrito qualquer falta, deficiência ou não conformidade na execução dos serviços assim que identificados, para correção pela credenciada;
- 10.7** Manter a Solução de Atendimento disponibilizada atualizada e em funcionamento, realizando manutenções preventivas e corretivas, além de implementar melhorias;
- 10.8** Manter atualizados e disponíveis à credenciada os materiais de referência para utilização da Solução de Atendimento;
- 10.9** Comunicar previamente à credenciada sobre atualizações que estiverem previstas para a Solução de Atendimento, bem como a necessidade de adequações para operacionalização da versão;
- 10.10** Prover canal de suporte técnico para atender à credenciada na operação da Solução de Atendimento.

11. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 11.1** A gestão e a fiscalização do Contrato de prestação de serviços visam a verificação do estrito cumprimento das regras contratualmente dispostas, bem como o atingimento dos índices de qualidades definidos.
- 11.2** A supervisão e acompanhamento da operacionalização de serviços prestados no Ponto de Coleta e demais aspectos referentes à execução do Contrato será realizada exclusivamente pelos Correios, por meio de representantes de suas áreas técnicas afetas aos processos e procedimentos desempenhados pelo canal.
- 11.3** O órgão responsável pela gestão das operações dos Correios anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, e conduzirá processo administrativo específico de apuração e aplicação de penalidade, quando cabível.
- 11.4** A gestão de desempenho da credenciada será realizada por meio de apuração, cálculo e acompanhamento do Índice de Desempenho (ID), que será representado por nota avaliativa atribuída à qualidade dos serviços prestados, observadas as regras dispostas no anexo contratual que rege sobre o tema.

12. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1** A credenciada cometerá infração administrativa se deixar de executar total ou parcialmente o Contrato de Credenciamento firmado junto aos Correios;
- 12.2** O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela credenciada ensejará na aplicação das sanções administrativas previstas em cláusula específica no Contrato de Credenciamento, sem prejuízo da responsabilidade civil e/ou criminal cabível.
- 12.3** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á por meio de processo administrativo que assegurará ao credenciado o contraditório e a ampla defesa.

13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 13.1** A efetiva prestação dos serviços será remunerada à CREDENCIADA considerando a quantidade de encomendas processadas no Ponto de Coleta no decorrer da competência, aferida de maneira automatizada por meio da solução de atendimento, conforme o resultado da fórmula disposta em subitem específico do Contrato de Credenciamento.
- 13.2** A atualização do contrato ocorrerá mediante a atualização financeira do modelo de remuneração do canal Ponto de Coleta considerando os preços praticados pelo mercado para a remuneração do serviço contratado.

13.3 A atualização financeira do modelo remuneratório do Ponto de Coleta será realizada anualmente, com data base em 1º de setembro de cada ano.

13.4 A atualização financeira do contrato será realizada automaticamente a cada 12 meses, implementando os valores obtidos na última data base e alterando os valores de remuneração da CREDENCIADA.

13.4.1 A primeira atualização ocorrerá a partir do 12º mês da assinatura do contrato e as demais ocorrerão a cada 12 meses contadas da última atualização.

13.4 Os procedimentos para prestação de contas e emissão de notas são orientados pelos Correios, podendo ser alterados no decorrer da relação contratual.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1 As despesas relacionadas à execução do contrato decorrente do processo de credenciamento estão programadas em dotação orçamentária própria e serão realizadas por meio da seguinte classificação orçamentária:

Conta Orçamentária	Descrição
44403.070027	Prestação de Serviço – Ponto de Coleta

15. VIGÊNCIA CONTRATUAL

15.1 A contratação será formalizada por meio de Contrato de Prestação de Serviços, com vigência de 60 (sessenta) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério exclusivo dos Correios, caso observadas as regras dispostas nos incisos I e II do artigo 71 da Lei n.º 13.303/16 no momento da análise e mediante aceitação da credenciada.

DESCRIÇÃO TÉCNICA DOS ITENS OBRIGATÓRIOS

1. A interessada poderá disponibilizar os itens obrigatórios que já sejam utilizados em seu negócio, compartilhando o uso entre as atividades do Ponto de Coleta e a atividades do negócio já desenvolvido no estabelecimento, devendo atender às descrições técnicas previstas neste anexo.
2. Caso não disponha ou prefira fazer uso exclusivo dos itens obrigatórios nas atividades desenvolvidas no Ponto de Coleta, a interessada poderá, a seu critério, adquiri-los, devendo atender às descrições técnicas previstas neste anexo.
3. Os itens obrigatórios deverão atender as descrições elencadas nos subitens a seguir.
 - 3.1 O dispositivo a ser disponibilizado deverá permitir:
 - a) O acesso à *internet*;
 - b) O correto funcionamento da câmera traseira, caso seja *smartphone*, *tablete* ou qualquer outro disposto móvel;
 - c) A impressão de documentos de maneira compatível com a impressora disponível no estabelecimento;
 - d) A possibilidade de leitura de código de barras 2d, caso o dispositivo a ser disponibilizado seja computador.
 - 3.2 A *internet* a ser disponibilizada deverá possuir:
 - a) Velocidade de *upload* mínima de 500 kbps;
 - b) Conexão sem fio, caso o dispositivo a ser disponibilizado seja *smartphone* ou *tablet*;
 - 3.3 A impressora a ser disponibilizada deverá:
 - a) Possuir tecnologia sem fio, por conexão *wi-fi* ou *bluetooth*, caso o dispositivo a ser disponibilizado seja *smartphone* ou *tablet*;
 - b) Possuir acesso à rede local;
 - c) Ser de jato de tinta ou a laser.
 - 3.4 Os insumos a serem disponibilizados são:
 - a) Folhas de papel de tamanho A4 ou papel compatível com o tipo de impressora;
 - b) Cola bastão – 21g;
 - c) *Toner*, tinta para impressora jato de tinta ou o que for compatível com tipo de impressora;
 - d) Tesoura;
 - e) Trena curta.
 - 3.4.1 Os insumos elencados nas alíneas *a*, *b* e *c* são de disponibilização contínua, variáveis de acordo com o volume de objetos processados no Ponto de Coleta.