

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO DO PROJETO BÁSICO

1. DO OBJETO

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3. DAS LOCALIDADES

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS

6. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7. DAS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DA LOJA

8. DA DESCRIÇÃO E DOS PRAZOS PARA EXECUTAR AS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DA LOJA

9. DAS OBRIGAÇÕES DA FRANQUEADA

10. DAS OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

11. DA SUPERVISÃO E DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

12. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO DE FRANQUIA POSTAL

16. ANEXOS

ANEXOS

ANEXO I

ANEXO II

GLOSSÁRIO DO PROJETO BÁSICO

Área de Atendimento: Local em que a unidade receberá os clientes, Pessoas Físicas e Jurídicas, que comparecerem espontaneamente para a realização de postagens de seus objetos.

Área de Apoio - É aquela composta pelos sanitários acessíveis (feminino e masculino) e por uma copa, localizada em ambiente de fácil acesso, tanto para os atendentes, quanto para os empregados da área operacional.

Área Operacional - É aquela destinada ao tratamento, triagem, consolidação e expedição dos objetos captados por meio do atendimento da unidade, ou ainda, por meio da Central Unificada de Coletas.

Documento *as built* - Documento “Elaboração do “como construído” (as built) para edificações, em conformidade com a NBR 14645-1 da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Franqueada - Pessoa Jurídica de Direito Privado contratada mediante processo licitatório específico com a finalidade de instalar e operar a Agência de Correios Franqueada denominada *Loja de Correios Franqueada* (LCF).

Guichê Especial - instalação de guichê para atendimento em eventos, com tempo de permanência temporário, enquanto da sua duração do evento.

Loja de Correios Franqueada (LCF) - Unidade Franqueada de Atendimento - Loja Correios.

Pé-direito - distância medida entre o piso e o teto de uma edificação.

Remuneração - valor repassado pelos Correios à Franqueada pela comercialização dos produtos e execução dos serviços autorizados, por meio de pagamento quinzenal (à vista) e mensal (a faturar) ou mediante desconto concedido.

Taxas - valores pagos pela Franqueada aos Correios de acordo com o determinado no Contrato.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Pessoas Jurídicas de Direito Privado para a instalação de canal de atendimento denominado *Loja de Correios Franqueada* (LCF) e desempenho de atividade de franquia postal, conforme condições, localidades, exigências e especificações estabelecidas pelos Correios.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. Contratação de pessoas jurídicas de direito privado que disponham de

imóvel para a instalação e operação de canal de atendimento de Correios denominado de Loja de Correios Franqueada (LCF), sob o sistema de franquia postal, para realizar atividades auxiliares relativas ao serviço postal.

2.1.1. O sistema de franquia postal, que rege a presente contratação, é decorrente da Lei de Franquia Postal [\[1\]](#), sendo a Loja Correios (LCF) a denominação para especificar a Agência de Correios Franqueada (AGF).

2.1.2. 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.

2.1.2.1. A venda dos produtos e serviços será realizada por meio de atividades de atendimento ao público, com o lançamento de informações em sistema informatizado autorizado pelos Correios, considerando o portfólio elencado no Anexo 3 do Contrato de Franquia Postal - CFP, que pode ser alterado pelos Correios no decorrer da sua vigência.

2.2. O imóvel da pessoa jurídica interessada na parceria deverá atender às regras dispostas no presente Projeto Básico quanto a localização e tamanho mínimo, devendo passar pelas adequações posteriores necessárias.

2.2.1. As adequações a serem realizadas são relacionadas aos aspectos de identificação visual do negócio à marca Correios, *layout* da loja, portfólio de produtos e serviços, preços definidos, sistemas de atendimento e metodologia da prestação de serviço mediante treinamentos, dentre demais aspectos que caracterizam o negócio franqueado.

3. DAS LOCALIDADES

3.1. O Edital de Licitação definirá os limites geográficos para instalação do Canal de Atendimento Loja de Correios Franqueada (LCF), para tanto, os Correios estabelecerão as localidades de instalação das franquias, observando os seguintes aspectos:

a) A Região de Atendimento é caracterizada por ser a área mais ampla e é delimitada pela área geopolítica de um município, região metropolitana ou região conurbada que contém uma ou várias Agências de Correios, próprias ou terceirizadas, com características de mercado postal semelhantes.

b) A Região de Atratividade é área contida em uma Região de Atendimento e que apresenta uma maior atratividade para instalação da LCF em função de receber maior fluxo de pessoas.

c) A Região Potencial é área, contínua ou não, que, dentro da Região de Atratividade, apresenta a maior atratividade para a instalação da LCF por receber a natural convergência e fluxo de pessoas daquela região e apresentar maior potencial de vendas.

3.2. As regiões são definidas unilateralmente pelos Correios, considerando a demanda de serviço postal nos mercados analisados, inclusive no que se refere à área de atuação, que fica restrita à Região de Atendimento.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderão participar do processo de licitação as pessoas jurídicas cujo ramo(s) de atividade não seja(m) incompatível(is) com o objeto deste Projeto Básico no ato da contratação, conforme rol de atividades especificado no anexo 3 do edital de licitação.

4.2. Não poderá participar a empresa que se encontre enquadrada no rol de vedações previstas na Lei nº 13.303/16, explore 2 franquias postais ou opere modelo diverso de canal de atendimento dos Correios.

4.2.1. O interessado deverá atender integralmente às exigências dispostas no presente Projeto Básico e seus anexos, bem como no Edital de Licitação, quanto aos critérios de habilitação e classificação.

4.3. Para participar da Licitação Correios, o interessado deverá apresentar a documentação prevista no Edital de Licitação que comprove:

a) a habilitação jurídica, a qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal e trabalhista;

b) o cumprimento dos critérios técnicos necessários para a classificação da empresa participante do certame.

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

4.3.1.1. Os Correios poderão, a qualquer tempo, diligenciar para comprovar a veracidade das informações registradas 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 determinante da licitação, contendo parâmetros e exigências para a formulação das propostas técnicas.

5.2. Para o julgamento das propostas serão observadas as condições relacionadas às características do imóvel disponibilizado para a instalação da LCF, sendo que o imóvel deve possuir condições físicas que possibilitem a adaptação do imóvel ao modelo apresentado pelos Correios.

5.2.1. As condições físicas de que trata o subitem 5.2 devem ser preexistentes, dispensando obras para adequação do imóvel, ou, caso sejam necessárias, sejam realizadas às expensas e sob critério único da contratada, sendo que tais adequações não são consideradas no cálculo da simulação orçamentária do modelo.

5.3. Para efeitos do objeto da contratação, o imóvel oferecido para instalação e operação da franquia deve estar localizado na Região Potencial ou na Região de Atratividade, conforme estabelecido pelos Correios no Anexo 4 do Edital de Licitação.

5.4. A área destinada à instalação da LCF deverá ser utilizada exclusivamente para o funcionamento da loja, devendo estar objetivamente delimitada e completamente isolada das demais áreas do imóvel ou de imóveis que não sejam destinados à operação da LCF.

5.5. A área total do imóvel deve ser igual ou maior do que o tamanho definido como mínimo ao tipo de unidade indicado no Anexo 4 do Edital de Licitação, possibilitando dedicar áreas para as atividades a serem desempenhadas na unidade e instalar a quantidade de guichês indicada na tabela:

Tabela 1 - Áreas mínimas do imóvel

Tipo de loja	Guichês	Atividade/Área mínima (m ²)			Área total (m ²)
		Atendimento	Operacional	Serviço/Apoio	
Tipo I	4	59,00	53,00	22,00	134,00
Tipo II	7	75,00	94,00	26,00	195,00

5.5.1. Para composição da área total exigida, é permitida a apresentação de mais de um imóvel, desde que sejam contíguos/adjacentes, ou seja, a parede ou elemento que divide os imóveis seja compartilhado e possa ser retirado para unificar os espaços.

5.5.2. O imóvel poderá ter formato irregular, porém, para acomodar as atividades previstas com a eficiência e conforto necessários, deverá permitir adequações conforme previsão do subitem 5.2.1, de forma a ter a largura mínima conforme se segue:

a) 4,50 m para as lojas Tipo I;

b) 5,50 m para as lojas Tipo II.

5.5.2.1. Serão admitidas larguras inferiores apenas para passagens e circulações, porém, as áreas com larguras inferiores às especificadas nesse item não poderão ser computadas na área da Atividade/Área mínima (m²), constantes da Tabela 1 - Áreas mínimas do imóvel, item 5.5 deste Projeto Básico.

5.5.3. Se o imóvel apresentado na proposta técnica possuir área com metragem superior à exigida, é permitido disponibilizar apenas uma fração de sua área para a instalação da LCF, contudo as atividades da franquia deverão ser desempenhadas de maneira independente, sem serem confundidas com as atividades desenvolvidas na outra fração.

5.6. Para participar do certame a interessada deve possuir imóvel próprio, cedido ou alugado, desde que, nos dois últimos casos, seja possível comprovar que a participante possui vínculo jurídico com o imóvel por prazo mínimo igual ou superior ao da vigência do Contrato de Franquia Postal.

5.7. O imóvel onde será instalada a LCF deve 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, exceto se orientado de forma diversa pelos Correios.

5.8. O estabelecimento deve possuir adaptações necessárias à acessibilidade correspondente ao estabelecido na Lei nº 10.098/00, suas alterações e regulamentações, Lei nº 13.146/15, às normas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, Normas Regulamentadoras no Ministério do Trabalho e à legislação local, em especial quanto aos seguintes aspectos:

a) pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

b) a acessibilidade na entrada da unidade poderá contar com rampa, entrada em nível sem obstáculos, plataforma elevatória, ou outros dispositivos que se fizerem necessários;

c) dispor de sanitários acessíveis, em quantidade, dimensões e especificações conforme normas de acessibilidade e locais, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

5.8.1. Caso não disponha de tais características, o imóvel deve possibilitar a adequação pertinente, que deverá ser realizada às expensas e sob responsabilidade da proponente caso logre vencedora no processo licitatório, conforme disposto no subitem 5.2.1 deste Projeto Básico.

5.9. O imóvel deve ser regularizado, de acordo com as normas locais, incluindo as normas federais e estaduais, ou possuir condições de regularidade junto ao Poder Público local para a futura instalação e operação de uma agência de Correios.

5.10. O imóvel deve estar localizado em endereço que permita a operação das atividades de Correios, atendendo à norma de zoneamento local.

5.11. A estrutura deve possuir paredes externas em alvenaria e a cobertura em laje, ou possuir grade horizontal instalada sob o telhado, ou outra solução para garantir a segurança da unidade contra invasões.

5.11.1. Caso não disponha de tais características, o imóvel deve possibilitar a adequação pertinente, que deverá ser realizada às expensas e sob responsabilidade da proponente caso logre vencedora no processo licitatório, conforme disposto no subitem 5.2.1 deste Projeto Básico.

5.12. O pé-direito do imóvel deve ser livre com mínimo de 2,50m, sendo aceitável altura inferior a esta desde que esteja de acordo com o Código de Obras local.

5.12.1. As áreas destinadas a banheiro, arquivo, almoxarifado e depósito de materiais em geral devem ter pé-direito mínimo de 2,30m, podendo ser inferior desde que esteja de acordo com o Código de Obras local.

5.13. O piso deve estar preferencialmente em um mesmo nível, sendo aceitável o desnível desde que pelo menos 50% da área total mínima necessária para a instalação da unidade tenha seu piso em um mesmo nível sem degraus ou obstáculos, visando a livre circulação dos usuários, sendo que esta área mínima de 50% deve corresponder à área a ser destinada ao atendimento e estar contígua à entrada principal do imóvel.

5.13.1. Devem ser evitados degraus, contudo, quando necessário, os desníveis devem ser tratados com rampas acessíveis.

5.14. O imóvel dividido em pavimentos deve ter espaço que possibilite que toda a área de atendimento esteja localizada no piso térreo da unidade, sendo possível destinar o restante das áreas ao piso imediatamente inferior, imediatamente superior ou em mezanino.

5.14.1. A área de apoio pode estar localizada em local separado em edificações que disponham de sanitários e copas para uso coletivo, como *shoppings* ou galerias

comerciais, devendo tais áreas serem acessíveis por trajeto coberto e protegido, com distância máxima percorrida de até 50m, conforme recomendação da NBR 9050/2020.

5.15. A ventilação e iluminação dos ambientes devem ser garantidas conforme legislação local, sendo que as vedações perimetrais estanques à água devem estar niveladas, limpas, em condições de receber revestimento definitivo (emassamento e pintura ou cerâmico), a exemplo de alvenaria com chapisco, emboço e reboco.

5.16. A área destinada a carga e descarga operacional, relacionada aos objetos de Correios, deverá possuir as seguintes características:

a) possibilitar o estacionamento de pelo menos 1 (um) veículo, podendo ser em área contígua ao imóvel ou em área distante em até 50m de um acesso da edificação do imóvel;

b) caso esteja em área pública, ser reservada a atividades de carga e descarga com devida demarcação por órgão competente;

b.1) a área de carga e descarga em via pública deverá ser preferencialmente destinada ao uso exclusivo da unidade nas atividades operacionais dos Correios, caso seja possível, não havendo óbice no uso compartilhado com demais lojistas da região;

c) possuir espaço que atenda as seguintes dimensões mínimas: 6,70m x 3,40m, altura de 2,70m, sendo que a largura mínima da rua que dá acesso à área de carga e descarga deve ser de 2,70m;

c.1) em se tratando de área de carga e descarga em via pública, será exigível apenas a medida de comprimento mínimo da vaga de estacionamento de 6,70m, podendo as demais medidas serem dispensadas.

5.16.1. É obrigatório que o imóvel possua ou possibilite a instalação, conforme previsão do subitem 5.2.1, de uma entrada/saída exclusiva para a operação de carga e descarga.

5.17. A disponibilização de áreas destinadas ao estacionamento de clientes é desejável, sendo que o estacionamento deverá atender ou permitir adequação às normas sobre acessibilidade e idosos, em especial à Lei nº 10.098/00, ao seu regulamento, ao Decreto nº 5.296/04, à norma da ABNT (NBR 9050/2020), à Lei nº 10.741 - Estatuto do Idoso (art. 41) e às legislações municipais aplicáveis.

6. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Para a execução do objeto da contratação, é necessário que a pretendente, no decorrer da etapa de instalação, e a franqueada, no decorrer da vigência do Contrato de Franquia Postal, observe as seguintes condições:

a) Realizar todas as Atividades de Instalação da Loja para adequação e padronização do negócio de acordo com as regras estabelecidas pelos Correios; conforme definições e prazos previsto no Contrato Preliminar e no presente Projeto Básico;

b) Cumprir as obrigações contratualmente estabelecidas e pactuadas

entre as partes;

c) Realizar todos os treinamentos e capacitações indicados pelos Correios;

d) Manter o imóvel e todos os itens de comunicação visual, internos e externos, em estado de conservação adequado e atualizado;

e) Atualizar os *softwares* indicados pelos Correios para possibilitar o correto atendimento.

6.2. A franqueada não poderá explorar 2 franquias postais ou operar modelo diverso de canal de atendimento dos Correios, assim, caso esteja enquadrada na situação descrita, irá passar por transição entre modelos, conforme regras dispostas no Contrato Preliminar.

7. DAS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DA LOJA

7.1. O início da execução do objeto da contratação está condicionado à conclusão das Atividades de Instalação da Loja, sendo compreendidas como aquelas ações que visam tornar a empresa contratada em apta a atender às condições de execução do objeto e estão vinculadas ao compromisso firmado na assinatura do Contrato Preliminar.

7.2. Para efeito da presente contratação, as Atividades de Instalação da Loja compreendem as seguintes ações por parte da pretendente:

a) Alteração do instrumento constitutivo da pessoa jurídica;

b) Reunião de nivelamento e esclarecimento técnico junto aos Correios direcionada ao Responsável Técnico selecionado pela pretendente;

c) Elaboração, análise e aprovação do Projeto de Instalação, conforme as orientações dispostas no Contrato Preliminar, Anexo IX do Edital de Licitação, e demais orientações repassadas pela área técnica dos Correios;

d) Adequação física do imóvel, inclusive com a realização das reformas necessárias;

e) Aquisição e instalação dos mobiliários, sistemas, equipamentos e periféricos;

f) Confeção e instalação dos itens de comunicação visual da marca Correios;

g) Realização dos treinamentos e cursos de capacitação indicados por todos os colaboradores apontados;

h) Recebimento de aprovação em vistoria de Conformidade Técnica e comprovação da conformidade das adaptações realizadas segundo as orientações dispostas no Anexo II do presente Projeto Básico;

i) Pagamento da Taxa de Franquia Postal, conforme procedimentos orientados pelos Correios.

7.2.1. A aquisição de móveis e equipamentos, soluções de tecnologia e sistemas de apoio, bem como a contratação de profissionais para instalação desses elementos nas dependências da Loja de Correios Franqueada são de responsabilidade exclusiva da pretendente, devendo ser providenciada em tempo hábil para evitar atrasos na conclusão da instalação da loja e início das operações da

LCF.

7.3. Compete aos Correios no decorrer do período das Atividades de Instalação da Loja:

- a) Aplicar treinamentos e cursos de capacitação;
- b) Fornecer documentos e instruções complementares, após a assinatura de Termo de Confidencialidade, relacionados à instalação do canal;
- c) Prover canal de suporte técnico para auxiliar a pretendente na execução das atividades de instalação do canal;
- d) Analisar e aprovar o Projeto de Instalação apresentado pela pretendente, ou realizar apontamentos visando ao ajuste do projeto não conforme;
- e) Realizar a Vistoria de Conformidade Técnica;
- f) Informar e orientar a pretendente quando da existência de item não conforme, visando ajuste e realização de nova vistoria;
- g) Emitir Termo de Conformidade Técnica quando da comprovação da conformidade da instalação da loja;
- h) Adotar os procedimentos internos para viabilizar a operação da LCF, em até 10 dias úteis, após a emissão do Termo de Conformidade Técnica, podendo ser prorrogado, caso necessário;
- i) Definir o plano de triagem e o horário de coleta pelos Correios na LCF;
- j) Comunicar a pretendente sobre a finalização dos procedimentos internos de viabilidade do funcionamento da LCF e convocá-la para assinatura do Contrato de Franquia Postal;
- k) Dar acesso, após a assinatura do Contrato de Franquia Postal, aos normativos internos que estejam relacionados/necessários às atividades do canal;
- l) Auxiliar a franqueada na solicitação do kit inicial de suprimento (etiquetas, produtos e demais insumos para a execução dos serviços), a ser fornecido à Loja de Correios Franqueada antes do início da operação;
- m) Definir, de comum acordo com a franqueada, a data de inauguração da loja.

8. DA DESCRIÇÃO E DOS PRAZOS PARA EXECUTAR AS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DA LOJA

8.1. A conclusão das Atividades de Instalação da Loja, de que trata o item 7 do presente Projeto Básico, deverá ocorrer em até 6 (seis) meses, contados da data de assinatura do respectivo Contrato Preliminar.

8.2. Não sendo possível a realização das adaptações necessárias dentro do prazo estabelecido no subitem anterior, a pretendente deverá apresentar justificativa aos Correios para o atraso até o último dia previsto para sua conclusão.

8.3. A justificativa apresentada pela pretendente deverá ser avaliada pelo Gestor Operacional do Contrato no prazo de 10 dias úteis, a fim de decidir pela concessão de prazo suplementar.

8.3.1. Caso a justificativa apresentada pela pretendente seja acatada, os Correios poderão conceder prazo suplementar de até 90 dias corridos para a conclusão das Atividades de Instalação da Loja sem a incidência de multa à pretendente.

8.3.2. Caso a justificativa não seja acatada, a pretendente será multada, em conformidade ao disposto na tabela a seguir, sendo concedido prazo suplementar de 3 (três) meses para a conclusão das Atividades de Instalação da Loja.

Prazo para conclusão das Atividades de Instalação da Loja*	Multa aplicável em caso de indeferimento das justificativas**	Prazo suplementar autorizado para concessão pelos Correios
Até 6 meses	Não há	Não há necessidade de prazo suplementar se instalado nos 6 meses
A partir de 6 meses e 1 dia até 9 meses	35%	Novo prazo de 3 meses
A partir de 9 meses e 1 dia até 12 meses	70%	Novo prazo de 3 meses
Acima de 180 dias	100%	Não há. Ocorre a rescisão e aplicação da multa

* Contados da assinatura do

Contrato Preliminar.

** As multas são

cumulativas, incidindo sobre cada período de atraso, devendo ser calculadas sobre o valor correspondente à taxa de franquia vigente no momento de sua aplicação.

8.3.3. A análise da justificativa da pretendente pelos Correios, a fim de julgar a procedência da prorrogação do prazo para conclusão das Atividades de Instalação da Loja, levará em consideração sua participação no atraso. Caso a pretendente tenha, direta ou indiretamente, por ação ou omissão, contribuído para o atraso, a justificativa não será acatada.

8.4. Caso a pretendente não conclua as Atividades de Instalação da Loja no prazo de 365 dias corridos, contados da assinatura do respectivo Contrato de Franquia Postal, o Órgão de Gestão Operacional do contrato deverá iniciar processo administrativo visando o cancelamento do Contrato Preliminar, sem prejuízo da aplicação das sanções nele previstas, bem como no Edital de Licitação.

8.5. Do Projeto de Instalação

8.5.1. O Projeto de Instalação deverá ser apresentado aos Correios em até 20 dias úteis após a realização da reunião de nivelamento e esclarecimento técnico, conforme disposto no Contrato Preliminar, devendo a área técnica competente apresentar parecer técnico conclusivo no prazo de 10 dias úteis após sua apresentação.

8.6. **Da Vistoria de Conformidade Técnica**

8.6.1. A Vistoria de Conformidade Técnica será realizada por profissional ou equipe de profissionais designados pelos Correios, em até 20 (vinte) dias corridos após o recebimento da solicitação da franqueada, conforme procedimentos estabelecidos no Anexo 2 deste Projeto Básico.

9. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. Cabe à empresa contratada:

9.1.1. Observar as responsabilidades assumidas na assinatura do Contrato de Franquia Postal-LCF/CFP e cumprir todas as exigências previstas no presente Projeto Básico e na Circular de Oferta de Franquia, prezando pela fiel execução do objeto nos parâmetros estabelecidos;

9.1.2. Observar, obrigatoriamente, normativos internos e orientações específicas emitidas pelos Correios quanto ao desempenho da atividade de franquia postal;

9.1.3. Realizar todas as atividades necessárias para início da efetiva execução do contrato, ou seja, o desempenho da atividade de franquia postal, conforme descrito neste Projeto Básico;

9.1.4. Garantir a segurança e confidencialidade de qualquer tipo de informação que possa ter acesso em decorrência da relação contratual com a contratante, mantendo o caráter confidencial das políticas, estratégias e documentos dos Correios a que venha a ter acesso em razão da relação contratual com a franqueadora;

9.1.5. Responsabilizar-se integralmente por todos e quaisquer ônus relacionados à execução do contrato, abrangendo a instalação da loja, locomoção de sócios e profissionais, tributos, contribuições, encargos, riscos, custos, e outras despesas, diretas e indiretas, necessárias ao cumprimento das obrigações inerentes à prestação dos serviços, sem ônus adicional aos Correios.

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

9.1.7. Observar os direitos dos usuários e garantir a 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 dos Correios.

9.1.8. Atuar nas situações de pedido de informação, denúncia, reclamação ou manifestação dos clientes, nas quais envolvam o desempenho das atividades de

franquia postal pela franqueada, a qual poderá ser convocada para prestar informações, respondendo aos questionamentos relativos ao fato gerador, na forma e prazos definidos nos normativos internos e orientações emitidas pelos Correios sobre o tema.

9.1.9. Manter, durante toda a execução do Contrato de Franquia Postal, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital de Licitação.

9.1.10. Comprovar, quando solicitada, sua regularidade econômica, contábil, fiscal, trabalhista e previdenciária, na forma e no prazo indicados pelos Correios.

9.1.11. Assegurar a inviolabilidade e o sigilo das correspondências sob sua guarda, em conformidade com a Constituição Federal e a Lei Postal.

9.1.12. Comercializar todo o portfólio de produtos e serviços obrigatórios pelos Correios, de acordo com o Contrato de Franquia Postal, bem como aqueles que venham a ser acrescentados no decorrer da vigência contratual.

9.1.13. 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 correspondentes às respectivas obrigações trabalhistas e previdenciárias.

9.1.14. Manter as instalações, equipamentos, sistemas, mobiliário, utensílios operacionais e elementos de identificação visual da LCF nas mesmas condições em que foram aprovados quando da instalação da loja, substituindo-os ou os reparando, quando não estiverem em perfeito estado de conservação e funcionamento.

9.1.15. Atender às exigências legais aplicáveis relativas à ergonomia, acessibilidade e saúde no trabalho, de âmbito federal, estadual e/ou municipal, independentemente de tais aspectos serem alvo de fiscalização e supervisão pelos Correios, sobretudo quanto às condições de acessibilidade definidas na Lei nº 10.098/00 e a Lei nº 10.048/2000 quando da prestação dos serviços.

9.1.16. Adotar um perfil ético em suas práticas, além de respeitar, cumprir e fazer cumprir durante a execução do Contrato de Franquia Postal, no que couber, o Código de Conduta Ética dos Correios.

10. DAS OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

10.1. Cabe aos Correios no decorrer da relação contratual:

10.1.1. Proporcionar todas as condições que possibilitem o cumprimento das obrigações assumidas pela franqueada;

10.1.2. Proporcionar todas as condições que possibilitem o cumprimento das obrigações assumidas pela franqueada, fornecendo informações, 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;

10.1.3. 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.

10.1.4. 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.

10.1.5. 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.

10.1.6. 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 consultoria e capacitação, a fim de melhorar o desempenho da franqueada.

10.1.7. Zelar para que durante toda a vigência do Contrato de Franquia Postal sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela franqueada, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de Licitação Correios.

10.1.8. Dar amplo conhecimento quando da alteração/implementação de regramentos que tenham impacto sobre ao desempenho da atividade de franquia postal, ou situações transitórias relevantes na operação do canal.

10.1.9. Resguardar 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 da Empresa ou que proporcionem vantagem competitiva no mercado e se constituam vantagem concorrencial.

10.1.9.1. Excetuam-se das situações citadas anteriormente, aquelas essenciais para o desempenho das atividades de franquia postal, sob critério exclusivo dos Correios, bem como a transferência de *know-how* à franqueada.

10.1.10. Alterar a remuneração e condições para pagamento, bem como demais regras do Contrato de Franquia Postal, observados os princípios que regem a matéria, visando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do referido contrato.

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

10.1.12. Prezar pelos direitos dos usuários 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.

11. DA SUPERVISÃO E DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

11.1. 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 loja ou por meio dos sistemas informatizados, visando aferir a conformidade dos processos operacionais, financeiros, comerciais, de qualidade operacional e de atendimento.

11.2. A supervisão e o acompanhamento da execução contratual visam gerir e fiscalizar o desempenho das atividades de franquia postal a fim de obter o estrito cumprimento das obrigações pactuadas.

11.3. 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.

11.4. A não execução do Plano de Ação será passível de aplicação das penalidades cabíveis.

11.5. 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 Contrato de Franquia Postal.

11.6. 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.

11.7. Os Correios utilizarão sistema(s) ou metodologia(s) de avaliação de desempenho para subsidiar a gestão e a verificação das atividades da franqueada.

11.7.1. Periodicamente, os Correios poderão promover atualizações/alterações/revisões de valores/percentuais e melhorias incrementais nos índices e indicadores estabelecidos para medir o desempenho, a serem acompanhados na execução do objeto do Contrato de Franquia Postal.

11.7.2. A franqueada será informada, com no mínimo 30 dias corridos 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.

12. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. A franqueada cometerá infração administrativa se deixar de executar total ou parcialmente o Contrato de Franquia Postal firmado junto aos Correios.

12.2. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela franqueada ensejará na aplicação das sanções administrativas previstas em cláusula específica no Contrato de Franquia Postal, 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 à franqueada o contraditório e a ampla defesa.

12.4. Na aplicação das penas contratualmente previstas, a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta da franqueada, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO

13.1. A remuneração das empresas franqueadas se dará com base nos valores e critérios indicados no Contrato de Franquia Postal-CFP/LCF, obedecendo as seguintes premissas:

a) A remuneração será definida de forma que os valores estabelecidos sejam financeiramente viáveis, demonstrados por meio da aferição de vantagem econômica;

b) O investimento realizado para a instalação do canal deverá ser retornado no transcorrer da vigência contratual;

c) O valor da remuneração do canal não poderá ser superior ao que os Correios dispõem para a realização dos mesmos serviços, com recursos próprios;

d) A remuneração é calculada considerando o modelo de canal, não sendo estabelecidos valores remuneratórios individuais.

13.2. Os valores remuneratórios serão corrigidos conforme previsto no instrumento contratual firmado.

13.3. Sobre a remuneração da franqueada, incidirá, quando cabível, os percentuais de redução a serem aplicados na remuneração mensal, conforme demonstrado no Anexo que trata dos Indicadores de Desempenho.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas relacionadas à execução do Contrato de Franquia Postal do canal Loja de Correios Franqueada - LCF estão programadas em dotação orçamentária própria e serão por meio da seguinte classificação orçamentária:

Conta Orçamentária	Descrição
44406.010015	Remuneração LCF

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO DE FRANQUIA POSTAL

15.1. A contratação será formalizada por intermédio de Contrato de Franquia Postal com vigência de 10 (dez) anos, contados a partir de sua assinatura, podendo ocorrer prorrogação uma única vez por igual período.

PROJETO DE INSTALAÇÃO

1. ELABORAÇÃO

1.1. A franqueada, no ato da assinatura do Contrato de Franquia Postal, deverá indicar aos Correios o nome do responsável técnico que irá elaborar o projeto de adaptação física do(s) imóvel(is), denominado simplesmente Projeto de Instalação, cabendo à franqueada providenciar a elaboração de tal documento às suas expensas.

1.1.1. O responsável técnico deverá estar devidamente habilitado junto ao CAU ou CREA e participar de reunião de nivelamento e esclarecimento técnico prévia e obrigatória, de até 4 (quatro) horas, conforme data e local a serem definidos pelos Correios.

1.1.1.1. A reunião de que trata o subitem 1.1.1 visa prestar todas as informações necessárias ao responsável técnico quanto ao Projeto de Instalação, bem como fornecer as documentações pertinentes complementares após a assinatura de Termo de Confidencialidade.

1.1.1.2. A reunião de nivelamento e esclarecimento técnico será realizada em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do Contrato de Franquia Postal, presencialmente no município sede da Superintendência Estadual onde será instalada a LCF ou por meio de videoconferência, com emissão de documento que certifique a participação, cabendo à franqueada arcar com todos os custos envolvidos na participação do seu responsável técnico, caso seja presencial.

1.2. O Projeto de Instalação será submetido para avaliação e aprovação pelos Correios, aplicando-se, para tanto, os prazos previstos no subitem 8.5 do Projeto Básico.

1.2.1. Sendo aprovado, o Projeto de Instalação passará a compor o instrumento jurídico da franqueada, devendo ser registrado junto ao CAU ou CREA e encaminhada cópia do Registro de Responsabilidade Técnica - RRT ou da Anotação de Responsabilidade Técnica - ART aos Correios, devidamente quitada e, quando necessário, submetê-lo à aprovação das autoridades públicas competentes, visando obter alvará pertinente.

1.2.1.1. A aprovação do Projeto de Instalação pelos Correios implica apenas a validação de conformidade da solução com os padrões definidos por esta Empresa, com os Guias, Especificações Técnicas, Circular de Oferta de Franquia e com a Proposta Técnica, e não substitui a necessidade da observância às leis e normas técnicas pertinentes à construção civil, à localidade da unidade, às condições de conforto, ergonomia e segurança ou ainda sua aprovação junto aos órgãos competentes, se for o caso.

1.2.1.1.1. A aprovação de que trata o subitem anterior não traz para os Correios o compartilhamento da responsabilidade técnica sobre o projeto, considerando que a atividade de vistoria somente abrange o cumprimento e observância aos padrões de imagem corporativa dos Correios.

1.2.2. Sendo reprovado:

a) Pela primeira vez, deverão ser feitos os ajustes necessários para sua reapresentação.

b) Nas reiterações, a partir da segunda reprovação, incidirá a cobrança de Taxa de Avaliação de Projeto de Instalação no valor

definido no Anexo 2 do Contrato de Franquia Postal, cujo recolhimento, a ser realizado antecipadamente em agência própria dos Correios ou por outro meio indicado, deverá ser comprovado no ato da solicitação de reavaliação do Projeto.

1.3. A franqueada será inteiramente responsável pela elaboração e execução das respectivas obras para adaptação do imóvel em que será instalada a LCF, atentando-se para o cumprimento dos prazos estabelecidos e da execução do Projeto nos moldes aprovados pelos Correios.

1.3.1. A responsabilidade da franqueada abrange todas as despesas decorrentes da elaboração e execução do Projeto de Instalação, inclusive no que tange aos custos com deslocamento, hospedagem e alimentação do responsável técnico para participação em reunião prévia e obrigatória, para nivelamento e esclarecimento técnico, a que se refere o subitem 1.1.1.

1.3.2. Os Correios não se responsabilizarão por obras ou serviços de terceiros executados nas LCF.

1.4. A franqueada deverá providenciar junto aos órgãos competentes todas as licenças e/ou documentos correlatos à execução de obras ou adequações necessárias no imóvel para instalação da LCF e sua operação, arcando com todos os custos, despesas e encargos pertinentes.

1.5. Será de responsabilidade da franqueada a adequação do imóvel a fim de que atenda à legislação, às posturas e às normas técnicas definidas no âmbito municipal, distrital, estadual e federal, além daqueles relacionados à segurança patrimonial e das pessoas.

1.5.1. A disposição dos mobiliários e equipamentos da LCF deverão observar as disposições do Projeto de Instalação aprovado pelos Correios.

1.6. O documento deverá ser anexado ao processo administrativo de gestão da LCF e deverá ser observado durante a vigência do Contrato de Franquia Postal. Havendo alterações no layout, a franqueada deverá encaminhar a proposta de alteração previamente aos Correios para análise e aprovação.

2. **ITENS OBRIGATÓRIOS**

2.1. O Projeto de Instalação que será disponibilizado aos Correios deverá, em linhas gerais, conter:

- a) Infraestrutura geral que deverá sinalizar os pontos elétricos, de iluminação, de CFTV, de rede de dados e voz;
- b) Disposição dos mobiliários;
- c) Disposição dos equipamentos;
- d) Delimitação da área de atendimento;
- e) Delimitação da área operacional;
- f) Delimitação da área de serviço/apoio;
- g) Delimitação da área de carga e descarga;
- h) Rota para coleta dos objetos postados;
- i) Estrutura de instalação dos elementos de comunicação visual interna e externa.

VISTORIA DE CONFORMIDADE TÉCNICA

1. ASPECTOS GERAIS

1.1 A franqueada deverá informar aos Correios assim que finalizar as adequações necessárias, solicitando, nesse momento, a realização de Vistoria de Conformidade Técnica, para análise da viabilidade de início das operações da LCF.

1.1.1. Entende-se por Vistoria de Conformidade Técnica a realização de visita às instalações da LCF, podendo ocorrer em uma ou duas etapas, por áreas técnicas dos Correios representadas por uma equipe de engenharia e uma equipe de tecnologia da informação - TI.

1.1.2. A Vistoria de Conformidade Técnica tem por objetivo validar, exclusivamente, as adaptações realizadas para garantir a padronização da solução com os padrões definidos por esta Empresa, com os Guias, Especificações Técnicas, Circular de Oferta de Franquia e com a Proposta Técnica.

2. PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VISTORIA

2.1. A solicitação de Vistoria de Conformidade Técnica deverá ser realizada por protocolo eletrônico pela franqueada, por meio do SEI, dos seguintes documentos:

a) Projeto de Instalação da loja e anexos;

b) Documento as built, de acordo com a NBR 14645-1 da ABNT;

c) Levantamento fotográfico do imóvel, com fotos de qualidade mínima de 5 megapixels, tamanho 10X15, sem edição ou manipulação de qualquer natureza, e registro de no mínimo:

c.1) Fachada do imóvel, inclusive no caso de o imóvel possuir mais de uma fachada, caso em que todas devem ter ao menos um registro fotográfico;

c.2) Área de Atendimento da unidade, tirada da porta principal do imóvel com vista para o seu interior;

c.3) Interior do imóvel, com vista para a porta principal;

c.4) Porta dos fundos do imóvel, tirada do interior do imóvel com vista para a porta dos fundos (inclusive no caso de o imóvel possuir mais de uma porta dos fundos, caso em que todas devem ter ao menos um registro fotográfico);

c.5) Área destinada à retaguarda da loja.

3. ATIVIDADE DE VISTORIA

3.1. A Vistoria de Conformidade Técnica será realizada considerando o prazo

disposto no subitem 8.8 do Projeto Básico e verificará no todo ou em parte, a conformidade da LCF com os padrões estabelecidos no Projeto de Instalação aprovado pelos Correios, com os Guias e Especificações Técnicas, com a Circular de Oferta de Franquia e com a Proposta Técnica, observando os seguintes itens:

a) Layout da Loja de Correios Franqueada;

b) Adequação das estações de atendimento instaladas, com a observância aos padrões de comunicação visual e com as disposições do Projeto de Instalação aprovado pelos Correios;

c) Adequação dos demais itens de comunicação visual da marca Correios na Área de atendimento;

d) Adequação dos equipamentos de informática e periféricos, conforme as especificações contidas no Guia de Referência;

e) Manutenção dos critérios técnicos da franqueada de acordo com a pontuação que a classificou, ou pontuação superior.

3.2. A vistoria de TI também abrange as atividades de instalação do sistema de automação do atendimento e demais softwares autorizados pelos Correios, especificados para operação na LCF.

3.3. A vistoria não avaliará itens como acessibilidade, ergonomia, segurança e confiabilidade do mobiliário, equipamentos, do imóvel ou de suas instalações cuja responsabilidade de atendimento aos requisitos previstos na legislação e demais regulamentações é da franqueada, afastando-se qualquer solidariedade, subsidiariedade ou corresponsabilidade dos Correios.

3.4. Caso a franqueada seja reprovada na vistoria, será cobrada taxa de vistoria complementar, conforme valores presentes no Contrato de Franquia Postal, no Anexo 2.

3.4.1. Os Correios deverão identificar, de forma conclusiva, quais são os itens não conformes, informando as providências que deverão ser adotadas para que a franqueada possa providenciar nova adequação.

3.4.2. Finalizados os ajustes, a franqueada deverá solicitar aos Correios a realização de nova vistoria de adequação aos requisitos mínimos, mediante envio de cópia do pagamento da taxa de vistoria complementar.

3.4.3. A reprovação da franqueada na vistoria não implica em prorrogação dos prazos ou das condições definidas no item 8 deste Projeto Básico, ressalvadas as exceções previstas no item em questão.



Documento assinado eletronicamente por **Talita Martins Ferreira Bueno, Chefe de Departamento**, em 27/03/2024, às 16:33, 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, informando o código verificador **48074639** e o código CRC **D80E5706**.

