

**PROJETO BÁSICO PARA A
INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO DE
CANAL DE ATENDIMENTO
*CORREIOS MODULAR - CMD***

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO DO PROJETO BÁSICO	3
1. DO OBJETO.....	4
2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	4
3. DAS LOCALIDADES.....	4
4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	5
5. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS	5
6. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO.....	7
7. DAS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DO CANAL.....	8
8. DA DESCRIÇÃO E DOS PRAZOS PARA EXECUTAR AS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DO CANAL.....	9
9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	13
10. DAS OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS.....	14
11. DA FISCALIZAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL.....	15
12. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	16
13. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO.....	16
14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	17
15. VIGÊNCIA DO CONTRATO DE PERMISSÃO	17
16. ANEXOS.....	17
ANEXOS.....	18
ANEXO I.....	19
ANEXO II.....	20

GLOSSÁRIO DO PROJETO BÁSICO

Área de apoio – espaço restrito destinado ao tratamento e guarda dos objetos captados no CMD enquanto não coletados pelos Correios.

Branding – imagem ou promoção de marca.

Remuneração – valor repassado pelos Correios à permissionária pelo desempenho de atividade de atendimento postal terceirizado.

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

1. DO OBJETO

1.1 A presente Licitação Correios tem como objeto a contratação de empresário para a instalação de canal de atendimento denominado Correios Modular (CMD) e desempenho de atividade de atendimento postal terceirizado, sob o regime de permissão, conforme condições, localidades, exigências e especificações estabelecidas pelos Correios.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 Contratação de empresários exploradores de atividade econômica classificada como varejista, ou com características de varejo, desenvolvida em imóvel apto a prestar atendimento postal de forma compartilhada com o negócio varejista hospedeiro.

2.1.1 O atendimento postal consiste na venda de produtos e serviços delegados, bem como o recebimento de objetos que serão inseridos no fluxo postal para encaminhamento e entrega ao destinatário pelos Correios.

2.1.1.1 A venda dos produtos e serviços será realizada por meio de atividades de atendimento ao público, pessoa física e jurídica, com ou sem contrato, que se apresente na unidade a fim de obter atendimento postal, com o lançamento dos dados em sistema informatizado autorizado pelos Correios, considerando o portfólio elencado no Anexo 3 do Contrato de Permissão da Correios Modular, que pode ser alterado pelos Correios no decorrer da sua vigência.

2.2 A infraestrutura e os profissionais serão compartilhados entre as atividades do estabelecimento e a prestação dos serviços postais, não possibilitando a prestação exclusiva dos serviços delegados pelos Correios à permissionária.

2.3 O imóvel da interessada na parceria deverá atender às regras dispostas no presente Projeto Básico, além de observar a localização prevista no Anexo 4 do Edital de Licitação, devendo passar pelas adequações posteriores porventura necessárias.

2.3.1 As adequações a serem realizadas são relacionadas à disponibilização da mobília a ser utilizada na operação do canal, além da instalação dos elementos da comunicação visual, sistema de atendimento, tomadas elétricas, pontos de lógica, bem como aquisição de equipamentos não disponíveis e realização de capacitação para correta prestação do atendimento postal.

2.4 O modelo de canal de atendimento, objeto desta contratação, tem por objetivo proporcionar maior comodidade e conveniência aos usuários dos serviços postais, adequando o atendimento postal à demanda de mercado das localidades selecionadas e melhorando a jornada e experiência do cliente, além de atender aos parâmetros definidos pelo planejamento estratégico dos Correios quanto ao posicionamento dos canais de atendimento no mercado.

3. DAS LOCALIDADES

3.1 O Edital de Licitação definirá os limites geográficos para instalação do Canal de Atendimento Correios Modular (CMD), observados os seguintes aspectos:

a) A Região de Atratividade é área geopolítica delimitada pelos Correios com características de mercado adequadas à instalação do modelo CMD.

b) A Região Potencial é a área geopolítica contida em uma Região de Atratividade e que apresenta melhor perspectiva de para instalação do CMD em função de mapeamento de mercado.

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.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar do processo de licitação 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 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.

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 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 A habilitação jurídica ainda avaliará a compatibilidade do objeto desta contratação com a atividade econômica exercida pela participante, sendo obrigatória a exploração regular da atividade há pelo menos 1 (um) ano, considerada a data de apresentação da proposta.

4.3.2 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.

4.3.2.1 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 a ser disponibilizado para a instalação e operação do canal CMD, sendo que o imóvel deve possuir condições físicas que possibilitem a reserva de espaço para as áreas de atendimento e de apoio.

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, a loja varejista onde irá operar o canal CMD deve estar localizada na Região de Atratividade estabelecida pelos Correios, sendo preferível local de amplo acesso ao público, conforme pontuação técnica estabelecida no Edital de Licitação.

5.4 A área total do imóvel deve ser de, no mínimo, 40 m², possibilitando a execução das atividades de atendimento postal, tratamento e guarda dos objetos para posterior coleta pelos Correios, sem comprometimento das atividades do negócio hospedeiro e da locomoção no interior do estabelecimento, considerando a quantidade de estações necessárias, conforme tipo de unidade indicado no Anexo 4 do Edital de Licitação.

5.4.1 Para composição da área total mínima exigida, será permitida a apresentação de mais de um imóvel, desde que contíguos/adjacentes, desde que os elementos que separem as construções não estejam presentes, permitindo a conjugação dos imóveis.

5.4.2 A área total do imóvel deve possibilitar a destinação de áreas específicas para as atividades postais dentro do estabelecimento, obedecendo as seguintes medidas

5.4.2.1 O espaço que será destinado à Área de Apoio deverá possuir 5 m² (cinco metros quadrados) para unidades de Tipo I e 7 m² (sete metros quadrados) para unidades de Tipo II.

5.4.2.2 A área de apoio deverá estar disposta em local apartado, com acesso restrito aos profissionais que trabalham na permissionária, devendo ser coberto e protegido de eventos da natureza.

5.5 Para participar do certame, a interessada deve operar seu negócio em imóvel próprio, cedido ou alugado, desde que, nos dois últimos casos, seja possível comprovar que a participante possui vínculo jurídico com o imóvel.

5.6 O estabelecimento onde será operado o CMD deve permitir o acesso irrestrito de pessoas, sem restrição de idade, 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.

5.7 O estabelecimento onde será operado o CMD deverá possuir horário de atendimento ao público de, no mínimo, 8 (oito) horas diárias, totalizando pelo menos 40

(quarenta) horas semanais, sendo preferível que o parceiro já opere com atendimento ao público em horários mais amplos.

5.8 O estabelecimento onde será operado o CMD deverá realizar atendimento ao público, no mínimo, de segunda-feira a sexta-feira, sendo preferível que o parceiro já opere com atendimento ao público aos fins de semana.

5.9 O imóvel deve estar em condição de regularidade junto ao Poder Público, considerando as normas locais, estaduais e/ou federais, possibilitando a instalação e operação de um canal de atendimento dos Correios do modelo CMD, observadas, inclusive, as normas de zoneamento.

5.10 O piso deve estar em mesmo nível e pavimento, sendo aceito o desnível ou a divisão em pavimentos desde que a área de atendimento esteja:

- a) no mesmo nível e pavimento do acesso principal do estabelecimento; ou
- b) acessível por meio de rampas, elevadores ou qualquer outra solução de acessibilidade.

5.11 O imóvel onde irá operar o CMD deverá possuir área destinada à carga e descarga, preferencialmente de uso exclusivo do estabelecimento comercial, que possa ser utilizada pelos Correios nas atividades operacionais, possibilitando o estacionamento de pelo menos 1 (um) veículo, podendo ser em área contígua ao imóvel ou em área distante até 50 m do estabelecimento.

5.11.1 A área destinada a carga e descarga deve possuir espaço que atenda às seguintes dimensões mínimas: 6,70m x 3,40m e 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;

5.11.1.1 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.

5.12 Para efeitos do objeto da presente contratação, é preferível, contudo, não obrigatório, que o estabelecimento onde será instalado e operado o canal de atendimento CMD disponha de:

- a) áreas destinadas ao estacionamento para uso dos clientes;
- b) equipamentos de segurança;
- c) equipamentos de climatização;
- d) mecanismos de sustentabilidade.

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 permissionária, no decorrer da vigência do Contrato de Permissão, observe as seguintes condições:

- a) Realizar as Atividades de Instalação do Canal para atendimento às regras estabelecidas pelos Correios necessárias à operação do modelo de canal, conforme definições e prazos previstos no Contrato Preliminar e no presente Projeto Básico;
- b) Cumprir as obrigações contratualmente estabelecidas e pactuadas entre as partes;
- c) Realizar as capacitações indicadas pelos Correios necessárias à correta prestação dos serviços delegados;
- d) Manter o imóvel e os itens de comunicação visual em estado de conservação adequado e atualizado;
- e) Atualizar os *softwares* indicados pelos Correios para possibilitar o correto atendimento.

7. DAS ATIVIDADES DE INSTALAÇÃO DO CANAL

7.1 O início da execução do objeto da contratação está condicionado à conclusão das Atividades de Instalação do Canal, 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 do Canal compreendem as seguintes ações por parte da pretendente:

- a) Recebimento e análise dos documentos com detalhamentos técnicos a serem observadas para a instalação e posterior operação do canal;
- b) Realização das capacitações indicadas;
- c) Alteração do instrumento constitutivo da pessoa jurídica;
- d) Atualização/emissão de alvará de funcionamento;
- e) Disponibilização de mobiliário, sistemas, equipamentos e periféricos;
- f) Reserva de área destinada para realização de atividades de apoio ao atendimento postal;
- g) Confeção e instalação dos itens de comunicação visual da marca Correios;
- h) Aquisição de material administrativo;
- i) Recebimento de aprovação em vistoria de Conformidade Técnica e comprovação da conformidade.

7.2.1 A disponibilização de móveis e equipamentos, bem como a contratação de profissionais para instalação desses elementos nas dependências do CMD, são de responsabilidade exclusiva da pretendente, devendo ser providenciada em tempo hábil para evitar atrasos na conclusão da instalação do canal e início das operações do CMD.

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

- a)** Indicar os cursos de capacitação a serem realizados no ambiente de aprendizagem dos Correios;
- 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 instalação do canal;
- d)** Realizar a Vistoria de Conformidade Técnica;
- e)** Informar e orientar a pretendente quanto à existência de item não conforme, visando ajuste e realização de nova vistoria;
- f)** Emitir Termo de Conformidade Técnica quando da comprovação da conformidade da instalação do canal;
- g)** Dar acesso, após emissão de Termo de Conformidade Técnica, aos normativos internos que estejam relacionados/necessários às atividades do canal;
- h)** Adotar os procedimentos internos para viabilizar a operação do CMD, 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 no CMD;
- j)** Comunicar a pretendente sobre a finalização dos procedimentos internos de viabilidade do funcionamento do CMD;
- k)** Convocar a pretendente para a assinatura do Contrato de Permissão.

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

8.1 A conclusão das Atividades de Instalação do Canal, de que trata o item 7 do presente Projeto Básico, deverá ocorrer em até 90 dias corridos, 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 permissionária seja acatada, os Correios poderão conceder prazo suplementar de até 45 dias corridos para a conclusão das Atividades de Instalação do Canal sem a incidência de multa à pretendente.

8.3.2 Caso a justificativa não seja acatada, a pretendente deverá pagar valor conforme o disposto na tabela a seguir, sendo concedido prazo suplementar de 45 dias corridos para a conclusão das Atividades de Instalação do Canal.

Prazo para conclusão das Atividades de Instalação do Canal*	Multa aplicável em caso de indeferimento das justificativas**		Prazo suplementar autorizado para concessão pelos Correios
	CMD - Tipo I	CMD - Tipo II	
Até 90 dias ***	-	-	Não há necessidade de prazo suplementar se instalado nos 90 dias.
A partir de 91 dias até 135 dias	108 PPC	162 PPC	Prazo de 45 dias contado do prazo de 90 dias inicial.
A partir de 136 dias até 180 dias	161 PPC	242 PPC	Novo prazo de 45 dias a partir do prazo de 90 dias inicial.
Acima de 180 dias	538 PPC	808 PPC	Não há. Ocorre a rescisão e aplicação de sanção.

* Contados da assinatura do Contrato de Pretendente.

** As multas são cumulativas, incidindo sobre cada período de atraso, devendo ser calculadas considerando o Primeiro Porte da Carta vigente à época do encerramento de cada período.

*** Os dias são contados de forma corrida.

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 do Canal, levará em consideração sua responsabilidade 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 do Canal no prazo máximo de 180 dias corridos, contados da assinatura do respectivo Contrato de Permissão, 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 Dos detalhamentos técnicos

8.5.1 Os detalhamentos relacionados às especificações técnicas dos elementos obrigatórios necessários à instalação do canal de atendimento serão fornecidos por meio de documentos, preferencialmente digitais, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Termo de Confidencialidade.

8.5.2 Os detalhamentos se referem às descrições técnicas de equipamentos, periféricos e características da comunicação visual, além de instruções relacionadas à instalação de tais itens.

8.5.3 Os documentos deverão ser analisados pela pretendente e as eventuais dúvidas serão esclarecidas junto ao Gestor do Contrato.

8.6 Da capacitação

8.6.1 Após a assinatura do Termo de Confidencialidade, a pretendente deverá solicitar a capacitação, informando, na oportunidade, os dados dos profissionais que atuarão na gestão e operação do CMD.

8.6.2 A solicitação de capacitação deverá estar acompanhada dos seguintes documentos:

a) Cópias das Cédulas de Identidade e CPF dos profissionais;

b) Cópia das Carteiras de Trabalho – CTPS dos empregados, ou documento comprobatório da participação societária do profissional na pessoa jurídica permissionária, conforme o caso.

8.6.3 Competirá à pretendente as eventuais despesas com deslocamentos, hospedagem e alimentação pertinentes à capacitação.

8.6.4 Os cursos de capacitação oferecidos pelos Correios serão aplicados na forma e nas condições unilateralmente definidas, sendo fornecidos aos profissionais aprovados os respectivos certificados.

8.7 Da alteração do instrumento constitutivo da pessoa jurídica

8.7.1 A pretendente deverá providenciar a alteração do instrumento jurídico de constituição de sua pessoa jurídica, assim como o devido registro destas adequações perante os órgãos competentes, de modo que em seu objeto social passe a constar a prestação de serviços e venda de produtos inerentes à operação do CMD.

8.7.1.1 Caso as alterações do instrumento constitutivo resultem em nova inscrição estadual/municipal, estes dados deverão ser fornecidos aos Correios antes da solicitação do *kit* de suprimento inicial e demais fornecimentos posteriores, por se tratar de dados essenciais para a emissão de Nota Fiscal Eletrônica – NF-e.

8.8 Da atualização/emissão do alvará de funcionamento

8.8.1 A pretendente deverá obter junto aos órgãos locais competentes a emissão/atualização de alvará de funcionamento para viabilizar a abertura do Correios Modular, antes ou imediatamente após receber o Termo de Conformidade Técnica, de modo a prever a comercialização dos produtos e serviços postais por meio do código da CNAE 5310-5/02 *Correios; Agência Permissionária*.

8.8.2 Havendo atraso na concessão do alvará de funcionamento pelos órgãos competentes e desde que a motivação não esteja relacionada à identificação de risco às pessoas ou não haja orientação contrária da entidade pública, deverá ser comunicado aos Correios para avaliação quanto à possibilidade de autorização do início da operação do CMD, sendo que a regularização das exigências não poderá exceder 90 (noventa) dias da solicitação.

8.8.2.1 Caso o órgão competente pela emissão do alvará de funcionamento formalize comunicado informando que o documento não será concedido, os Correios deverão adotar as medidas pertinentes à revogação do Contrato de Permissão, não cabendo, para tanto, pagamento de multa rescisória.

8.8.2.2 Recomendável que a pretendente conheça previamente o tempo que a prefeitura ou órgão governamental responsável requer para a emissão do documento, a fim de não ultrapassar o prazo total previsto.

8.8.2.3 A exigência não se aplica às atividades cuja legislação aplicável dispense a obtenção, manutenção ou a atualização do documento.

8.9 Da Vistoria de Conformidade Técnica

8.9.1 A Vistoria de Conformidade Técnica será realizada por profissional ou equipe de profissionais designados pelos Correios, em até 10 (dez) dias corridos após

o recebimento da solicitação da permissionária, conforme procedimentos estabelecidos no Anexo III deste Projeto Básico.

8.10 Procedimentos posteriores à Vistoria de Conformidade Técnica

8.10.1 Até dois dias após a emissão dos Termos de Conformidade Técnica, a pretendente deverá:

a) Realizar a solicitação dos materiais e do kit de suprimento inicial necessários ao funcionamento do CMD;

b) Apresentar ao Gestor Operacional do Contrato os documentos comprobatórios de conclusão da fase dedicada às Atividades de Instalação do Canal, sem extrapolar o prazo total de 180 dias corridos contados da assinatura do contrato, sendo eles:

i. Termo de Conformidade Técnica de Critérios Gerais;

ii. Termo de Conformidade Técnica de Tecnologia da Informação;

iii. Alvará de funcionamento atualizado em conformidade com o subitem 8.9 deste Projeto Básico;

iv. Cópia do instrumento constitutivo da Pessoa Jurídica com as alterações do objeto social, devidamente registrados perante o órgão competente, caso ainda não o tenha realizado;

v. Cópia do comprovante de quitação de eventuais débitos com os Correios relativo à operacionalização de outro tipo de canal de atendimento contratado da qual tenha sido ou ainda seja contratada;

vi. Certificados de capacitação dos profissionais, em conformidade com o disposto no subitem 8.6 deste Projeto Básico;

vii. Comprovação da solicitação e/ou recebimento do *kit* de suprimento inicial.

8.10.2 Os Correios terão 10 dias corridos para analisar a documentação.

8.10.2.1 Poderá ser solicitada a apresentação dos documentos originais para cotejo com os documentos fornecidos digitalmente por intermédio SEI.

8.10.3 Comprovada a correta apresentação dos documentos comprobatórios, a pretendente deverá ser convocada para assinatura do Contrato de Permissão em até 10 dias corridos.

8.10.4 Assinado o Contrato de Permissão, a permissionária deverá realizar a solicitação de *kit* inicial de suprimento a partir do recebimento do *kit* de suprimento.

8.10.5 A data de inauguração deverá ser definida em dia específico a ser estabelecido em comum acordo com a permissionária.

8.10.6 A necessidade de dilação dos prazos presentes no presente Projeto Básico deverá ser solicitada e justificada.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Cabe à empresa contratada:

9.1.1 Observar as responsabilidades assumidas na assinatura do Contrato Preliminar e do Contrato de Permissão do Correios Modular e cumprir todas as exigências previstas no presente Projeto Básico quanto à instalação do canal, prezando pela fiel execução do objeto nos parâmetros estabelecidos no decorrer de toda a vigência contratual;

9.1.2 Observar, obrigatoriamente, normativos internos e orientações específicas emitidas pelos Correios quanto à atividade de atendimento postal terceirizado;

9.1.3 Realizar todas as atividades necessárias para início da efetiva execução do contrato, ou seja, a atividade de atendimento postal terceirizado, conforme descrito neste Projeto Básico;

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

9.1.5 Responsabilizar-se integralmente por todos e quaisquer ônus relacionados à execução do contrato, abrangendo a instalação do canal, 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 Permissão, desde que haja relação de causalidade direta ou indireta, independente de dolo ou culpa da permissionária, 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 as atividades desempenhadas pela permissionária 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 Permissão, 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 estabelecidos pelos Correios, de acordo com o Contrato de Permissão, 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 do CMD, efetuando o registro dos empregados e mantendo em dia os pagamentos correspondentes às respectivas obrigações trabalhistas e previdenciárias.

9.1.14 Manter os equipamentos, sistemas, utensílios operacionais e elementos de identificação visual do CMD nas mesmas condições em que foram aprovados quando da instalação do canal, 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 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, e a Lei nº 10.048/2000 quando da prestação dos serviços, sob sua responsabilidade e expensas, não cabendo avaliação, aprovação ou fiscalização pelos Correios.

9.1.16 Eventual fiscalização, autuação, responsabilização e demais responsabilizações decorrentes de atos dos órgãos regulamentadores e/ou fiscalizatórios não serão repassadas aos Correios, de igual forma não caracterizará solidariedade, corresponsabilidade ou subsidiariedade, cabendo direito de regresso pelos Correios.

9.1.17 Adotar um perfil ético em suas práticas, além de respeitar, cumprir e fazer cumprir durante a execução do Contrato de Permissão, 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 Fornecer informações, capacitações, recomendações e suportes necessários à operação do CMD, disponibilizando acesso aos normativos internos e prestando orientações diversas necessárias à instalação do canal e ao desempenho das atividades de atendimento postal terceirizado;

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

10.1.3 Supervisionar, realizar auditorias e inspecionar a conformidade física e das atividades realizadas de acordo com os padrões estabelecidos.

10.1.4 Apresentar à permissionária, 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.

10.1.5 Apresentar os resultados atingidos pela permissionária, visando estimular, cobrar e reconhecer o desempenho adequado do CMD, 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 permissionária.

10.1.6 Zelar para que durante toda a vigência do Contrato de Permissão sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela permissionária, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.

10.1.7 Dar amplo conhecimento quando da alteração/implementação de regimentos que tenham impacto sobre a atividade de atendimento postal terceirizado, ou situações transitórias relevantes na operação do canal.

10.1.8 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, exceto o fornecimento daquelas informações essenciais para a atividade de atendimento postal terceirizado, sob critério exclusivo dos Correios.

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

10.1.10 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 FISCALIZAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

11.1 Os Correios realizarão a fiscalização e o acompanhamento das atividades da permissionária pelos representantes de suas áreas técnicas afetas às atividades realizadas pelo canal, podendo ser realizados nas dependências do canal ou por meio dos sistemas informatizados, visando aferir a conformidade dos processos operacionais, financeiros, comerciais, de qualidade operacional e de atendimento.

11.2 A fiscalização e o acompanhamento da execução contratual visam gerir e garantir a atividade de atendimento postal terceirizado em 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 permissionária 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 permissionária, relativos à execução do objeto do Contrato de Permissão.

11.6 A realização e a periodicidade da supervisão por parte dos Correios ou de órgão externo não diminui nem exime a permissionária 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 permissionária.

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 Permissão, mediante comunicação prévia.

12. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 A permissionária cometerá infração administrativa se deixar de executar total ou parcialmente o Contrato de Permissão firmado junto aos Correios.

12.2 O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela permissionária ensejará a aplicação das sanções administrativas previstas em cláusula específica no Contrato de Permissão, 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 permissionária 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 permissionária, 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 permissionárias se dará com base nos valores e critérios indicados no Contrato de Permissão, obedecendo as seguintes premissas:

- a)** A remuneração será definida a fim de que os valores estabelecidos sejam financeiramente viáveis, demonstrados por meio da aferição de vantagem econômica;
- b)** O desembolso financeiro para instalação do canal deverá ser retornado em 5 (cinco) anos;
- c)** A terceirização deve ser viável tanto para os Correios como para a permissionária;
- d)** O valor da remuneração do canal não poderá ser superior ao que os Correios dispõem para a realização dos mesmos serviços, com recursos próprios;
- e)** A remuneração é calculada considerando o modelo de canal, não sendo estabelecidos valores remuneratórios individuais a cada contrato;

f) A remuneração considera que o estabelecimento comercial é compartilhado entre as atividades empresariais do negócio hospedeiro e as atividades de atendimento postal terceirizado, pagando-se valor proporcional ao compartilhamento.

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

13.3 Sobre a remuneração da permissionária, incidirá, quando cabível, os percentuais de redução de até 5% a serem aplicados na remuneração mensal, conforme demonstrado no anexo contratual que trata dos Indicadores de Desempenho.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

Conta Orçamentária	Descrição
44406.010014	Remuneração Unidade Modular

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO DE PERMISSÃO

A contratação será formalizada por intermédio de Contrato de Permissão com vigência de 5 (cinco) anos, contada a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogada, por igual ou inferior período, sucessivamente, até o limite máximo de 20 (vinte) anos, desde que observadas as condições estabelecidas no instrumento contratual.

16. ANEXOS

ANEXO I – DESEMBOLSO FINANCEIRO

ANEXO II – ELEMENTOS OBRIGATÓRIOS

ANEXOS

DESEMBOLSO FINANCEIRO**1. DA ESTIMATIVA DE CUSTOS PARA INSTALAÇÃO DO CANAL**

1.1. Os custos a serem desembolsados pela permissionária na instalação do canal estão estimados da seguinte maneira:

Tabela 1 – Estimativa de desembolso financeiro

ELEMENTO	ESTIMATIVA DE CUSTOS	
	CMD Tipo I	CMD Tipo II
Mobília para atendimento	R\$ 2.041,43	R\$ 2.573,61
Equipamentos	R\$ 7.789,40	R\$ 12.645,40
Comunicação Visual	R\$ 581,05	R\$ 655,55
Infraestrutura	R\$ 889,61	R\$ 1.100,33
ESTIMATIVA TOTAL	R\$ 11.301,49	R\$ 16.974,89

1.2. Haverá cobrança para realização de nova Vistoria de Conformidade Técnica quando da reprovação da primeira vez realizada.

2. DOS CUSTOS PARA OPERAÇÃO DO CANAL

2.1. Os custos a serem desembolsados pela permissionária para o funcionamento do seu negócio e operação acessória do CMD são:

- a) Taxas e contribuições sociais;
- b) Obrigações tributárias e previdenciárias;
- c) Obrigações trabalhistas;
- d) Aluguel;
- e) Água, luz, telefonia, acesso à *internet* etc.;
- f) Custos com equipamentos;
- g) Eventuais valores envolvidos em situação de reunião e treinamento presencial entre Correios e sócio(s) da permissionária;
- h) Inclusão de produtos/serviços especiais no portfólio da permissionária, mediante sua solicitação.

ELEMENTOS OBRIGATÓRIOS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Após a assinatura do Contrato Preliminar, a pretendente irá receber detalhamentos relacionados às especificações técnicas dos elementos obrigatórios necessários à instalação e operação do canal de atendimento.

1.1.1. São obrigatórios para a instalação e posterior operação do canal CMD, mobília para atendimento, a delimitação da área de atendimento, equipamentos, sistemas, delimitação da área de apoio e comunicação visual.

1.1.2. No caso de aquisição de itens descritos neste anexo, fica garantida a flexibilidade e o direito de adquirir os itens de quaisquer fabricantes e modelos, observando eventuais especificações mínimas estabelecidas, por serem essenciais ao correto e melhor desempenho dos *softwares* disponibilizados e autorizados pelos Correios.

1.1.3. Excetua-se da liberalidade prevista no subitem anterior as situações em que os Correios estipularem marcas ou modelos específicos considerando a eventual compatibilidade com os *softwares* disponibilizados e autorizados pelos Correios.

1.2. Ao longo da execução contratual poderá ser necessário substituir ou adquirir mobiliários, sistemas, equipamentos e periféricos visando implementar inovações tecnológicas ou resolver situações de obsolescência, deterioração ou desgastes, mudanças na legislação ou na sistemática da execução das atividades delegadas.

1.2.1. A eventual alteração será realizada mediante comunicação prévia e observados os procedimentos legalmente previstos, inclusive no que tange aos aspectos relacionados ao equilíbrio econômico-financeiro da relação contratual.

2. DA MOBÍLIA PARA ATENDIMENTO

2.1. Para executar o objeto desta contratação, a permissionária deve disponibilizar mobília para o atendimento a clientes, considerando a quantidade de um guichê para o CMD Tipo I e dois guichês para o CMD Tipo II.

2.1.1. Para efeitos desta contratação, entende-se por mobília o balcão, guichê, mesa de atendimento ou similares que se destinam a receber e atender clientes de varejo do negócio hospedeiro, passível de compartilhar com atividades que caracterizam o atendimento postal terceirizado.

2.1.2. O tamanho da mobília deverá comportar a disposição dos equipamentos e periféricos de atendimento, considerando inclusive o tipo de unidade.

2.2. Em que pese a disposição relacionada ao compartilhamento de mobília já utilizada no negócio hospedeiro, não há vedação na aquisição de nova mobília, cabendo à pretendente observar o previsto no subitem 2.1.2.

3. DOS EQUIPAMENTOS E PERIFÉRICOS

3.1. A prestação dos serviços delegados requer, obrigatoriamente, a disponibilização dos equipamentos elencados a seguir, observadas as regras previstas no item 1 deste anexo e as estimativas previstas no Anexo I do Projeto Básico.

- a) computador ou outro equipamento com acesso à internet que possa utilizar no mínimo os navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox em sua última versão bem como se conectar com as impressoras e leitor de código de barras;
- b) impressora de cupom fiscal, que imprima a nota fiscal NFC-e;
- c) impressora térmica de etiquetas;
- d) leitor de código de barras;
- e) balança eletrônica de 5 kg com precisão de 1 g certificada pelo INMETRO;
- f) balança eletrônica de 30 kg certificada pelo INMETRO;
- g) terminal para pagamentos com cartões, inclusive por tecnologia de aproximação (NFC).

3.1.1. Cada item listado no subitem 3.1 deve ser considerado na quantidade de 1 (um) para Tipo I e 2 (dois) para o Tipo II, exceto em se tratando dos itens das alíneas “e” e “f”, que devem ser disponibilizados de maneira única independentemente do tipo da unidade, ou seja, dispensada a necessidade de segunda *balança eletrônica de 30 kg e 5kg* para o CMD Tipo II.

4. DOS SISTEMAS

4.1. O sistema operacional do(s) computador(es) que irá(ão) ser utilizado(s) para o atendimento postal deverá(ão) ser o Windows, considerando a compatibilidade com os softwares disponibilizados e autorizados pelos Correios, observadas as regras previstas no item 1 deste documento.

5. DA DELIMITAÇÃO DA ÁREA DE APOIO

5.1. A área de apoio se trata de espaço integrante do estabelecimento disponibilizado para instalação e operação do CMD, em espaço coberto e protegido de eventos da natureza e de acesso restrito aos profissionais que trabalham na pretendente, que será destinado ao tratamento de objetos e sua guarda até a coleta pelos Correios, garantindo a integridade e segurança dos objetos.

5.2. A área de apoio deverá ter as seguintes medidas mínimas:

- a) 5 m² (cinco metros quadrados) para unidades de Tipo I; ou
- b) 7 m² (sete metros quadrados) para unidades de Tipo II.

6. DA COMUNICAÇÃO VISUAL

6.1. A comunicação visual visa tornar identificável o canal de atendimento do modelo CMD às pessoas que frequentam ou circulam as proximidades do estabelecimento, de uma forma atrativa e suficiente para identificar o negócio e o portfólio comercializado no local.

6.2. A aquisição e a aplicação do material de comunicação visual são obrigatórias obedecendo às informações gerais previstas neste item 7 e nos documentos fornecidos quando dos detalhamentos relacionados às especificações técnicas.

6.2.1. É de responsabilidade da pretendente e da permissionária, no decorrer de toda a vigência contratual, observar eventual legislação local e/ou normas de condomínio para a aplicação dos elementos de comunicação visual.

6.3. O método de compra e fabricação dos elementos é livre, desde que observados os resultados visuais, as medidas indicadas e garantida a estabilidade dimensional e de cor no ambiente de instalação.

6.4. A manutenção dos elementos de sinalização e comunicação visual deverá ser permanente visando manter suas características e será custeada pela permissionária.

6.4.1. Ao longo da vigência contratual, poderá haver a necessidade de adequação de descrições técnicas relacionadas à comunicação visual no caso de mudança de *branding*, mediante comunicação prévia das alterações/inclusões e respectivo cronograma para a aplicação.

6.5. Os itens de comunicação visual deverão ser aplicados em locais visíveis do estabelecimento, a critério da permissionária, observados os requisitos orientados pelos Correios.

6.6. A comunicação visual obrigatória se restringe a cartazes, adesivos e/ou placas, sendo autorizada à pretendente/permissionária a transmissão de itens de comunicação visual em eventual tela digital, mediante solicitação da permissionária e autorização prévias pelos Correios, conquanto não se destine à substituição dos itens obrigatórios.