

**CONTRATO DE PERMISSÃO – CMD Nº [NUMERAÇÃO/ANO]****PERMITENTE: [INFORMAR RAZÃO SOCIAL]**

CNPJ: [INFORMAR]

INSCRIÇÃO ESTADUAL: [INFORMAR]

ENDEREÇO: [INFORMAR]

CEP: [INFORMAR]

TELEFONE: [INFORMAR]

E-MAIL: [INFORMAR]

REPRESENTANTE(S):

NOME: [INFORMAR]

FUNÇÃO: [INFORMAR]

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: [INFORMAR]

CPF: [INFORMAR]

NOME: [INFORMAR]

FUNÇÃO: [INFORMAR]

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: [INFORMAR]

CPF: [INFORMAR]

**PERMISSIONÁRIA: [INFORMAR RAZÃO SOCIAL]**

CNPJ: [INFORMAR]

INSCRIÇÃO ESTADUAL: [INFORMAR]

ENDEREÇO: [INFORMAR]

CEP: [INFORMAR]

TELEFONE: [INFORMAR]

E-MAIL: [INFORMAR]

REPRESENTANTE(S):

NOME: [INFORMAR]

CARGO: [INFORMAR]

DOCUMENTO DE IDENTIDADE: [INFORMAR]

CPF: [INFORMAR]

ENDEREÇO: [INFORMAR]

TELEFONE: [INFORMAR]

E-MAIL: [INFORMAR]

**ANEXOS****ANEXO 1** – Termo de Confidencialidade**ANEXO 2** – Valores e Taxas do Canal Correios Modular**ANEXO 3** – Portfólio de Serviços e Tabelas de Remuneração

**ANEXO 4 – Regras Sobre Descumprimento Contratual**

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

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto 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 conforme Projeto Básico e demais condições deste Instrumento e seus Anexos.

1.1.1. 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.

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

1.3. O objeto deste Contrato de Permissão é regido pelas condições, às quais as partes contratantes se submetem, acordadas no presente instrumento e orientadas pela Constituição Federal, Decreto Lei nº 509/1969, Lei nº 13.303/2016, Lei nº 8.987/1995, Lei nº 6.538/1978, Lei nº 13.460/2017, Lei nº 13.709/2018, e, subsidiariamente, pelos ditames do Código Civil Brasileiro, da Lei nº 12.846/2013, Lei nº 9.784/1999, do Estatuto Social dos Correios e demais disposições legais aplicáveis, bem como pelas regras e condições estabelecidas no Edital de Licitação e Anexos.

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

Conta Orçamentária	Descrição
44406.010014	Remuneração Unidade Modular

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. O presente Contrato de Permissão do canal de atendimento Correios Modular/CMD tem o prazo de vigência de 5 (cinco) anos, contado a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogada, até o limite máximo de 20 (vinte) anos, desde que observadas as condições estabelecidas no instrumento contratual.

2.2. A prorrogação da vigência contratual poderá ocorrer a critério exclusivo dos CORREIOS, considerando a conveniência, o interesse público e a economicidade da manutenção do canal de atendimento, bem como a aderência às estratégias definidas pelos CORREIOS, e se dará mediante a comprovação de que a PERMISSONÁRIA atende às exigências a seguir:

- mantenha as condições de habilitação exigidas no Processo de Licitação;
- não possua débitos junto aos CORREIOS;
- esteja regular com suas obrigações para com os encargos instituídos em normas legais e regulamentares então vigentes.

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

2.2.2. A prorrogação do Contrato de Permissão poderá ser efetivada nas oportunidades em que a PERMISSONÁRIA for parte em processo administrativo ou judicial para apuração de débitos junto aos CORREIOS, contudo, a continuidade da vigência e validade do instrumento estarão condicionadas à quitação imediata de tal débito

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

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

2.3.2. Na ausência da manifestação da PERMISSONÁRIA no prazo disposto anteriormente, os CORREIOS poderão solicitar informações sobre o interesse em prorrogar o Contrato de Permissão.

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

## CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PERMISSONÁRIA

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

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

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

3.1.2.1. O canal de atendimento Correios Modular poderá passar por processo de evolução e inovação do modelo, a fim de torná-lo mais compatível às necessidades dos clientes e de adequá-lo às inovações tecnológicas e de mercado, cabendo à PERMISSONÁRIA arcar com todos custos necessários.

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

3.1.3. Manter os equipamentos, sistemas, utensílios operacionais e elementos de identificação visual do CMD em perfeito estado de conservação e/ou funcionamento e em consonância com as orientações dos CORREIOS, promovendo a sua substituição e reparos quando necessário.

- 3.1.4. Observar, obrigatoriamente, normativos internos e orientações específicas emitidas pelos CORREIOS quanto ao desempenho de atividade de atendimento postal terceirizado, divulgando-os para os profissionais envolvidos em atividades do CMD.
- 3.1.5. Peticionar à autoridade competente a exclusão dos CORREIOS em eventuais demandas administrativas ou judiciais decorrentes de atos relacionados às atividades de atendimento postal terceirizado.
- 3.1.6. Conduzir os negócios do CMD em nome próprio.
- 3.1.7. Utilizar em suas operações somente documento fiscal próprio, em conformidade com a legislação em vigor.
- 3.1.8. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 3.1.9. Comprovar sua regularidade econômica, contábil, fiscal, trabalhista e previdenciária, na forma e no prazo indicados pelos CORREIOS.
- 3.1.10. Encaminhar documentos, relatórios e informações na forma e prazo indicados pelos CORREIOS.
- 3.1.11. Realizar as alterações societárias de acordo com os procedimentos dispostos em normativo interno.
- 3.1.12. Manter funcionando e atualizados os meios de comunicação fornecidos para contato.
- 3.1.13. Utilizar, exclusivamente para a operação do CMD, as marcas registradas, os sistemas informatizados e os meios de transmissão de dados autorizados ou fornecidos pelos CORREIOS, conforme sua orientação, pertinentes ao desempenho da atividade de atendimento postal terceirizado.
- 3.1.13.1. A manutenção do direito de uso da marca decorre da correta execução contratual e do pagamento da Taxa de Royalties.
- 3.1.13.2. O uso de marcas ou patentes registradas por terceiros serão objeto de contrato de licenciamento firmado entre os CORREIOS e o terceiro e, quando por este autorizado, poderão ser utilizadas pela PERMISSIONÁRIA nos termos e condições nele definidos.
- 3.1.14. Garantir a segurança e confidencialidade de qualquer tipo de informação a que possa ter acesso em decorrência da relação contratual com os CORREIOS, observando as regras dispostas no Anexo 1 deste Contrato de Permissão.
- 3.1.15. Tratar respeitosamente, observando os princípios éticos, os profissionais dos CORREIOS na execução de suas atividades.
- 3.1.16. Observar os direitos dos clientes e garantir a prestação adequada dos serviços postais, prezando por um atendimento cortês, urbano, respeitoso, ético e que vise efetivamente oferecer a melhor solução às necessidades identificadas, observando ainda, os padrões de qualidade e de atendimento estabelecidos em normas e orientações dos CORREIOS, além dos direitos básicos dos usuários de serviços públicos previstos nas Lei nº 13.460/17.
- 3.1.17. Respeitar o sigilo e a inviolabilidade dos dados pessoais dos usuários dos serviços postais atendidos no canal, sendo considerados como dados pessoais toda a informação que, individualmente ou em conjunto, possa tornar uma pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da legislação aplicável, observando as diretrizes emitidas pelos CORREIOS.
- 3.1.17.1. A PERMISSIONÁRIA deverá comunicar aos CORREIOS o mais breve possível, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais relacionados ao objeto do presente contrato.
- 3.1.17.2. O encaminhamento de informações de usuários dos serviços postais a órgãos externos ocorrerá exclusivamente por meio dos CORREIOS.
- 3.1.18. Manter acesso restrito a objetos postais, cópias de documentos e/ou formulários que contenham informações dos clientes, a fim de mitigar o conhecimento de suas informações pessoais por pessoas que não pertençam ao quadro da PERMISSIONÁRIA.
- 3.1.19. Proteger a reputação e a credibilidade dos CORREIOS, das marcas e patentes cujo uso lhe tenha sido previamente autorizado, não praticando ato que possa resultar em prejuízos aos CORREIOS.
- 3.1.20. Atender às exigências legais relacionadas à ergonomia, segurança do trabalho e acessibilidade aplicáveis às atividades desempenhadas pelo CMD, de âmbito federal, estadual e/ou municipal, mesmo que esses requisitos não sejam foco de supervisão e acompanhamento pelos CORREIOS, sobretudo quanto às condições de acessibilidade definidas na Lei nº 10.098/00 e a Lei nº 10.048/00, quando da prestação dos serviços.
- 3.1.21. Atuar nas situações de pedido de informação, denúncia, reclamação ou manifestação, que envolvam o desempenho de atividade de atendimento postal pela PERMISSIONÁRIA, respondendo aos questionamentos relativos ao fato gerador ou prestando informações quando convocada, na forma e prazos definidos nos normativos internos e orientações emitidas pelos CORREIOS sobre o tema.
- 3.1.22. Realizar as capacitações indicadas pelos CORREIOS como obrigatórias para as atividades de atendimento postal terceirizado, mantendo as cópias dos certificados na unidade para efeitos de auditoria.
- 3.1.23. Comercializar todo o portfólio de serviços obrigatórios definidos pelos CORREIOS, de acordo com o Anexo 3 – Portfólio de Serviços e Tabelas de Remuneração, bem como aqueles que venham a ser acrescentados no decorrer da vigência contratual, praticando as tarifas, preços, prêmios ad valorem e as formas de pagamento estritamente de acordo com as normas e orientações dos CORREIOS.
- 3.1.23.1. Os serviços disponibilizados pelos CORREIOS, para comercialização obrigatória ou por adesão, deverão ser operados na forma e condições definidas pelos CORREIOS, inclusive em relação às campanhas e promoções dos serviços autorizados.
- 3.1.24. Realizar o atendimento a clientes e a preparação da carga para entrega aos CORREIOS no endereço de instalação do CMD.
- 3.1.25. Manter-se atualizado sobre as informações e orientações rotineiras que guardem relação com a operação do CMD.
- 3.1.25.1. Constitui obrigação da PERMISSIONÁRIA o gerenciamento e manutenção de seu endereço eletrônico, comunicando imediatamente aos CORREIOS qualquer fato que prejudique o funcionamento deste canal de comunicação e responder pela disfunção não-solucionada no prazo máximo de 48h contados do início do defeito.
- 3.1.26. Responsabilizar-se integralmente por todos e quaisquer ônus relacionados, direta ou indiretamente, à execução deste contrato, inclusive quando da locomoção de sócios e profissionais, recolhimento de tributos, contribuições, encargos, riscos, custos, e demais despesas, sem ônus adicional aos CORREIOS.
- 3.1.26.1. Cabe à PERMISSIONÁRIA, ainda, arcar com os custos e procedimentos referentes à:
- Manutenção ou modificação das instalações onde o CMD está instalado;
  - Obtenção de alvarás junto aos órgãos públicos competentes;
  - Aquisição, manutenção e/ou substituição de equipamentos e/ou periféricos necessários à comercialização dos produtos e serviços constantes no Anexo 3;
  - Licença e manutenção de sistemas e softwares não fornecidos pelos CORREIOS;
  - Manutenção do negócio hospedeiro.

- 3.1.26.2. Entende-se por custos, inclusive, as custas processuais, os depósitos recursais e honorários advocatícios oriundos de demanda judicial referente às atividades do CMD.
- 3.1.27. Realizar a cobertura de eventuais danos ou prejuízos materiais e/ou morais causados a terceiros ou aos CORREIOS em decorrência do objeto do presente contrato, desde que haja relação de causalidade direta ou indireta, independente de dolo ou culpa da PERMISSONÁRIA, reembolsando os CORREIOS nas situações cabíveis.
- 3.1.28. Responsabilizar-se pela seleção, admissão, demissão, controle e supervisão do(s) profissional(is) disponibilizados para realizar atividades do CMD, efetuando o registro de todos os seus empregados e mantendo em dia os pagamentos e recolhimentos correspondentes às respectivas obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 3.1.28.1. Todos os profissionais alocados para o desenvolvimento de atividades relacionadas à operação do CMD deverão possuir vínculo jurídico – empregatício ou societário – com a PERMISSONÁRIA.
- 3.1.28.2. Os profissionais designados para execução das atividades do CMD não têm com os Correios qualquer subordinação hierárquica, vinculação de emprego, representação, mandato ou congênere, não cabendo aos CORREIOS qualquer obrigatoriedade de arcar com as obrigações firmadas e inadimplidas pela PERMISSONÁRIA em relação aos profissionais designados para execução das atividades do CMD.
- 3.1.29. Cumprir o disposto na Lei nº 6.538/78 e nos normativos internos dos CORREIOS quanto à aceitação de objetos proibidos e/ou perigosos no fluxo postal.
- 3.1.30. Permitir acesso pronto e imediato a empregados dos CORREIOS, devidamente identificados, para efetuar trabalhos de supervisão, auditoria e inspeção nos equipamentos, sistemas e documentações do CMD e verificar, no todo ou em parte, a conformidade com os padrões estabelecidos nos Guias e nas Especificações Técnicas.
- 3.1.31. Adotar providências para realizar os ajustes necessários indicados pelos CORREIOS no decorrer da gestão contratual e em decorrência dos trabalhos de supervisão, auditoria e inspeção, nas formas e prazos estabelecidos pelos CORREIOS, visando a garantia da conformidade da execução contratual, atingimento das metas e padrões de qualidade.
- 3.1.32. Assegurar a inviolabilidade do sigilo das correspondências sob sua guarda, em conformidade com a Constituição Federal e a Lei Postal.
- 3.1.33. Registrar ocorrência policial sobre furto ou roubo no CMD e enviar comunicação aos CORREIOS, imediatamente após o conhecimento do fato, descrevendo os equipamentos, materiais, objetos postais, fórmulas de franqueamento e outros bens afetados.
- 3.1.34. Comunicar imediatamente aos CORREIOS quando da ocorrência de dano ou destruição de materiais, objetos postais, fórmulas de franqueamento ou outros bens relacionados ao desempenho das atividades no CMD.
- 3.1.35. Ressarcir os CORREIOS, na prestação de contas posterior ao fato, os valores decorrentes de roubo, furto, dano ou destruição de equipamentos, materiais, fórmulas de franqueamento e objetos ou valores antes da entrega aos CORREIOS, inclusive nos casos fortuitos e de força maior.

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

- 4.1. Além daqueles previstos nas demais cláusulas deste contrato, são direitos e deveres dos CORREIOS as disposições previstas nos subitens a seguir.
- 4.1.1. Proporcionar todas as condições que possibilitem o cumprimento das obrigações assumidas pela PERMISSONÁRIA, fornecendo 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 da atividade de atendimento postal terceirizado.
- 4.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela PERMISSONÁRIA, de acordo com as disposições do Contrato de Permissão e Projeto Básico, observada a proposta técnica apresentada na licitação.
- 4.1.3. Definir os sistemas de automação de atendimento e de outras operações que envolvam a execução dos serviços delegados.
- 4.1.4. Avaliar 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.
- 4.1.5. Fiscalizar, controlar, realizar auditorias, inspecionar as equipamentos, sistemas e documentações do CMD e verificar, no todo ou em parte, a conformidade com os padrões estabelecidos.
- 4.1.6. Supervisionar e acompanhar, pelos representantes de suas áreas técnicas afetas às atividades realizadas pelo canal, a conformidade e desempenho dos processos operacionais, financeiros e comerciais, além de garantir a qualidade na execução das atividades desempenhadas, podendo ser realizadas nas dependências da unidade ou por meio dos sistemas informatizados.
- 4.1.7. Apresentar à PERMISSONÁRIA as metas, indicadores de qualidade, índices comerciais e operacionais, ou quaisquer outras metodologias adotadas para aferir a qualidade no desempenho de atividades e no trato do cliente.
- 4.1.8. Apresentar os resultados atingidos pela PERMISSONÁRIA, 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 supervisão e capacitação, a fim de melhorar o desempenho da PERMISSONÁRIA.
- 4.1.9. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela PERMISSONÁRIA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.
- 4.1.10. Definir as ações de comunicação e promoção que envolvam o nome, marcas, produtos e serviços dos CORREIOS, assim como definir seus respectivos cronogramas de aplicação na Rede de Canais de Atendimento na qual se insere o CMD.
- 4.1.11. Realizar o suprimento de itens exclusivamente constantes na Relação de Materiais de Consumo e de Formulários Geradores de Receita, considerando como referência quantitativa a média de consumo pela unidade.
- 4.1.11.1. A Relação de Materiais de Consumo e de Formulários Geradores de Receita especifica itens que contenham as marcas, patentes registradas ou licenciadas dos CORREIOS e/ou códigos de controle utilizados no desempenho de atividade de atendimento postal terceirizado, excluindo-se todo o material de escritório e demais itens de apoio ao atendimento.
- 4.1.11.2. A lista de insumos/materiais poderá ser alterada a critério dos CORREIOS, mediante comunicação prévia, podendo ocorrer a inclusão ou exclusão de itens.
- 4.1.11.3. Os CORREIOS poderão alterar de físico para digital/virtual a forma do fornecimento dos itens constantes na Relação de Materiais de Consumo e de Formulários Geradores de Receita, ou disponibilizar ambas as formas.
- 4.1.12. Dar amplo conhecimento quando da alteração/implementação de regramentos que tenham impacto sobre o desempenho de atividade de atendimento postal terceirizado, ou situações transitórias relevantes na operação do canal.

- 4.1.13. Alterar a remuneração, condições para pagamento, portfólio de serviços disponibilizados para comercialização no CMD, bem como as demais regras com impacto econômico-financeiro, observados os princípios que regem a matéria, inclusive com a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.1.14. Avaliar previamente as alterações societárias que serão realizadas pela PERMISSONÁRIA relevantes à execução contratual, de acordo com os procedimentos dispostos em normativo interno.
- 4.1.15. Instruir processo administrativo para apurar os indícios de irregularidade, garantindo à PERMISSONÁRIA o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 4.1.16. Determinar a adoção de itens de comunicação visual específicos para campanhas promocionais e vendas sazonais.
- 4.1.17. Realizar glosa de valores e compensar eventuais débitos da PERMISSONÁRIA com os valores que lhe sejam devidos.
- 4.1.18. Realizar coletas não regulares quando, por conveniência ou oportunidade operacional, assim se justificar, mediante comunicação prévia à PERMISSONÁRIA.
- 4.1.19. Manter os sistemas dos CORREIOS, necessários ao desempenho de atividade de atendimento postal terceirizado, com ao menos 98% de disponibilidade e operacionalidade mensal, não computados neste percentual eventos como:
- Falta do fornecimento de energia elétrica nas instalações do centro de processamento de dados dos CORREIOS;
  - Ataques de terceiros que venham a ocasionar falha no funcionamento de algum dos componentes de hardware ou software dos CORREIOS;
  - Manutenção técnica, emergencial ou programada, que exija o desligamento temporário nos equipamentos de infraestrutura dos sistemas definidos pelos CORREIOS;
  - Ocorrências decorrentes de caso fortuito ou força maior.
- 4.1.20. Gerenciar e manter relacionamento comercial com os clientes, independentemente do modelo de canal ou da unidade a que estejam vinculados.
- 4.1.21. Prezar pelos direitos dos clientes e buscar garantir que a rede de atendimento observe tais diretrizes e realize uma prestação adequada dos serviços postais, prezando por um atendimento cortês, ético e que vise efetivamente oferecer a melhor solução às necessidades identificadas, observando, ainda, os padrões de qualidade e de atendimento estabelecidos em normas e orientações internas, além dos direitos básicos dos usuários de serviços públicos previstos nas Lei nº 13.460/17.
- 4.1.21.1. Respeitar e garantir que sejam respeitados o sigilo e a inviolabilidade dos dados pessoais dos usuários dos serviços postais, sendo considerados como dado pessoais toda a informação que, individualmente ou em conjunto, possa tornar uma pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da legislação aplicável.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO DESEMPENHO DE ATIVIDADE DE ATENDIMENTO POSTAL TERCEIRIZADO**

- 5.1. As ações a serem realizadas para a instalação do canal, que precedem o desempenho efetivo da atividade de atendimento postal terceirizado, devem observar as regras e prazos dispostos no Projeto Básico e demais guias e orientações fornecidos após a assinatura do Termo de Confidencialidade, sendo de responsabilidade exclusiva da PERMISSONÁRIA que o imóvel esteja apto a operar o CMD, sob risco de rescisão do vínculo contratual nas situações de inconformidade.
- 5.1.1. Se em qualquer tempo, mesmo na fase de Vistoria de Conformidade Técnica do CMD, for identificado que o imóvel não comporta a instalação do canal, de acordo com os padrões estabelecidos pelos CORREIOS no Projeto Básico, o Órgão de Gestão Operacional do contrato deverá iniciar processo administrativo de revogação da permissão.
- 5.1.2. O CMD poderá passar por mudança de endereço, observado o normativo interno que instrui o tema.
- 5.2. Fica a critério da PERMISSONÁRIA realizar, às suas expensas, a instalação de sistema de alarme monitorado e captação e retenção de imagens, cofre com fechadura eletrônica de retardo e de Porta Detectora de Metais (PDM), bem como a contratação de vigilância armada visando mitigar o risco de ocorrência de delito.
- 5.3. O CMD deverá funcionar, no mínimo, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 17h, sem intervalo para almoço.
- 5.3.1. Excetua-se da regra prevista no subitem anterior, o CMD localizado em shopping, centro comercial, rodoviárias ou similares, que deverá funcionar de acordo com os dias e horários previstos para funcionamento das lojas que integram a edificação em que se encontra.
- 5.3.2. A PERMISSONÁRIA que tenha negócio hospedeiro com atendimento ao público em horário noturno não deverá prestar atendimento postal durante este período, encerrando as atividades do CMD às 22h.
- 5.3.2.1. Para efeitos do objeto desta contratação, considerar-se-á noturno o horário previsto no artigo 73, §2º do Decreto-Lei nº 5.452/43.
- 5.3.3. A PERMISSONÁRIA pode solicitar aos CORREIOS autorização para funcionamento do CMD em dias e/ou horários diferenciados.
- 5.4. A prestação de serviços será realizada por meio de atendimento ao público, com o lançamento de informações em sistema fornecido e autorizado pelos CORREIOS, considerando o portfólio elencado no Anexo 3 – Portfólio de Serviços e Tabelas de Remuneração deste Contrato.
- 5.4.1. Os parâmetros e regras fiscais e tributárias a serem observadas pela PERMISSONÁRIA quando do atendimento postal, dependem tanto do regime tributário no qual está enquadrada a pessoa jurídica titular do canal, quanto da legislação da unidade federativa na qual está estabelecida.
- 5.4.2. Os CORREIOS não ficam obrigados a disponibilizar no CMD todo rol de produtos e serviços de que dispõe, ficando a seu critério exclusivo definir o portfólio a ser comercializado em cada canal de sua rede de atendimento.
- 5.4.3. O Portfólio de Produtos e Serviços é subdividido em Portfólio de Comercialização Obrigatória e Portfólio de Comercialização por Adesão.
- 5.5. O canal Correios Modular é dividido nos portes denominados Tipo I e Tipo II, diferenciados entre si pelo tempo total necessário para a execução dos serviços previstos no portfólio obrigatório, investimentos necessários à operação da unidade e características do mercado onde o CMD está instalado.
- 5.5.1. O porte do CMD pode ser alterado, exclusivamente por proposição dos CORREIOS, observado o equilíbrio econômico-financeiro, caso as características do mercado inicialmente identificadas e o desempenho estimado para a unidade sejam modificadas no decorrer do vínculo contratual.
- 5.5.2. A PERMISSONÁRIA poderá anuir ou declinar na hipótese de proposta de alteração do Tipo I para o Tipo II.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOS IMPEDIMENTOS E VEDAÇÕES**

- 6.1. Além dos impedimentos previstos nas demais cláusulas deste Contrato de Permissão, é expressamente vedado à PERMISSONÁRIA e a seus sócios, matriz ou filiais, atuar de maneira contrária às disposições dos subitens a seguir.
  - 6.1.1. Operar, direta ou indiretamente, outro modelo de canal de atendimento dos CORREIOS em qualquer localidade do território nacional.
  - 6.1.2. Operar, direta ou indiretamente, mais de dois CMDs em qualquer lugar do território nacional.
  - 6.1.3. Ser representada por empregado ou dirigente dos CORREIOS ou ainda por sócio de pessoa jurídica operadora de outro canal de atendimento dos CORREIOS, exceto na representação de dois CMDs pelo sócio comum.
  - 6.1.4. Comercializar produtos e serviços do portfólio dos CORREIOS não constantes no Anexo 3 – Portfólio de Serviços e Tabelas de Remuneração deste Contrato de Permissão.
  - 6.1.5. Desempenhar as atividades relacionadas ao objeto deste contrato em local diverso das instalações do CMD, exceto se autorizado formalmente pelos CORREIOS.
  - 6.1.6. Utilizar itens desconformes com os Guias e Especificações Técnicas ou por estes não discriminados no desempenho das atividades postais delegadas.
    - 6.1.6.1. O uso de itens não previstos nos Guias e Especificações Técnicas no desempenho das atividades postais delegadas deverá ser previamente avaliado e aprovado pelos CORREIOS.
  - 6.1.7. Conceder ou oferecer benefícios ou quaisquer descontos ou vantagens financeiras que não estejam estritamente de acordo com as normas internas e/ou orientações dos CORREIOS, incluídos prazos para pagamentos na modalidade à vista.
  - 6.1.8. Utilizar as marcas dos CORREIOS em itens de papelaria, brindes e materiais de relacionamento, ou qualquer outro suporte assemelhado, sem prévia autorização dos CORREIOS.
  - 6.1.9. Utilizar as marcas dos CORREIOS na constituição de sua empresa, em seu nome empresarial ou de fantasia.
  - 6.1.10. Prestar serviços concorrentes aos serviços postais, independentemente do local proposto para sua execução, sendo-lhes vedada, inclusive, a participação societária em pessoas jurídicas que executem tais serviços entendidos como concorrenciais.
    - 6.1.10.1. A vedação de que trata o subitem anterior perdurará por 2 (dois) anos contados da data do encerramento da relação jurídica com os CORREIOS, e inclui a proibição de divulgar ou se utilizar de documentos, informação sigilosa ou estratégica a que teve acesso em virtude da relação contratual com os CORREIOS, conforme Termo de Confidencialidade.
    - 6.1.10.2. A prestação de serviços concorrentes aos serviços postais, após a rescisão contratual, implica o pagamento de multa no valor de 40% da média mensal da remuneração da PERMISSONÁRIA nos últimos 12 (doze) meses de vigência do Contrato de Permissão, sem prejuízo da apuração judicial dos demais danos envolvidos.
  - 6.1.11. Atuar como preposto do cliente perante os CORREIOS ou utilizar do conhecimento adquirido na execução contratual para beneficiá-lo em desfavor da Empresa.
  - 6.1.12. Apresentar-se a terceiros como dirigente, preposto ou empregado dos CORREIOS, abrangendo, além da pessoa jurídica da PERMISSONÁRIA, qualquer pessoa física ou jurídica a ela ligada.
  - 6.1.13. Desinstalar ou reduzir negócio hospedeiro, de maneira que o torne inexpressivo, mantendo-o apenas para fins de não descaracterizar a proposta do canal Correios Modular, fazendo com que o atendimento postal se torne o negócio principal da PERMISSONÁRIA.
  - 6.1.14. Cobrar valores divergentes dos estabelecidos pelos CORREIOS para a prestação dos serviços à vista ou a faturar.
  - 6.1.15. Comercializar os serviços deixando de cumprir os procedimentos definidos e orientados por meio de normativos internos, inclusive nas situações em que deixar de realizar os procedimentos sem o devido lançamento no(s) sistema(s) previsto(s).
  - 6.1.16. Comercializar serviços relativos a este contrato a Pessoa(s) Jurídica(s) cujo(s) sócios sejam proprietários ou tenham participação acionária na Pessoa Jurídica do CMD.
  - 6.1.17. Realizar qualquer comunicação em nome dos CORREIOS sem autorização formal prévia.
  - 6.1.18. Conceder patrocínio ou participar de feiras e eventos utilizando as marcas dos CORREIOS.
  - 6.1.19. Criar, manter, contratar a manutenção ou permitir que mantenham página da internet, aplicativos, mídias sociais ou semelhantes, ou ainda em meios físicos, para divulgar o CMD.
  - 6.1.20. Impedir a entrada ou o livre acesso de colaboradores dos CORREIOS quando dos trabalhos de supervisão, auditorias e inspeções nas dependências, sistemas e documentações do CMD e da verificação, no todo ou em parte, da conformidade com os padrões estabelecidos.
  - 6.1.21. Fornecer a terceiros qualquer dado ou informação relacionada aos clientes dos serviços postais, sobretudo pessoa física, a que tenha acesso em razão da execução do objeto do presente contrato, independente da motivação.
    - 6.1.21.1. As solicitações de tais informações devem ser encaminhadas aos CORREIOS em até um dia útil de seu recebimento.
  - 6.1.22. Na identificação de indícios de descumprimento das cláusulas previstas neste Contrato de Permissão ou no normativo interno, serão adotadas as providências nos termos previstos no Anexo 4 deste Contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PRÁTICAS DE COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO**

- 7.1. A partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/92) e a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13) e seus decretos regulamentadores, e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.
- 7.2. A PERMISSONÁRIA declara conhecer e se compromete, por todos os seus prepostos e empregados, a respeitar, cumprir e fazer cumprir durante a execução do contrato, no que couber, o “Código de Conduta Ética dos Correios”, sob pena de se submeter às sanções previstas naquele Código.
  - 7.2.1. O Código de Conduta Ética dos Correios está disponível no endereço eletrônico: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/servidores/arquivos/codigo-de-conduta-etica-integridade>
- 7.3. A PERMISSONÁRIA deverá adotar perfil ético em suas práticas de gestão, inclusive na cadeia produtiva de seus fornecedores.
- 7.4. As partes, seus agentes ou empregados devem combater toda e qualquer iniciativa que seja contra a Lei de Defesa da Concorrência (Lei nº 12.529/11).

7.5. Em caso de indícios de descumprimento desta cláusula, os CORREIOS poderão realizar diligências, diretamente ou por meio de terceiros, à PERMISSONÁRIA, que deverá cooperar e disponibilizar informações, documentos, inclusive por meio de entrevistas com seus colaboradores, observadas as restrições de acesso a informação previstas na legislação brasileira.

7.6. A comprovada violação de qualquer uma das obrigações previstas nesta cláusula poderá ocasionar a revogação deste Contrato de Permissão, sem prejuízo da responsabilização por perdas e danos, além das demais sanções contratuais e legais aplicáveis.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA EXTINÇÃO DA PERMISSÃO**

8.1. A extinção da permissão poderá ser decorrente de:

- a) Advento do termo contratual;
- b) A pedido da PERMISSONÁRIA, quando da ausência de interesse em manter o vínculo contratual, quando não incorrer em nenhuma das hipóteses previstas para a rescisão unilateral, desde que a intenção seja formalizada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e mediante pagamento de 20% do valor do investimento por ano restante do contrato, a título de multa rescisória;
- c) Decisão judicial, nos termos da legislação;
- d) Anulação;
- e) Rescisão unilateral, por iniciativa de qualquer uma das partes, quando ocorrer, dentre outros, os motivos descritos no subitem 10.2 deste contrato, no que couber.

8.2. Constituem motivos para a rescisão unilateral do presente Contrato de Permissão:

- a) O descumprimento contratual, especificações ou prazos, com a inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, de forma que comprometa a relação contratual com a PERMISSONÁRIA e operação do canal Correios Modular de forma insanável;
- b) O descumprimento contratual de natureza grave, conforme previsão que trata das Irregularidades Graves no Anexo 4 do presente Contrato de Permissão, as quais denotam que a relação contratual entre os CORREIOS e a PERMISSONÁRIA se tornou insustentável;
- c) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- d) As razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a PERMISSONÁRIA e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- e) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

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

8.2.2. Quando a rescisão ocorrer com base nas alíneas “d” e “e” do subitem 9.2, sem que haja culpa da PERMISSONÁRIA, esta será indenizada dos prejuízos regularmente comprovados e decorrentes de parcelas de investimento ainda não amortizado, excluídos os lucros cessantes.

8.3. O encerramento do vínculo contratual não libera a PERMISSONÁRIA de qualquer obrigação ou responsabilidade contratual que permaneça pendente.

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

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

#### **CLÁUSULA NONA – DA REMUNERAÇÃO**

9.1 A remuneração paga à PERMISSONÁRIA reflete o valor estabelecido para o modelo CMD e visa cobrir os custos fixos e variáveis calculados para as atividades do canal, prevendo o retorno financeiro dos investimentos realizados no prazo da vigência contratual, independente de prorrogações.

9.1.1 O cálculo da remuneração foi baseado somente nos investimentos e custos obrigatórios para o modelo de canal de atendimento e para o tipo da unidade, não considerando utilização de demais recursos disponíveis no estabelecimento comercial para desenvolvimento do negócio principal da PERMISSONÁRIA.

9.1.2 A remuneração considera, ainda, 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.

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

9.2 Os valores de remuneração serão pagos considerando cada serviço de Correios comercializado, obedecidas as formas unilateralmente definidas, de acordo com as quantidades e tipo da unidade, e os valores dispostos no Anexo 3 – Portfólio de Serviços e Tabelas de Remuneração.

9.3 A remuneração estabelecida para o modelo de canal de atendimento CMD considera a expectativa de crescimento anual e o potencial a ser atingido por segmento de serviço comercializado nas unidades do modelo, considerando a demanda projetada para o modelo e o ganho de produtividade definido.

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

9.5 As remunerações definidas para os diferentes serviços constantes do Anexo 3 – Portfólio de Serviços e Tabelas de Remuneração consideram o ganho de produtividade decorrente da quantidade de objetos e serviços comercializados.

9.5.1 O cálculo das faixas mensais de objetos foi baseado na previsão de crescimento anual dos segmentos de negócios e no volume de tráfego de objetos postais previstos para o modelo CMD.

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA – DA ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA**

10.1 A atualização do contrato ocorrerá mediante a atualização financeira do modelo de remuneração do canal Correios Modular, por meio da aplicação de índices de inflação, ajustes dos custos com pessoal e revisão dos parâmetros gerais do modelo, tendo como premissa o compartilhamento das despesas do estabelecimento comercial.

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

- a) **IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado)** sobre os valores relacionados ao Aluguel de Imóveis; e Maquininha (mensalidade);
- b) **IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo)** sobre os valores relacionados a Contador; Água e esgoto; Energia Elétrica; Compra de Material de Consumo; Certificado Digital (e-CNPJ A3); Suporte de Emissão da Nota Fiscal (Software); Taxas de Cartão de Crédito e Débito; Contratos de Seguros Firmados; e Serviços de Telecomunicações e Provedoras de Internet.

10.1.2 Os custos com o pessoal compartilhado, sendo o salário base e benefícios, serão atualizados com base em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias envolvidas, operador de caixa e gerente comercial, tendo como referência a média nacional, considerando apenas as parcelas referentes aos itens constantes do instrumento coletivo da categoria e previstos em instrumento contratual, vedada a inclusão de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

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

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

10.2 A atualização financeira do modelo remuneratório do canal Correios Modular - CMD será realizada anualmente, com data base em 1º de junho de cada ano.

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS E PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO**

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Os serviços prestados pela PERMISSONÁRIA durante as duas quinzenas do mês;
- b) O desconto referente ao pagamento realizado relativo à 1ª quinzena do período de competência;
- c) O desconto referente à aplicação do Fator de Desempenho, caso haja, conforme disposto no Anexo 5 – Indicadores de Desempenho e Impactos Remuneratórios.

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

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

12.1 No decorrer da execução do Contrato de Permissão serão admitidas alterações no conteúdo contratual, com as devidas justificativas, mediante os seguintes instrumentos:

12.1.1 Apostilamento, para as alterações que envolverem as seguintes situações:

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



d) implementação de regras contratuais decorrentes dos casos de falhas ou omissões em qualquer das peças ou na necessidade de melhoria ou evolução do negócio relacionado aos serviços delegados, obedecidas as disposições legais.

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

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

12.3 As alterações realizadas, quando não indicado em sentido contrário, terão eficácia imediata e serão comunicadas à PERMISSIONÁRIA.

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

13.1 As PARTES se obrigam, sempre que aplicável, a atuar no presente contrato em conformidade com as disposições da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

13.2 O consentimento para o tratamento de dados pessoais se dará por meio da assinatura deste contrato.

13.2.1 O tratamento dos dados pessoais será limitado às atividades necessárias para o atingimento das finalidades de execução do objeto deste contrato, e poderá ser utilizado, quando o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

13.3 Após encerrada a vigência do contrato e/ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, os CORREIOS eliminarão os dados pessoais disponibilizados, salvo quando tenha que mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

14.2 As disposições previstas nos normativos internos disponibilizados pelos CORREIOS orientarão quanto ao objeto da presente relação contratual e aos aspectos relacionados ao modelo do negócio.

14.3 A PERMISSIONÁRIA é fiel depositária dos objetos e importâncias recebidas em decorrência deste contrato, respondendo civil e criminalmente nos termos da lei.

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

14.4.1 A PERMISSIONÁRIA deve comunicar aos CORREIOS, formalmente, os casos de revogação de procuração, responsabilizando-se pelos atos decorrentes da não-comunicação.

14.5 As comunicações remetidas aos CORREIOS deverão ser realizadas conforme sua orientação, ocorrendo ampla divulgação caso seja modificado o procedimento estabelecido.

14.6 Os CORREIOS remeterão comunicações à PERMISSIONÁRIA para o endereço, preferencialmente, eletrônico, ou por meio físico, conforme informado neste contrato.

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

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

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

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

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

Pela PERMISSIONÁRIA

\_\_\_\_\_

[Nome Completo]

[Cargo/Função na Pessoa Jurídica]

CPF:

RG:

\_\_\_\_\_

[Nome Completo]

[Cargo/Função na Pessoa Jurídica]

CPF:

RG:

**Pelos CORREIOS**\_\_\_\_\_  
[Nome Completo]

Superintendente Estadual de Operações

Matrícula:

CPF:

RG:

Testemunha 1

\_\_\_\_\_  
[Nome Completo]

Gerente Regional de Atendimento/Operações

Matrícula:

CPF:

RG:

Testemunha 2

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

CPF:

RG:

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

CPF:

RG:

Contrato CMD\_(P) - NJ/GJCE-DEJUR/SEI-27681233/2022

**ANEXO 1****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

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

A PERMISSIONÁRIA garante a segurança e confidencialidade das políticas, estratégias, documentos, valores, volume de carga, procedimentos dos CORREIOS, resguardando, ainda, as técnicas, dados, processos, projetos, parâmetros, lista de clientes, estratégias de atuação no mercado ou qualquer informação de natureza estratégica ou sigilosa que possam comprometer as atividades comerciais dos CORREIOS ou que proporcionem vantagem competitiva no mercado e se constituam vantagem concorrencial.

A PERMISSIONÁRIA deverá garantir, ainda, que seus empregados também resguardem todas as informações que tenham acesso em decorrência do contrato de trabalho e de suas atribuições no CMD, visando impedir o vazamento de informações afetas à prestação do serviço, principalmente, em relação aos valores de numerário movimentados, procedimentos internos e volume de encomendas postadas.

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

Contrato CMD\_(P) - NJ/GJCE-DEJUR/SEI-27681233/2022

**ANEXO 2****VALORES E TAXAS DO CANAL CORREIOS MODULAR (CMD)**

TABELA DE TAXAS	VALOR/INDICADOR
1. Análise de pedido de mudança de endereço	800 PPC <sup>1</sup>
2. Royalties <sup>2</sup>	1% <sup>1</sup>

<sup>1</sup> PPC = Primeiro Porte da Carta, considerado o valor vigente no período de solicitação.

<sup>2</sup> Sobre o faturamento bruto ao mês.

Observações:

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

Contrato CMD\_(P) - NJ/GICE-DEIUR/SEI-27681233/2022

ANEXO 3

### PORTFÓLIO DE SERVIÇOS E TABELAS DE REMUNERAÇÃO

#### 1. Portfólio de Comercialização Obrigatória

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

CMD – TIPO I			
Descrição do Serviço	Faixa Mensal de Objetos	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)	
		Dentro da Faixa Mensal de Objetos	Acima da Faixa Mensal de Objetos
<b>SEDEX</b>			
Ano 1	De 1 a 210		
Ano 2	De 1 a 302		
Ano 3	De 1 a 325	R\$ 3,89	R\$ 2,11
Ano 4	De 1 a 351		
Ano 5	De 1 a 378		
<b>Mini Envios</b>			
Ano 1	De 1 a 12		
Ano 2	De 1 a 17		
Ano 3	De 1 a 18	R\$ 1,59	R\$ 0,79
Ano 4	De 1 a 19		
Ano 5	De 1 a 21		
<b>PAC</b>			
Ano 1	De 1 a 233		
Ano 2	De 1 a 335		
Ano 3	De 1 a 361	R\$ 3,41	R\$ 1,77
Ano 4	De 1 a 390		
Ano 5	De 1 a 420		
<b>Serviços Premium de Encomendas</b>			
Ano 1	De 1 a 23		
Ano 2	De 1 a 34		
Ano 3	De 1 a 36	R\$ 5,64	R\$ 2,68
Ano 4	De 1 a 39		
Ano 5	De 1 a 42		
<b>Logística Reversa</b>			
Ano 1	De 1 a 93		
Ano 2	De 1 a 134		
Ano 3	De 1 a 145	R\$ 3,33	R\$ 2,11
Ano 4	De 1 a 156		
Ano 5	De 1 a 168		
<b>Carta</b>			
Ano 1	De 1 a 1.751		
Ano 2	De 1 a 2.073		
Ano 3	De 1 a 1.839	R\$ 0,46	R\$ 0,24
Ano 4	De 1 a 1.633		

Ano 5	De 1 a 1.449		
<b>Mala Direta Postal Domiciliária (Milheiro)</b>			
Ano 1	7		
Ano 2	5		
Ano 3	3	R\$ 27,73	R\$ 17,17
Ano 4	2		
Ano 5	1		
<b>Impresso</b>			
Ano 1	De 1 a 869		
Ano 2	De 1 a 635		
Ano 3	De 1 a 349	R\$ 0,97	R\$ 0,56
Ano 4	De 1 a 191		
Ano 5	De 1 a 105		

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

CMD – TIPO I	
Descrição do Serviço	Remuneração unitária (por serviço comercializado)
<b>Telegrama Nacional</b>	R\$ 3,81

CMD – TIPO II			
Descrição do Serviço	Faixa Mensal de Objetos	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)	
		Dentro da Faixa Mensal de Objetos	Acima da Faixa Mensal de Objetos
<b>SEDEX</b>			
Ano 1	De 1 a 571		
Ano 2	De 1 a 821		
Ano 3	De 1 a 885	R\$ 2,48	R\$ 1,24
Ano 4	De 1 a 954		
Ano 5	De 1 a 1.029		
<b>Mini Envios</b>			
Ano 1	De 1 a 12		
Ano 2	De 1 a 17		
Ano 3	De 1 a 18	R\$ 1,02	R\$ 0,50
Ano 4	De 1 a 19		
Ano 5	De 1 a 21		
<b>PAC</b>			
Ano 1	De 1 a 933		
Ano 2	De 1 a 1.345		
Ano 3	De 1 a 1.445	R\$ 2,18	R\$ 1,06
Ano 4	De 1 a 1.558		
Ano 5	De 1 a 1.680		
<b>Serviços Premium de Encomendas</b>			
Ano 1	De 1 a 35		
Ano 2	De 1 a 50		
Ano 3	De 1 a 54	R\$ 3,60	R\$ 1,71
Ano 4	De 1 a 58		
Ano 5	De 1 a 63		
<b>Logística Reversa</b>			
Ano 1	De 1 a 128		
Ano 2	De 1 a 184		
Ano 3	De 1 a 199	R\$ 2,13	R\$ 1,35
Ano 4	De 1 a 214		
Ano 5	De 1 a 231		
<b>Carta</b>			
Ano 1	De 1 a 7.158		
Ano 2	De 1 a 8.470		
Ano 3	De 1 a 7.518	R\$ 0,30	R\$ 0,14
Ano 4	De 1 a 6.672		
Ano 5	De 1 a 5.922		
<b>Mala Direta Postal Domiciliária (Milheiro)</b>			
Ano 1	8		

Ano 2	6		
Ano 3	3	R\$ 17,52	R\$ 10,85
Ano 4	2		
Ano 5	1		
<b>Impresso</b>			
Ano 1	De 1 a 2.258		
Ano 2	De 1 a 1.652		
Ano 3	De 1 a 907	R\$ 0,62	R\$ 0,36
Ano 4	De 1 a 498		
Ano 5	De 1 a 273		

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

CMD – TIPO II	
Descrição do Serviço	Remuneração unitária (por serviço comercializado)
<b>Telegrama Nacional</b>	R\$ 2,44

### 2. Portfólio de Comercialização Por Adesão

CMD – TIPO I	
Descrição do Serviço	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)
<b>Recebimento de Contas</b>	R\$ 0,63
<b>CPF – Alteração</b>	R\$ 3,50
<b>CPF – Inscrição</b>	R\$ 3,50
<b>CPF - Regularização</b>	R\$ 3,50
<b>Documento Internacional Expresso</b>	R\$ 6,12
<b>Documento Internacional Standard</b>	R\$ 2,02
<b>Exporta Fácil Econômico</b>	R\$ 15,46
<b>Exporta Fácil Expresso</b>	R\$ 15,02
<b>Exporta Fácil Standard</b>	R\$ 14,75
<b>Serasa</b>	R\$ 3,34
<b>Recarga Correios Celular</b>	R\$ 1,35

CMD – TIPO II	
Descrição do Serviço	Remuneração unitária (por objeto ou serviço comercializado)
<b>Recebimento de Contas</b>	R\$ 0,63
<b>CPF – Alteração</b>	R\$ 2,31
<b>CPF – Inscrição</b>	R\$ 2,31
<b>CPF - Regularização</b>	R\$ 2,31
<b>Documento Internacional Expresso</b>	R\$ 4,02
<b>Documento Internacional Standard</b>	R\$ 1,33
<b>Exporta Fácil Econômico</b>	R\$ 10,17
<b>Exporta Fácil Expresso</b>	R\$ 9,88
<b>Exporta Fácil Standard</b>	

	R\$ 9,70
<b>Serasa</b>	
	R\$ 2,19
<b>Recarga Correios Celular</b>	
	R\$ 1,32

Contrato CMD\_(P) - NJ/GICE-DEJUR/SEI-27681233/2022

ANEXO 4

## REGRAS SOBRE DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

### 1. REGRAS GERAIS

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

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

1.1.2 Os descumprimentos contratuais mais gravosos, que podem comprometer a operação do canal de forma insanável, resultam em rescisão contratual.

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

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

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

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

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

- Advertência;
- Multa;
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com os CORREIOS.

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

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

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

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

### 2. DO PROCESSO DE APURAÇÃO

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

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

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

- Especificam volume de objetos ou quantidade de dias;
- compõem o Assunto de Comunicação com os Correios, que serão contabilizados por evento ocorrido;
- compõem o Assunto de Repasses, que obedecem a regra prevista naquela tabela;
- fique comprovado o dolo em seu cometimento, onde cada ocorrência de descumprimento contratual (cada objeto postal ou cada ação irregular) deverá ser considerada como uma conduta irregular e deverá receber a pontuação equivalente definida na tabela correspondente.

2.3 O processo de apuração de descumprimento contratual será considerado encerrado/concluído quando:

- a soma dos valores relativos ao descumprimento contratual do assunto Franqueamento e Precificação (Grupo I) ou do assunto Repasse (Grupo III) for inferior a 450 (quatrocentos e cinquenta) Primeiro Porte da Carta - PPC no período de apuração, nos termos dispostos neste anexo quanto aos Débitos de Pequeno Valor.
- a PERMISSONÁRIA não apresentar defesa no prazo definido neste anexo.

- c) a PERMISSONÁRIA não apresentar recurso no prazo definido neste anexo.
- d) ocorrer o esgotamento da via recursal com a decisão do Superintendente Estadual sobre o recurso.

### 3. DA NOTIFICAÇÃO À PERMISSONÁRIA

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

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

3.1.2 As ocorrências de descumprimento contratual serão comunicadas por meio de notificação a ser entregue pessoalmente a qualquer empregado da PERMISSONÁRIA ou encaminhadas por via postal ou eletrônica.

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

3.1.4 A comunicação deverá ser entregue:

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

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

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

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

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

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

### 4. DA DEFESA

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

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

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

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

### 5. DOS RECURSOS

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

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

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

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

5.1.3 A ausência da manifestação da PERMISSONÁRIA nos prazos previstos no subitem 5.1, ensejará o encerramento do processo de apuração de descumprimento contratual que deu origem à notificação, devendo ser adotados os procedimentos decorrentes da improcedência.

### 6. DA APLICAÇÃO DE SANÇÃO

6.1 Nos processos de apuração de descumprimento contratual concluídos e decididos pela ausência de responsabilidade da PERMISSONÁRIA, ou nas situações em que os débitos de pequeno valor forem quitados dentro do prazo estabelecido no item que trata sobre o tema neste Anexo 4, o

órgão regional de gestão dos canais de atendimento irá concluir os procedimentos para arquivar o processo.

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

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

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

## 7. CONTABILIZAÇÃO DA PONTUAÇÃO

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

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

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

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

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

7.5 Quando o somatório dos pontos do Histórico de Pontuação de Descumprimento Contratual correspondente a qualquer dos Grupos atingir ou ultrapassar 200 (duzentos) pontos, em um interstício temporal de 6 (seis) meses, ou na verificação de ocorrência de descumprimento contratual integrante do Grupo IV, o órgão regional de gestão dos canais de atendimento deverá instaurar Processo Administrativo visando à Rescisão Unilateral do Contrato de Permissão.

## 8. DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS E SANÇÕES

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

- O Grupo I, dos Descumprimentos Contratuais na Operação do Canal, é relacionado à rotina da execução operacional e desempenho da atividade de atendimento postal terceirizado pela PERMISSONÁRIA;
- O Grupo II, dos Descumprimentos Contratuais na Gestão do Canal, é relacionado à rotina de administração do canal e às ocorrências de eventos desconformes que podem ocorrer por ação ou omissão do(s) responsável(áveis) pela gestão da PERMISSONÁRIA;
- O Grupo III, dos Descumprimentos Contratuais na Gestão Financeira do Canal, é relacionado à rotina de administração dos aspectos financeiros do canal e às ocorrências de eventos desconformes de regras classificadas como financeiras;
- O Grupo IV, dos Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave, é relacionado às ocorrências classificadas como graves, considerados os eventos desconformes com as regras que possuem maior impacto para a relação jurídica e/ou operação do canal.

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

GRUPO I - DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS NA OPERAÇÃO DO CANAL		
ASSUNTO	DESCRIÇÃO DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL	PONTUAÇÃO
8.2.1 Atendimento ao público	a) Atrasar a abertura, antecipar o fechamento ou realizar fechamento intercorrente do CMD, sem autorização prévia dos Correios.	20
	b) Deixar de afixar avisos ou cartazes obrigatórios previstos pelos CORREIOS e/ou por determinações legais.	10
	c) Manter o CMD fechado em dia previsto para funcionamento, sem justa causa ou prévia comunicação e/ou autorização dos CORREIOS.	20
	d) Manter o CMD fechado de dois a cinco dias no mesmo mês, em dias previstos para funcionamento, consecutivos ou não, sem justa causa ou prévia comunicação e/ou autorização dos CORREIOS.	50
	e) Manter o CMD fechado a partir de seis a dez dias no mesmo mês, em dias previstos para funcionamento, consecutivos ou não, sem justa causa ou prévia comunicação e/ou autorização dos CORREIOS.	100
8.2.2 Portfólio de serviços	a) Recusar-se a comercializar serviços obrigatórios discriminados no Anexo 3 do Contrato de Permissão ou não obrigatórios previamente aderidos pela PERMISSONÁRIA.	30
	b) Comercializar serviço não obrigatório que não foi previamente aderido pela PERMISSONÁRIA.	30
8.2.3 Aceitação de objetos postais	a) Aceitar objetos acondicionados de forma inadequada.	10
	b) Aceitar objeto para destino não previsto.	10
	c) Aceitar formulário com falha no preenchimento.	5
	d) Aceitar objetos com conteúdo perigoso em desacordo com as orientações definidas pelos CORREIOS, constante do rol dos conteúdos proibidos.	30
	e) Aceitar objetos sem declaração de valor que deveria ser obrigatória ou com declaração de valor preenchida e/ou utilizada incorretamente.	10
	f) Aceitar objetos sem observar as orientações e/ou o normativo interno relativos às especificidades/limitações de peso e/ou de formatos e/ou de dimensões, ocasionando diferença de tarifação/precificação, com quantitativo inferior a 1% do total dos objetos postados no mês.	20
	g) Aceitar objetos sem observar as orientações e/ou o normativo interno relativos às especificidades/limitações de peso e/ou de formatos e/ou de dimensões, ocasionando diferença de tarifação/precificação, com quantitativo entre 1% e 1,99% do total dos objetos postados no mês.	30



	h) Aceitar objetos sem observar as orientações e/ou o normativo interno relativos às especificidades/limitações de peso e/ou de formatos e/ou de dimensões, ocasionando diferença de tarifação/precificação, com quantitativo a partir de 2% do total dos objetos postados no mês.	40
	i) Reter os unitizadores ou usá-los de forma inadequada.	5
8.2.4 Expedição de objetos e procedimentos operacionais	a) Danificar, destruir, extraviar, desviar a finalidade ou efetuar manutenção indevida em materiais dos Correios, a exemplo de malas, caixetas e assemelhados, destinados ao uso nos procedimentos operacionais do canal.	10
	b) Expedir no mesmo dia da postagem os objetos que deveriam ser encaminhados em dia posterior, salvo autorizado pelos CORREIOS.	5
	c) Expedir objetos em dia posterior ao previsto nos normativos internos.	10
	d) Deixar de observar as orientações e/ou o normativo interno quanto ao plano de expedição, unitização, procedimentos de coleta e entrega da carga nos centros de tratamento.	5
	e) Expedir objetos fora do local autorizado pelos CORREIOS.	20
	f) Receber resultado do Indicador de Desempenho - ID inferior a 3 em três competências consecutivas.	50
	g) Deixar de precificar os objetos postais ou precificá-los de forma não correspondente às suas características reais, considerando informação(ões) incorreta(s) registrada(s) ou omitida(s) no sistema de atendimento, incluindo quando da ausência de cobrança de serviços adicionais.	20
8.2.5 Franqueamento e Precificação	a) Isentar tarifa ou utilizar serviço postal para função administrativa de serviço sem prévia autorização dos CORREIOS.	10

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

GRUPO II – DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS NA GESTÃO DO CANAL		
ASSUNTO	DESCRIÇÃO DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL	PONTUAÇÃO
8.3.1 Pessoa Jurídica operadora do canal	a) Reduzir o capital social da PERMISSONÁRIA sem prévia autorização dos CORREIOS.	50
	b) Alterar o nome empresarial ou a razão social da PERMISSONÁRIA sem prévia autorização dos CORREIOS.	10
	c) Alterar o objeto social da PERMISSONÁRIA sem prévia autorização dos CORREIOS.	50
	d) Alterar a composição societária da PERMISSONÁRIA sem prévia autorização dos CORREIOS.	100
8.3.2 Comunicação com os Correios	a) Manter e-mail e/ou telefone, destinado(s) à comunicação com os CORREIOS, indisponível, não atendido ou não acessado por mais de 48 horas.	5
	b) Prestar informações incorretas aos CORREIOS.	30
	c) Deixar de atender convocação formal dos CORREIOS.	20
	d) Deixar de encaminhar documentos, relatórios e informações na forma e prazo indicados pelos CORREIOS.	30
	e) Deixar de atuar, ou se manifestar fora do prazo estabelecido, nas situações de pedido de informação, denúncia, reclamação ou manifestação dos clientes, nas quais envolvam o desempenho das atividades de atendimento postal terceirizado pela PERMISSONÁRIA.	30
	f) Recusar-se a receber expediente dos CORREIOS.	30
8.3.3 Conformidade das especificações técnicas	a) Utilizar equipamentos com configuração inferior ao mínimo estabelecido nos Guias e Especificações Técnicas e Guia de Alocação de Recursos de Segurança para Agências de Correios.	50
8.3.4 Operador e Gestor	a) Manter profissional alocado para atividades relacionadas com a operação do CMD sem vínculo jurídico (trabalhista ou societário) com a PERMISSONÁRIA.	50
	b) Manter profissional realizando as atividades do CMD sem as capacitações estabelecidas pelos CORREIOS.	20
	c) Extraviar etiqueta ou documento gerador de receita (etiqueta de código de barras, etiqueta 2D, formulários de postagem e outros).	20
	d) Prospectar clientes fora do território de atuação do CMD, infringindo os limites estabelecidos pelos CORREIOS, salvo quando previamente autorizado.	50
	e) Receber reclamação de cliente que aponte ter recebido atendimento não cortês e/ou desinteressado em oferecer solução possível de ser prestada pela PERMISSONÁRIA no desempenho da atividade de atendimento postal terceirizado.	50
8.3.5 Comercialização de produtos e serviços	a) Oferecer vantagem não prevista no Contrato de Permissão visando a captação de clientes.	50
	b) Oferecer ou conceder descontos ou prazos não autorizados ou previstos pelos CORREIOS, com a finalidade de aliciar clientes atendidos por outra unidade.	100
	c) Prestar serviço em local não autorizado pelo CORREIOS.	50
	d) Prestar serviços, por meio de contrato comercial firmado com os CORREIOS, a pessoas jurídicas cujo(s) sócio(s) seja(m) proprietários ou tenham participação acionária na pessoa jurídica da CMD.	50
8.3.6 Uso de sistemas	a) Deixar de atualizar sistemas autorizados pelos CORREIOS que possuam atualização disponível.	20
	b) Utilizar, nas atividades de captação, tratamento ou expedição, sistema não autorizado pelos CORREIOS e/ou fornecer comprovante de atendimento emitido por sistema de captação não autorizado pelos CORREIOS.	100
8.3.7 Conformidade dos processos e padrões	c) Impedir ou dificultar o acesso às instalações, aos documentos e aos arquivos do canal por representantes das áreas técnicas dos CORREIOS afetas às atividades realizadas pela PERMISSONÁRIA.	100
	d) Impedir ou dificultar a atividade de órgão segurança e de controle interno e externo no canal.	100
	e) Não executar o Plano de Ação Corretiva – PAC, no prazo definido, contado a partir do recebimento do documento pela PERMISSONÁRIA.	30
8.3.8 Ações de comunicação, imagem marcas de propriedade dos Correios	a) Divulgar o CMD em página da internet, redes sociais, catálogos de telefone ou de endereços.	20
	b) Conceder patrocínios.	20
	c) Participar de feiras e eventos, utilizando marcas dos CORREIOS sem sua prévia autorização.	20
	d) Atuar ou contribuir em ato que, direta ou indiretamente, gere prejuízo à imagem dos CORREIOS ou às suas marcas, produtos ou serviços.	100
	e) Realizar ação de comunicação envolvendo nome, marcas, produtos e serviços, sem prévia autorização dos CORREIOS.	20
	f) Usar o nome, CNPJ ou logomarcas dos CORREIOS para qualquer finalidade não autorizada.	50
8.3.9 Demandas judiciais	a) Deixar de peticionar pela exclusão dos CORREIOS nas eventuais demandas administrativas ou judiciais decorrentes de atos relacionados às atividades de atendimento postal terceirizado.	50

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

GRUPO III – DOS DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS NA GESTÃO FINANCEIRA DO CANAL		
ASSUNTO	DESCRIÇÃO DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL	PONTUAÇÃO
8.4.1 Repasses	a) Não realizar o repasse diário aos CORREIOS, em consonância com o seu demonstrativo financeiro, no primeiro dia útil posterior ao fechamento do movimento financeiro do CMD, ou fazê-lo parcialmente, realizando a quitação em até dois dias úteis.	5
	b) Não realizar o repasse diário aos CORREIOS, em consonância com o seu demonstrativo financeiro, no primeiro dia útil posterior ao fechamento do movimento financeiro da CMD, ou fazê-lo parcialmente, realizando a quitação entre três a cinco dias úteis.	10
	c) Não realizar o repasse diário aos CORREIOS, em consonância com o seu demonstrativo financeiro, no primeiro dia útil posterior ao fechamento do movimento financeiro da CMD, ou fazê-lo parcialmente, realizando a quitação após cinco dias úteis.	15
8.4.2 Outros descumprimentos contratuais de aspectos financeiros	a) Atrasar o envio ou enviar com irregularidade no preenchimento a Demonstração Financeira e Movimento Financeiro.	5
	b) Atrasar o pagamento do Termo de Reconhecimento e Parcelamento de Débito firmado com os CORREIOS.	20

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

FAIXA DE PONTUAÇÃO E SANÇÃO		
FAIXA	PONTUAÇÃO DO PERÍODO	SANÇÃO
1	Até 5 pontos	Advertência
2	De 6 a 20 pontos	Multa de 20 PPC
3	De 21 a 40 pontos	Multa de 40 PPC
4	De 41 a 60 pontos	Multa de 60 PPC
5	De 61 a 80 pontos	Multa de 80 PPC
6	De 81 a 100 pontos	Multa de 100 PPC
7	De 101 a 110 pontos	Multa de 120 PPC
8	De 111 a 120 pontos	Multa de 140 PPC
9	De 121 a 130 pontos	Multa de 160 PPC
10	De 131 a 140 pontos	Multa de 180 PPC
11	De 141 a 150 pontos	Multa de 200 PPC
12	De 151 a 160 pontos	Multa de 220 PPC
13	De 161 a 170 pontos	Multa de 240 PPC
14	De 171 a 180 pontos	Multa de 260 PPC
15	De 181 a 200 pontos	Multa de 280 PPC

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

8.6 A PERMISSONÁRIA incorre nos Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave nas situações descritas a seguir, sujeitas à multa no valor de 538 PPC, se CMD Tipo I, ou 808 PPC, se CMD Tipo II, considerando o Primeiro Porte da Carta vigente à época da decisão:

- Deixar de cumprir cláusulas contratuais, especificações ou prazos, com a inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, conquanto não haja sanção específica no Anexo 4 deste Contrato de Permissão e o descumprimento contratual cometido comprometa a operação do canal de forma insanável;
- Deixar de regularizar as condições de habilitação exigidas na Licitação, no prazo de até 90 dias, a contar da notificação do descumprimento contratual;
- Manter a loja fechada em dias previstos para funcionamento, a partir de onze dias no mesmo mês, consecutivos ou não, sem justa causa ou prévia comunicação e/ou autorização dos CORREIOS;
- Deixar de regularizar a condição de insolvência verificada pelo gestor do contrato, no prazo de até 1 (um) ano, a contar da notificação do descumprimento contratual;
- Contratar menores de dezoito para trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos;
- Subcontratar, total ou parcialmente, o objeto do Contrato de Permissão, realizar cessão, transferência ou associação com outrem, total ou parcialmente, bem como realizar fusão, cisão ou incorporação, sem expressa anuência dos CORREIOS,
- Deixar de atender as determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar/supervisionar a execução do presente contrato, assim como as de seus superiores ou de órgãos de controle interno ou externo;
- Acumular, no período de 6 (seis) meses, de 200 (duzentos) pontos referentes aos descumprimentos contratuais previstos nas tabelas dos Grupos I, II ou III, observado o disposto neste Anexo 4, caracterizando inexecuções reiteradas do Contrato de Permissão;
- Realizar mudança do endereço do estabelecimento em que está instalado o CMD sem prévia autorização dos CORREIOS;
- Cometer ação que possa comprometer a imagem, reputação ou credibilidade dos CORREIOS;
- Operar, direta ou indiretamente, mais de um modelo de canal de atendimento contratado dos CORREIOS;
- Operar, direta ou indiretamente, mais de dois CMDs em qualquer lugar do território nacional.
- Exercer, direta ou indiretamente, atividades concorrentes com os serviços postais;

- n) Receber condenação, a empresa ou um de seus sócios, em sentença transitada em julgado por prática de crime relacionado ao objeto do Contrato de Permissão;
- o) Contribuir para a divulgação de informação e/ou documentação, classificadas como sigilosas pelos CORREIOS, a que teve acesso em razão do Contrato de Permissão;
- p) Formalizar contrato diretamente com cliente(s), para prestação de serviço ou venda de produto discriminado no Anexo 3 do Contrato de Permissão;
- q) Receber mais de 3 (três) censuras aplicadas pela Comissão de Ética dos CORREIOS, por descumprimento de condutas descritas no Código de Conduta Ética dos Correios;
- r) Permanecer em débito, por período igual ou superior a 90 (noventa) dias, para o qual foi instaurado processo administrativo específico e não houve a celebração de parcelamento de débito;
- s) Inadimplir o parcelamento de débitos firmado com os CORREIOS, permanecendo sem negociação do montante por período igual ou superior a 60 (sessenta) dias contados a partir da data da notificação da rescisão à PERMISSONÁRIA, para o qual não houver créditos em seu favor sob guarda dos Correios, para quitação do montante ainda pendente ou não for possível, neste prazo, reverter a garantia oferecida para celebração do termo;
- t) Comportar-se de modo inidôneo, inclusive em se tratando do descumprimento das normas que regulamentam a política anticorrupção brasileira, caracterizada pela violação à Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e à Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), seus decretos regulamentadores ou ao Programa de Integridade dos Correios;
- u) Realizar ação que viole o sigilo das correspondências sob a guarda da PERMISSONÁRIA;
- v) Deixar de implementar as inovações operacionais ou a evolução do modelo, conforme previsto no Contrato de Permissão e orientações emitidas pelos CORREIOS;
- w) Disponibilizar ou utilizar de maneira indevida, em desacordo com a Lei Geral de Proteção de Dados e com as diretrizes emitidas pelos CORREIOS, as informações pessoais que tenha acesso em razão da execução do objeto do Contrato de Permissão.
- x) Sofrer condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

8.7 A PERMISSONÁRIA que incorrer Descumprimentos Contratuais de Natureza Grave descritos nas alíneas “c”, “n”, “t”, “u”, “w” e “x” do subitem 8.6 está sujeita sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com os CORREIOS, por prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo da reparação dos danos causados.

## 9. DÉBITOS DE PEQUENO VALOR

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

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

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

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

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

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

## 10. PROGRAMAS, PROJETOS OU CAMPANHAS

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

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

## INDICADORES DE DESEMPENHO E IMPACTOS REMUNERATÓRIOS

### 1. REGRAS GERAIS

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

1.2. Os Indicadores de Desempenho visam acompanhar:

- a) a estratégia para os níveis;
- b) os resultados alcançados;

c) a eficácia das ações de controle e de melhoria.

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

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

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

## 2. FATORES DE DESEMPENHO

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

2.2.1. A apuração e medição dos indicadores serão iniciadas no primeiro dia de operação da unidade e se encerrarão no último dia de cada mês.

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

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

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

- O subitem 2.3 pode ser demonstrado como:
- Período de apuração e medição: 01 a 31 de maio.
- Divulgação de resultado: até 15 de junho.
- Recurso pela Contratada: até 30 de junho.
- Análise do recurso e divulgação do resultado final: até 15 de julho.
- Impacto no pagamento ao Contratado: no pagamento da 2ª quinzena de julho.

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

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

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

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

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

## 3. CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO

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

3.2. A nota do Índice de Desempenho (ID) será calculada de acordo com a fórmula:

$$ID = [ \text{Nota DECA} ]$$

Onde:

- **ID** = Índice de Desempenho;
- **DECA** = Indicador de Desempenho da Expedição na Captação das Agências;

3.2.1. A proporção do peso do indicador que compõe o Índice de Desempenho (ID) é:

a) **100%** de Desempenho da Expedição na Captação das Agências (DECA);

3.3. A gestão do Índice de Desempenho do canal Correios Aqui será realizada a partir dos relatórios de acompanhamento do indicador operacional do Departamento responsável pela gestão do atendimento.

## 4. PENALIDADE

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

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

## 5. REGISTRO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO

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

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

## 6. DESCONTO RELACIONADO AO DESEMPENHO

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

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

Onde:

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

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

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

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

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

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

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

## 7. INDICADORES

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

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

7.1.2. O indicador será calculado a partir das seguinte fórmulas:

$$DECA = QDP / QTOT \times 100$$

Onde:

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

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

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

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

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

7.1.7. O percentual encontrado a partir da fórmula destacada no item 7.2.3 deverá ser aplicado na Tabela 3 abaixo, onde os percentuais têm sua correspondência em nota que será utilizada para o cálculo do Índice de Desempenho.

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

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

- Meta: 99,25
- Periodicidade: Mensal
- Peso: 100%

Contrato CMD\_(P) - NJ/GJCE-DEJUR/SEI-27681233/2022  
Contrato CMD\_(P) - NJ/GJCE-DEJUR/SEI-27681233/2022



Documento assinado eletronicamente por **Maria Luciene Lopes da Silva, Analista VII**, em 05/12/2024, às 18:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.correios.com.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **53478770** e o código CRC **414332B0**.