

PROCESSO ADMINISTRATIVO DE CONTRATAÇÃO	
NÚMERO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE CONTRATAÇÃO	227/2025
NÚMERO DO PROCESSO E MODALIDADE	Dispensa de Licitação nº 001/2025
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	Artigo 75, Inciso IX, da Lei nº 14.133/2021
EXERCÍCIO FINANCEIRO	2025
SETOR REQUISITANTE	Gerência de Registro Gerência de Cadastro e Cobrança Gerência de Fiscalização
OBJETO	Contratação de serviços de postagem de correspondências, pelo período de 60 (sessenta) meses.
DATA DE ABERTURA DO PROCESSO	09/10/2025

Pedido de: Serviço

Setor Requisitante: GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

Emitido em: 18/08/2025

Responsável pela Demanda: SERGIO ROBSON MAFRA

Previsão de entrega ou início da execução do serviço: 20/11/2025

Descrição resumida: Postagens de Correspondências da Gerência de Fiscalização

Demanda enquadrada no Planejamento estratégico, conforme objetivo da qualidade abaixo:

Aperfeiçoar, ampliar e difundir ações de educação continuada, registro e fiscalização, como fator de proteção da sociedade

Justificativa da necessidade da contratação:

O serviço de postagem é essencial para a eficácia e transparência da fiscalização, permitindo que o Conselho cumpra sua missão de zelar pelo interesse público e pela excelência da profissão contábil. O objetivo é obter informações, documentos, declarações, contratos e comprovantes para esclarecer questões relativas aos processos fiscalizatórios. A confiabilidade e a agilidade na comunicação são fundamentais para assegurar o correto andamento dos trabalhos e fortalecer a imagem da entidade perante a sociedade e a classe contábil.

Descrição do material ou serviço	Quantidade
Pagamento de serviços de postagem para o período 2025-2026.	1

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

Centro de custo	Projeto	Conta contábil	Valor disponível	Valor estimado
325	2001 - FISCALIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS E DOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE	6.3.1.3.02.01.035 - POST.DE CORRESPONDÊNCIA INSTITUCIONAL	R\$ 38,200.00	R\$ 38,200.00
325	2002 - FISCALIZAÇÃO DAS EMPRESAS NÃO CONTÁBEIS	6.3.1.3.02.01.035 - POST.DE CORRESPONDÊNCIA INSTITUCIONAL	R\$ 15,000.00	R\$ 15,000.00
OBS:			R\$ 53,200.00	R\$ 53,200.00

Somente para as contratações que forem formalizadas por instrumento de contrato:

Fiscal técnico do contrato: ROBSON BARBOSA MIRANDA

Substituto do fiscal: SERGIO ROBSON MAFRA

Matrícula	Responsável pela validação:	Data	Horário
492	ROBSON BARBOSA MIRANDA	18/08/2025	11:13
233	JULIO CESAR DA SILVA	22/08/2025	07:53

Autorizo a abertura do respectivo processo de compra/contratação, respeitando a legislação vigente e demais normas aplicáveis à espécie:

Assinado por SUELY
MARIA MARQUES DE
OLIVEIRA (68658842649)
Data: 25/08/2025
13:50:05

Pedido de: Material/Serviço

Setor Requisitante: GERÊNCIA DE CADASTRO E COBRANÇA

Emitido em: 17/09/2025

Responsável pela Demanda: FLAVIO MACHADO DE ARAUJO

Previsão de entrega ou início da execução do serviço: 20/11/2025

Descrição resumida: Prestação de serviços postais

Demanda enquadrada no Planejamento estratégico, conforme objetivo da qualidade abaixo:

Assegurar meios e recursos que permitam o cumprimento das políticas e diretrizes da gestão

Justificativa da necessidade da contratação:

A contratação se faz necessária para garantir o atendimento adequado das demandas relacionadas ao envio de ofícios, guias de anuidade, parcelamentos e notificações de inscrições em dívida ativa aos profissionais e organizações contábeis registrados no Conselho.

Essas atividades são essenciais para o funcionamento regular da instituição, e sua execução adequada impacta diretamente nos seguintes aspectos:

1. Cumprimento de obrigações legais e normativas

O envio de documentos, como ofícios de isenção por idade, guias de anuidade e notificações de dívida ativa, é uma exigência normativa que assegura que o Conselho esteja em conformidade com a legislação vigente e as orientações dos órgãos de controle.

2. Regularização financeira e prevenção da inadimplência

A emissão e envio de guias (anuidades integrais e parcelamentos) são fundamentais para possibilitar a quitação dos débitos pelos profissionais e organizações contábeis, contribuindo para a arrecadação e sustentabilidade financeira do Conselho.

3. Transparência e comunicação eficaz com os registrados

Informações como concessão de isenção por idade, multa de infração e parcelamentos devem ser comunicadas de forma clara e tempestiva, promovendo a transparência e reduzindo o número de atendimentos presenciais e questionamentos formais.

4. Segurança jurídica e respaldo institucional

O envio documentado de notificações e ofícios serve como prova da ciência do registrado, protegendo o Conselho em eventuais processos administrativos ou judiciais.

5. Crescimento da demanda

Com o aumento no número de registros e a ampliação dos canais de atendimento (e-mail, telefone, sistema), houve um crescimento significativo na demanda por emissão e acompanhamento desses documentos, o que exige reforço na equipe para garantir a continuidade e eficiência do serviço.

Diante disso, a contratação visa assegurar a continuidade das atividades com qualidade, agilidade e em conformidade com os princípios da administração pública.

A contratação é anual para 2026 está estimada em R\$735,600,00 porem o valor disponível é de R\$ 406,610,45, conforme previsto no plano de trabalho de 2025, no projeto 1005 conta: 6.3.1.3.02.01.034-POSTAGEM DE CORRESPONDÊNCIA DE COBRANÇA

Descrição do material ou serviço	Quantidade
Serviços de portagem de correspondência(simples e com AR).	1

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

Centro de custo	Projeto	Conta contábil	Valor disponível	Valor estimado
328	1005 - COBRANÇA ADMINISTRATIVA E JUDICIAL - PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS	6.3.1.3.02.01.034 - POSTAGEM DE CORRESPONDÊNCIA DE COBRANÇA	R\$ 185,600.00	R\$ 185,600.00
OBS:			R\$ 185,600.00	R\$ 185,600.00

Somente para as contratações que forem formalizadas por instrumento de contrato:

Fiscal técnico do contrato: FLAVIO MACHADO DE ARAUJO

Substituto do fiscal: ILZANETE ROCHA DUARTE DE OLIVEIRA

Matrícula	Responsável pela validação:	Data	Horário
294	FLAVIO MACHADO DE ARAUJO	17/09/2025	15:27
243	MARIA APARECIDA LOPES MONTEIRO CARDOSO	17/09/2025	15:35

Autorizo a abertura do respectivo processo de compra/contratação, respeitando a legislação vigente e demais normas aplicáveis à espécie:

Assinado por SUELY
MARIA MARQUES DE
OLIVEIRA (•••.588.426-••)
Data: 17/09/2025
21:39:32

Pedido de: Serviço

Setor Requisitante: GERÊNCIA DE REGISTRO

Emitido em: 02/10/2025

Responsável pela Demanda: RAPHAEL CORGOSINHO LEITE MATOS

Previsão de entrega ou início da execução do serviço: 20/11/2025

Descrição resumida: Serviço de postagem de correspondências aos profissionais e organizações contábeis

Demanda enquadrada no Planejamento estratégico, conforme objetivo da qualidade abaixo:

Aperfeiçoar, ampliar e difundir ações de educação continuada, registro e fiscalização, como fator de proteção da sociedade

Justificativa da necessidade da contratação:

Viabilizar o envio de notificações aos profissionais e às organizações contábeis que possuem solicitações em tramitação junto ao CRCMG e que apresentam pendências que impedem a regularização dos respectivos processos. Além disso, a contratação é essencial para assegurar a expedição das carteiras de identidade profissional aos técnicos em contabilidade e aos contadores, em atendimento ao Decreto-Lei n.º 9295/1946 que determina a emissão do referido documento aos profissionais registrados no CRC. Essas ações, em conjunto, visam atender a um dos objetivos do planejamento estratégico, que é aperfeiçoar, ampliar e difundir ações de educação continuada, registro e fiscalização, como fator de proteção da sociedade.

Descrição do material ou serviço	Quantidade
Serviços de postagens de correspondências.	1

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

Centro de custo	Projeto	Conta contábil	Valor disponível	Valor estimado
322	1001 - REGISTRO DE PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS	6.3.1.3.02.01.035 - POST.DE CORRESPONDÊNCIA INSTITUCIONAL	R\$ 10,000.00	R\$ 10,000.00
OBS:			R\$ 10,000.00	R\$ 10,000.00

Somente para as contratações que forem formalizadas por instrumento de contrato:

Fiscal técnico do contrato: FLAVIO MACHADO DE ARAUJO

Substituto do fiscal: ANDREZA MAIA BITARAES

Matrícula	Responsável pela validação:	Data	Horário
427	RAPHAEL CORGOSINHO LEITE MATOS	02/10/2025	09:08
233	JULIO CESAR DA SILVA	02/10/2025	11:10

Autorizo a abertura do respectivo processo de compra/contratação, respeitando a legislação vigente e demais normas aplicáveis à espécie:

Assinado por SUELY
MARIA MARQUES DE
OLIVEIRA (•••.588.426-••)
Data: 02/10/2025
16:06:33

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Categoria de Objeto	Serviços
Responsáveis pela demanda	Flavio Machado de Araujo Raphael Corgosinho Leite Matos Sergio Robson Mafra
Equipe de Planejamento	Flavio Machado de Araujo Raphael Corgosinho Leite Matos Sergio Robson Mafra Watson Bonifacio da Silva

NECESSIDADE

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

- 2.1. A necessidade da contratação consiste na prestação dos serviços de postagem de correspondências, que são essenciais para a manutenção de diversas atividades do CRCMG, como:
- 2.1.1. Cobrança - Viabilizar o atendimento adequado das demandas relacionadas ao envio de guias de anuidade e notificações sobre débitos com o CRCMG, inclusive para fins de inscrições em dívida ativa aos profissionais e organizações contábeis registrados no Conselho, garantindo a rastreabilidade e a validade jurídica dos atos de cobrança.
 - 2.1.2. Registro - Garantir o envio de comunicações formais (notificações) aos profissionais e organizações contábeis, visando à regularização de solicitações em tramitação, que possuam pendências documentais ou processuais e a expedição e entrega das Carteiras de Identidade Profissional (para Contadores e Técnicos em Contabilidade), em cumprimento ao Decreto-Lei n.º 9.295/1946.
 - 2.1.3. Fiscalização – Assegurar a comunicação formal e rastreável com empresas e escritórios sob processo fiscalizatório. O envio de correspondências visa a requisição de informações, documentos, declarações, contratos e comprovantes essenciais para as diligências processuais.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. Os serviços de postagem de correspondências são essenciais e permanentes para o cumprimento das funções finalísticas do CRCMG, suportando, prioritariamente, as atividades de:
- 3.1.1. Envio formal de guias de cobrança de anuidades e parcelamentos aos profissionais da contabilidade e organizações contábeis; e
 - 3.1.2. Remessa de notificações a profissionais e organizações contábeis (incluindo processos de registro, fiscalização e cobrança), garantindo a validade e a rastreabilidade das comunicações. Adicionalmente, os serviços atendem às necessidades logísticas e administrativas dos demais setores, incluindo a remessa de ofícios e documentos diversos.
- 3.2. O Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG) é uma Autarquia criada pelo Decreto-Lei n.º 9.295/1946, com a missão de registrar, fiscalizar e desenvolver a profissão contábil. A operacionalização dessas atividades requer em grande medida a utilização dos serviços de postagem

de correspondências, uma vez que esse tipo de serviço é fundamental no cumprimento das finalidades de áreas como: Gerência de Registro, Gerência de Cadastro e Cobrança e Gerência de Fiscalização.

3.3. Dessa forma, uma eventual interrupção na prestação dos serviços postais acarretaria prejuízos ao CRCMG nas áreas de arrecadação, na consecução das atividades de registro e de fiscalização profissional e demais atividades administrativas desta entidade.

4. ÁREA REQUISITANTE

Área requisitante	Responsável
Gerência de Cadastro e Cobrança Gerência de Registro Gerência de Fiscalização	Flávio Machado De Araujo Raphael Corgosinho Leite Matos Sergio Robson Mafra

5. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Prestação de serviços de correspondências, visando ao atendimento das demandas do CRCMG, incluindo:

- Carta;
- Correspondência agrupada (malote);
- SEDEX;
- PAC;
- Outras soluções correlatas à atividade de serviços postais prestados pela Correios.

5.1.1. Os serviços visam à manutenção e fornecimento de meios e recursos necessários ao recebimento das anuidades; cobrança dos débitos; atividades de registro e de fiscalização do exercício da profissão contábil e demais serviços administrativos desta entidade.

5.2. Requisitos legais e regulamentares:

5.2.1. Os serviços de postagens de correspondências são prestados em regime de monopólio pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), segundo disposições da Lei nº 6.538/1978 e do Decreto-Lei nº 509/1969:

Art. 9º - São exploradas pela União, em regime de monopólio, as seguintes atividades postais:

- recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior de carta e cartão postal;
- recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior de correspondência agrupada;
- fabricação, emissão de selos e de outras fórmulas de franqueamento postal. (BRASIL, 1978)

Art. 1º - O Departamento dos Correios e Telégrafos (DCT) fica transformado em empresa pública, vinculada ao Ministério das Comunicações, com a denominação de Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT); nos termos do artigo 5º, ítem II, do Decreto lei nº.200 (*), de 25 de fevereiro de 1967.

Art. 2º - À ECT compete:

- executar e controlar, em regime de monopólio, os serviços postais em todo o território nacional. (BRASIL, 1969)

5.2.2. Assim, considerando que a ECT presta os serviços de postagens de correspondência, em caráter de exclusividade, e que se trata de empresa pública, criada em 1969, pelo Decreto-Lei n.º 509, de 20 de março daquele ano, verifica-se o enquadramento da contratação como dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei n.º 14.133/2021:

Art. 75. É dispensável a licitação:

(...)

IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

5.3. Requisitos de sustentabilidade

5.3.1. Em conformidade com o § 2º, art. 27 da Lei nº 13.303/2016, intitulada Lei das Estatais, regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016, os Correios possuem sua Política de Sustentabilidade Empresarial, que tem por finalidade *fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança de forma transversal, em toda a cadeia de valor, visando ao desenvolvimento sustentável, à competitividade e à perenidade dos Correios.*

5.3.2. A Política de Sustentabilidade dos Correios apresenta um conjunto de diretrizes robusto, conforme consta do item 5.1 do documento:

a) manter o processo sistematizado para identificação e tratamento dos riscos e impactos sociais e ambientais significativos decorrentes dos produtos, processos, tecnologias e instalações;

b) considerar, nas decisões estratégicas, a avaliação dos riscos e dos impactos socioambientais significativos;

c) usar racionalmente os recursos naturais e bens públicos, adotando a prática de consumo sustentável, de forma a assegurar a eficiência do ciclo de vida dos insumos em toda a cadeia produtiva, desde a aquisição até o descarte;

d) promover a economia circular ao aperfeiçoar modelos de negócios e otimizar processos produtivos, com menor dependência de recursos naturais e prioridade a insumos duráveis, recicláveis e renováveis, além da adoção de tecnologias com menor impacto negativo ao meio ambiente;

e) estabelecer estratégias de adaptação e mitigação dos efeitos das mudanças climáticas na cadeia produtiva;

f) gerir as emissões de gases de efeito estufa geradas pelas atividades empresariais;

g) gerir, de forma ambientalmente adequada, os resíduos sólidos gerados pelas atividades empresariais;

h) adotar medidas que visam à eficiência energética e à sustentabilidade nas construções, em equipamentos e manutenção das edificações;

i) manter operação sustentável, equilibrando as vertentes social, ambiental e econômica;

j) incorporar a sustentabilidade na geração de negócios em todo o seu ciclo de vida, considerando a melhoria contínua dos processos operacionais e da gestão;

k) respeitar os direitos humanos e assegurar o trabalho digno, favorecendo um ambiente justo, seguro e saudável com práticas de respeito a diversidade, inclusão, equidade de gênero e raça;

l) assegurar a acessibilidade aos diversos públicos atendidos pela Empresa, em ambientes físicos e digitais;

m) atuar como agente de integração nacional, de políticas públicas e operador logístico por meio de soluções sustentáveis de negócio e/ou ações institucionais;

- n) inovar e diversificar produtos, serviços e processos, contemplando atributos ambientais e sociais;*
- o) adotar critérios sociais e ambientais nas compras e nas aquisições, incentivando a cadeia de fornecimento às boas práticas de sustentabilidade;*
- p) adotar critérios ASG nas compras e nas aquisições, incentivando a cadeia de fornecimento às práticas positivas de sustentabilidade;*
- q) respeitar o cliente, os direitos do consumidor e adotar as práticas leais de competição, atendendo à Política Corporativa de Compliance e ao Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios, alinhadas às práticas de governança;*
- r) fortalecer a atuação de prestador de serviço essencial integrante das infraestruturas sustentáveis do País, como promotor de cidadania, direitos humanos e proteção ao meio ambiente;*
- s) assumir compromisso com iniciativas nacionais e internacionais de sustentabilidade alinhadas aos dispositivos governamentais e orientadores do setor empresarial;*
- t) atuar em prol da promoção do desenvolvimento sustentável, em atendimento às políticas públicas, aos acordos governamentais e/ou institucionais e às expectativas de clientes e partes interessadas pertinentes;*
- u) prever recursos orçamentários para a execução dos projetos e das ações de sustentabilidade da Empresa;*
- v) promover a cultura de sustentabilidade, de forma que atinja os públicos internos e externos;*

5.3.3. Verifica-se que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, por meio da política citada, demonstra um forte compromisso com as questões voltadas à sustentabilidade, em atendimento à Lei n.º 13.303/2016, ao Decreto n.º 8.945/2016 e à Lei n.º 14.133/2021.

5.4. Continuidade dos serviços

5.4.1. Conforme conceito dado pelo art. 6º, inciso XV, da Lei n.º 14.133/2021, consideram-se contínuos os serviços contratados e as compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.

5.4.2. Verificada a natureza de serviços contínuos, admite-se a prorrogação do contrato até o limite de 10 anos, nos termos do art. 107 da Lei n.º 14.133/2021:

Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

5.4.3. A contratação dos serviços postais é essencial e permanente para a execução plena das atividades finalísticas do CRCMG. Estes serviços garantem a expedição de documentos formais, como: notificações, ofícios, carteiras profissionais e guias de anuidade. Essa comunicação formal é imprescindível para assegurar os recursos, manter a estrutura da autarquia e, conseqüentemente, o integral cumprimento de sua missão institucional e legal.

5.4.4. Tratam-se, portanto, de serviços contínuos, vinculados às atividades permanentes e indispensáveis à Administração para manutenção de suas operações, a ser satisfeita por meio da contratação de empresa integrante da Administração Pública, criada para fim específico.

5.5. Vigência contratual

5.5.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados da data de assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021. O prazo de vigência adotado é adequado, tendo em vista que o objeto possui natureza contínua e a contratação será firmada com os Correios, que detém o monopólio dos serviços de correspondência, especificados na Lei n.º 6.538/1978 e referenciados nestes estudos técnicos.

SOLUÇÃO

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

6.1. O levantamento de mercado consiste no estudo e análise das alternativas possíveis de soluções, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias e inovações que possam melhor atender às necessidades do CRCMG.

6.2. Neste sentido, foi realizada pesquisa no Painel de Preços do Governo Federal a fim de apurar contratações semelhantes realizadas por outros órgãos públicos para o objeto pretendido.

6.3. Considerando que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT detém monopólio dos serviços de correspondência, na forma da Lei n.º 6.538/1978, os resultados, conforme planilha abaixo, demonstram que a necessidade da Administração Pública é atendida por meio da contratação direta da referida empresa estatal:

Ato	Órgão	Objeto
Inexigibilidade de Licitação n° 004/2025	Defensoria Pública do Estado do Paraná	Serviços postais
Dispensa Eletrônica n° 160/25	Prefeitura de Fernandópolis	Serviços postais
Inexigibilidade de Licitação n° 006/2025	Câmara Municipal de Guarulhos	Serviços postais
Dispensa n° 001/2024	Departamento de Água e Esgoto de Santa Barbara d'Oeste	Serviços postais

6.4. Não foram analisados os valores dos contratos mencionados, uma vez que os serviços prestados pela ECT são tabelados, por ato normativo do Ministério competente, aplicáveis a todos os contratos celebrados.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

7.1. A solução como um todo consiste na prestação dos serviços de postagem de correspondências e afins, que são essenciais para a manutenção de diversas atividades do CRCMG:

- Carta;
- Correspondência agrupada (malote);
- SEDEX;
- PAC;
- Outras soluções correlatas à atividade de serviços postais prestados pela Correios.

7.2. Serviços visam à manutenção e fornecimento de meios e recursos necessários ao recebimento das anuidades; cobrança dos débitos; atividades de registro e de fiscalização do exercício da profissão contábil e demais serviços administrativos desta entidade.

8. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. As estimativas das quantidades e do valor da contratação se confundem, tendo em vista que os preços cobrados pelos Correios são tabelados, aplicáveis a todos os contratos celebrados.

8.2. Assim, a indicação da estimativa de preços ocorre com base nos valores despendidos no período de novembro/2023 a outubro/2025, por meio de análise dos registros de pagamento no sistema de contabilidade. Os documentos que embasam as informações presentes neste estudo encontram-se juntados nos autos do processo.

RESUMO DE CUSTO SERVIÇOS POSTAIS 2023-2025	
PERÍODO	VALOR
novembro/23 a dezembro/23	R\$ 19.780,70
janeiro/24 a dezembro/24	R\$ 298.300,80
janeiro/25 a outubro/25	R\$ 212.831,15
Total (24 meses)	R\$ 530.912,65
Total (12 meses)	R\$ 265.456,32

8.3. Considerando que o dispêndio médio anual para os serviços postais foi de R\$ 265.456,32 (duzentos e sessenta e cinco mil, quatrocentos e cinquenta e seis reais e trinta e dois centavos) aplica-se um acréscimo de 10%, visando atender à eventual oscilação com majoração do consumo, projetando-se um dispêndio anual na ordem de R\$ 292.000,00 (duzentos e noventa e dois mil reais).

8.4. Ressalta-se que os valores apresentados são mera estimativa, o que não gera obrigação de efetivação da despesa pelo CRCMG durante o prazo de vigência contratual, sendo o pagamento devido pelo serviço efetivamente prestado.

8.5. Atualmente, as tarifas vigentes para os serviços postais nacionais e internacionais e telegráficos nacionais, prestados exclusivamente pela ECT, estão definidas na Portaria MCOM n. 12.549, de 14.03.2024, do Ministro de Estado das Comunicações.

8.6. No caso de tais serviços explorados sob regime de exclusividade pela ECT, a remuneração se dá através de preços públicos fixados por ato normativo do Ministério competente, praticados indistintamente para os contratantes.

9. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

9.1. Conforme consta destes Estudos Técnicos Preliminares, os serviços de postagens de correspondência são prestados em regime de monopólio, pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), a serem executados de forma integrada, diante disso, não se vislumbra a possibilidade de parcelamento da solução.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

10.1. Não há contratações correlatas e/ou interdependentes no que tange ao objeto pretendido.

11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO E DEMONSTRAÇÃO DE PREVISÃO NO PCA

11.1. A contratação está alinhada ao Planejamento Estratégico do CRCMG que estabelece como um de seus objetivos assegurar os meios e recursos necessários para o cumprimento das políticas e diretrizes da gestão.

11.2. A contratação também foi prevista no Plano de Trabalho de 2025:

- Projetos: 1001/2001/2002/5006
- Conta contábil: 6.3.1.3.02.01.035- Postagem de Correspondência Institucional

- c) Projeto: 1005
- d) Conta contábil: 6.3.1.3.02.01.034 - Postagem de Correspondência de Cobrança

11.3. A contratação também foi prevista no Plano de Contratações Anual de 2025, item 91, conforme Portaria Pres CRCMG n.º 089, de 11 de agosto de 2025.

PLANEJAMENTO

12. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

12.1 A contratação dos serviços de postagem de correspondência é indispensável para assegurar a execução das atribuições institucionais do CRCMG e essenciais para suporte das operações principais da autarquia como:

- a) Expedição oficial de documentos de arrecadação referentes a anuidades e acordos de parcelamento destinados aos profissionais e organizações de contabilidade;
- b) Encaminhamento de avisos e comunicações formais aos profissionais e organizações, abrangendo processos de registro, fiscalização e cobrança. Este serviço garante a validade legal e a rastreabilidade de todas as interações.

12.2 Além disso, a estrutura postal oferece o suporte logístico e administrativo necessário às demais áreas da instituição, permitindo o despacho de ofícios e comunicações administrativas oficiais;

12.3. Dessa forma, pretende-se que, com a contratação, sejam viabilizados toda a estrutura operacional para as demandas de serviços postais do CRCMG, de forma a assegurar meios e recursos que permitam o cumprimento das políticas e diretrizes da gestão.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

13.1. Não é necessário adotar nenhuma providência adicional.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1. Sob a perspectiva da contratante, a execução dos serviços não tem potencial para causar impactos ambientais relevantes, uma vez que o CRCMG possui Plano Diretor de Logística Sustentável que traz como boas práticas, além de medidas destinadas à redução de uso de papel, as seguintes:

- a) Dar preferência ao uso de mensagens eletrônicas (e-mail) na comunicação evitando o uso do papel;
- b) Substituir o uso de documento impresso por documento digital;
- c) Imprimir apenas se necessário;
- d) Revisar os documentos antes de imprimir;
- e) Controlar o consumo de papel para impressão e cópias;
- f) Programar manutenção ou substituição das impressoras, em razão de eficiência;
- g) Imprimir documentos no modo frente e verso;
- h) Reaproveitar o papel impresso em apenas um lado, para a confecção de blocos de rascunho;

- i) Utilizar papel reciclado ou papel branco produzido sem uso de substâncias cloradas nocivas ao meio ambiente.
- j) Dar preferência, quando possível, à aquisição de bens reciclados ou recicláveis;
- k) Exigir comprovação de origem das madeiras quando da aquisição de bens e na contratação de obras e serviços;
- l) Priorizar, quando possível, o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- m) Utilizar, quando possível, software de comunicação eletrônica para o envio de mensagens instantâneas (instant text messaging) ou para a transmissão de voz (Voice over Internet Protocol – VoIP).

14.2. Em relação à contratada, entende-se que a ECT adota diversas práticas mitigadoras de eventuais impactos ambientais decorrentes das atividades, conforme descrito em sua Política de Sustentabilidade Empresarial e também trazidos nestes Estudos Técnicos.

14.3. A Política de Sustentabilidade Empresarial está disponível no endereço: <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/transparencia-e-governanca/sustentabilidade>.

VIABILIDADE

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

15.1. Diante dos elementos consignados nestes Estudos Técnicos Preliminares, a equipe de planejamento declara que a contratação é viável sob os aspectos econômicos, de conveniência e de oportunidade.

16. RESPONSÁVEIS

Assinado digitalmente por:
FLAVIO MACHADO DE ARAUJO
CPF: ***.970.566-**
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 17/11/2025 14:25:05 -03:00



Flavio Machado de Araujo
Gerente de Cadastro e Cobrança

Assinado eletronicamente por:
Raphael Corgosinho Leite Matos
CPF: ***.271.326-**
Data: 17/11/2025 14:13:52 -03:00



Raphael Corgosinho Leite Matos
Gerente de Registro

Assinado eletronicamente por:
Sérgio Robson Mafra
CPF: ***.896.186-**
Data: 17/11/2025 14:22:27 -03:00



Sergio Robson Mafra
Contador

Assinado eletronicamente por:
Watson Bonifacio da Silva
CPF: ***.253.086-**
Data: 17/11/2025 13:33:31 -03:00



Watson Bonifacio da Silva
Auxiliar Administrativo



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: CTY6W-TMW5Q-XUMXC-U7H5S

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ Watson Bonifacio da Silva (CPF *****.253.086-****) em 17/11/2025 13:33 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
187.94.67.74	Lat: -19,940175 Long: -43,934132 Precisão: 2782 (metros)
Autenticação	bonifacio@crcmg.org.br (Verificado)
Login	
Pir5FR2xskltfdVBrS _Y MPKYKhWAFyKtUrlpVyHRHyrY=	
SHA-256	

- ✓ Raphael Corgosinho Leite Matos (CPF *****.271.326-****) em 17/11/2025 14:13 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
187.69.85.217	Não disponível
Autenticação	gereg@crcmg.org.br
Email verificado	
uXdVNZLW2Px8cE8B2VFSct8snij1Ebe5h0N6UKH9kRs=	
SHA-256	

✓ Sérgio Robson Mafra (CPF ***.896.186-**) em 17/11/2025 14:22 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
187.111.24.82	Não disponível
Autenticação	sergio@crcmg.org.br
Email verificado	
sEC0UICejAIS2yUSX3VNP2yaXeWUntSVBtBKWA8gtSU=	
SHA-256	

✓ FLAVIO MACHADO DE ARAUJO (CPF ***.970.566-**) em 17/11/2025 14:25 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.crcmg.org.br/validate/CTY6W-TMW5Q-XUMXC-U7H5S>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.crcmg.org.br/validate>

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo nº227/2025)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de postagem de correspondências.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Os serviços de postagens de correspondências são essenciais para a manutenção de diversas atividades do CRCMG, como o envio de guias de cobrança de anuidades e de notificações aos profissionais da contabilidade registrados, bem como de correspondências diversas de todos os setores do Conselho. Dessa forma, uma eventual interrupção na prestação desses serviços causaria prejuízos ao CRCMG nas áreas de arrecadação, no exercício da fiscalização profissional e demais atividades administrativas dessa Entidade.

2.2. O Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG) é uma Autarquia criada pelo Decreto-Lei n.º 9.295/1946, com a missão de registrar, fiscalizar e desenvolver a profissão contábil. A operacionalização dessas atividades requer em grande medida a utilização dos serviços de postagem de correspondências, uma vez que esse tipo de serviço é fundamental ao cumprimento das atribuições da Administração, inclusive de áreas como: Gerência de Registro, Gerência de Cadastro e Cobrança e Gerência de Fiscalização; além de atender às demandas diversas de comunicações administrativas oficiais da entidade.

2.3. O contrato atual com os Correios se encerra em 19/11/2025 e, devido ao limite de vigência imposto pelo art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, não pode ser prorrogado. Desta forma, para garantir a continuidade dos serviços postais, será necessário realizar um novo processo de contratação na forma da Lei nº 14.133/2021.

2.4. A contratação visa permitir ao CRCMG o desempenho de suas atribuições institucionais, conforme dispõe Decreto-Lei n.º 9.295/1946.

2.5. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência e dos Estudos Técnicos Preliminares.

2.6. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução como um todo consiste na prestação dos serviços de postagem de correspondências e afins, que são essenciais para a manutenção de diversas atividades do CRCMG:

- a) Carta;
- b) Correspondência agrupada (malote);
- c) SEDEX;
- d) PAC;
- e) Outras atividades incluídas no regime de exclusividade dos Correios.

3.2. O conjunto que compõe o objeto contratado visa atender às necessidades de serviços postais em atendimento à manutenção e fornecimento de meios e recursos necessários ao recebimento das anuidades; cobrança dos débitos; atividades de registro e de fiscalização do exercício da profissão contábil e demais serviços administrativos desta entidade.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Subcontratação

4.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.2. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, dada a natureza do objeto.

Vistoria

4.3. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1.5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. A execução dos serviços terá início após a assinatura do contrato.

5.1.2 Os serviços serão executados pela CONTRATADA conforme as disposições previstas neste Termo de Referência e de acordo com o Contrato de Adesão e Termos de Condições Comerciais da ECT.

5.1.3. Os objetos serão coletados na sede do Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG).

Local e horário da prestação dos serviços

5.2.5.2. Os serviços serão prestados no endereço Sede do CRCMG- Rua Cláudio Manoel, nº 639, Savassi, Belo Horizonte –MG, CEP 30140-105.

5.3.5.3. O horário de coleta deverá respeitar o período das 08h30min às 17h, em dias de expediente do CRCMG.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.3 Não se aplica.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

Preposto

6.3. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.4. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

Fiscalização

6.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.6. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

- 6.7. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 6.8. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 6.9. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);
- 6.10. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);
- 6.11. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

- 6.12. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 6.13. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

- 6.14. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 6.15. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 6.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 6.17. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas.
- 6.18. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

- 6.19. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 6.20. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

Forma de pagamento

- 6.21. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 6.22. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 6.23. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação, se aplicável.
- 6.24. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

- 7.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de processo de Dispensa de Licitação, com fulcro no art. 75, inciso IX, da Lei n.º 14.133/2021, conforme justificativa juntada aos autos.

Regime de execução

- 7.2. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

- 7.3. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 7.4. Apresentação de inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.
- 7.5. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 7.6. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 7.7.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 292.000,00 (duzentos e noventa e dois mil reais) pelo período de 12 (doze) meses, perfazendo o valor estimado de R\$ 1.460.000,00 (um milhão e quatrocentos e sessenta mil reais) pelo período de 60 (sessenta) meses.
- 8.2. O valor previsto acima é mera estimativa, não se constituindo em obrigação de consumo.

9. DO REAJUSTE

9.1. Os preços dos serviços postais são estabelecidos, para cada modalidade de postagem e produtos adquiridos, por meio de tabelas de tarifas específicas adotadas pela ECT, aprovadas por meio de portarias emitidas pelo Ministério das Comunicações.

9.2. O reajuste das tabelas de preços e tarifas será determinado por portaria emitida pelo Ministério das Comunicações, respeitando a regulamentação vigente, com periodicidade mínima prevista em lei.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados em dotação orçamentária própria.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- a) Projeto: 1001-Registro de Profissionais e Organizações Contábeis
- b) Projeto: 2001- Fiscalização das Organizações Contábeis e dos Profissionais de Contabilidade
- c) Projeto: 2002- Fiscalização das Empresas Não Contábeis
- d) Projeto: 1005 - Cobrança Administrativa e Judicial - Profissionais e Organizações Contábeis
- e) Conta contábil: 6.3.1.3.02.01.035- Postagem de Correspondência Institucional
- f) Conta contábil: 6.3.1.3.02.01.034 - Postagem de Correspondência de Cobrança

10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Plano de Trabalho do respectivo exercício.

11. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

Assinado digitalmente por:
FLAVIO MACHADO DE ARAUJO
CPF: ***.970.566-**
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 17/11/2025 15:21:27 -03:00



GERENTE DE CADASTRO E COBRANÇA

Assinado digitalmente por:
IZAIAS ANGELO GOMES
CPF: ***.926.156-**
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 17/11/2025 15:24:22 -03:00



GERENTE DE CONTRATAÇÕES

Assinado digitalmente por:
SUELY MARIA MARQUES DE OLIVEIRA
CPF: ***.588.426-**
Certificado emitido por AC SOLUTI Multipla v5
Data: 17/11/2025 16:01:35 -03:00



PRESIDENTE



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: MR9GF-AEJT3-LJSGQ-4LL43

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ FLAVIO MACHADO DE ARAUJO (CPF ***.970.566-**) em 17/11/2025 15:21 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- ✓ IZAIAS ANGELO GOMES (CPF ***.926.156-**) em 17/11/2025 15:24 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- ✓ SUELY MARIA MARQUES DE OLIVEIRA (CPF ***.588.426-**) em 17/11/2025 16:01 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.crcmg.org.br/validate/MR9GF-AEJT3-LJSGQ-4LL43>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.crcmg.org.br/validate>

PROCESSO ADMINISTRATIVO DE CONTRATAÇÃO Nº 227/2025
JUSTIFICATIVA DE CONTRATAÇÃO DIRETA

1. OBJETO

Contratação de serviços de postagem de correspondências.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Os serviços de postagens de correspondências são essenciais para a manutenção de diversas atividades do CRCMG, como o envio de guias de cobrança de anuidades e de notificações aos profissionais da contabilidade registrados, bem como de correspondências diversas de todos os setores do Conselho. Dessa forma, uma eventual interrupção na prestação desses serviços causaria prejuízos ao CRCMG nas áreas de arrecadação, no exercício da fiscalização profissional e demais atividades administrativas dessa Entidade.

O Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG) é uma Autarquia criada pelo Decreto-Lei n.º 9.295/1946, com a missão de registrar, fiscalizar e desenvolver a profissão contábil. A operacionalização dessas atividades requer em grande medida a utilização dos serviços de postagem de correspondências, uma vez que esse tipo de serviço é fundamental ao cumprimento das atribuições da Administração, inclusive de áreas como: Gerência de Registro, Gerência de Cadastro e Cobrança e Gerência de Fiscalização; além de atender às demandas diversas de comunicações administrativas oficiais da entidade.

O contrato atual com os Correios se encerra em 19/11/2025 e, devido ao limite de vigência imposto pelo art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, não pode ser prorrogado. Desta forma, para garantir a continuidade dos serviços postais, será necessário realizar um novo processo de contratação na forma da Lei nº 14.133/2021.

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas constantes dos Estudos Técnicos Preliminares.

3. RAZÃO DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

Os serviços de postagens de correspondências são prestados em regime de monopólio pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), segundo disposições da Constituição Federal de 1988, da Lei nº 6.538/1978 e do Decreto-Lei nº 509/1969:

Art. 21. Compete à União:

(...)

X – manter o serviço postal e o correio aéreo nacional; (BRASIL, 1988)

Art. 9º - São exploradas pela União, em regime de monopólio, as seguintes atividades postais:

I – recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior de carta e cartão postal;

II- recebimento, transporte e entrega, no território nacional, e a expedição, para o exterior de correspondência agrupada;

III - fabricação, emissão de selos e de outras fórmulas de franqueamento postal. (BRASIL, 1978)

Art. 1º - O Departamento dos Correios e Telégrafos (DCT) fica transformado em empresa pública, vinculada ao Ministério das Comunicações, com a denominação de Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT); nos termos do artigo 5º, item II, do Decreto lei nº.200 (*), de 25 de fevereiro de 1967.

Art. 2º - À ECT compete:

I - executar e controlar, em regime de monopólio, os serviços postais em todo o território nacional. (BRASIL, 1969)

Assim, considerando que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos detém a exclusividade na prestação de serviços postais, a escolha do fornecedor, em atendimento à demanda da Administração, recai, necessariamente, sobre a própria ECT.

4. CARACTERIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

Conforme disposições da Constituição Federal de 1988, da Lei nº 6.538/1978 e do Decreto-Lei nº 509/1969, compete à União manter o serviço postal e o correio aéreo nacional, cabendo a exploração da atividade, em regime de monopólio, à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações¹.

Assim, considerando que a ECT presta os serviços de postagens de correspondência, em caráter de exclusividade, e que se trata de empresa pública, criada em 1969, pelo Decreto-Lei n.º 509, de 20 de março, daquele ano, que integra da Administração Pública Federal, vinculada ao Ministério das Comunicações, verifica-se o enquadramento da contratação como dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei n.º 14.133/2021:

Art. 75. É dispensável a licitação:

(...)

IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

Diante do exposto, constata-se que a satisfação do objeto apenas pode ser alcançada com a contratação da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, pelas razões de fato e de direito consignadas nesta justificativa.

5. JUSTIFICATIVA DO PREÇO

Os preços dos serviços, reajustes e revisões praticados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, na qualidade de empresa pública, são estabelecidos e aprovados pelo Ministério supervisor da ECT, conforme normas e critérios fixados na Portaria n. 386, de 30 de agosto de 2018.

Assim, a remuneração se dá através de preços públicos estabelecidos por ato normativo do Ministério das Comunicações, praticados indistintamente para todos os contratantes. Vigente atualmente a Portaria MCOM n. 17.364, de 7 de abril de 2025.

¹ Segundo art. 1º do Decreto-Lei n. 509, de 20 de março de 1969.

A tabela de preços estabelecida pelo Ministério das Comunicações está alinhada ao parâmetro disposto no art. 5º, inciso III, da Instrução Normativa n.º 65/2021:

Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não:

(...)

III - dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital, contendo a data e a hora de acesso;

Para a definição do preço estimado, foi realizado levantamento dos valores despendidos com as despesas postais - período de novembro/2023 a outubro/2025 - por meio de análise dos registros de pagamento no sistema de contabilidade, sendo apurado o seguinte:

RESUMO DE CUSTO SERVIÇOS POSTAIS 2023-2025	
PERÍODO	VALOR
novembro/23 a dezembro/23	R\$ 19.780,70
janeiro/24 a dezembro/24	R\$ 298.300,80
janeiro/25 a outubro/25	R\$ 212.831,15
Total (24 meses)	R\$ 530.912,65
Total (12 meses)	R\$ 265.456,32

Considerando que o dispêndio médio anual para os serviços postais foi de R\$ 265.456,32 (duzentos e sessenta e cinco mil, quatrocentos e cinquenta e seis reais e trinta e dois centavos) aplica-se um acréscimo de 10%, visando atender à eventual oscilação com majoração do consumo, projeta-se um dispêndio anual na ordem de R\$ 292.000,00 (duzentos e noventa e dois mil reais) para a presente contratação.

Ressalta-se que os valores apresentados são mera estimativa, o que não gera obrigação de efetivação da despesa pelo CRCMG durante o prazo de vigência contratual, sendo o pagamento devido pelo serviço efetivamente prestado.

6. RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

Será responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução dos serviços empregado do CRCMG especialmente designado pela autoridade competente.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Diante do exposto, consideradas as razões de fato e de direito consignadas na presente justificativa, nos Estudos Técnicos Preliminares e no Termo de Referência, que compõem o processo de contratação, solicitamos à senhora Presidente autorização para proceder à contratação direta da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), visando à prestação

de serviços de postagem de correspondências, de forma a viabilizar e garantir a continuidade das atividades permanentes do CRCMG, que dependem dessa solução.

Aquiescendo, a contratação será formalizada por meio de processo de dispensa de licitação, em conformidade com o art. 75, inciso IX, da Lei n.º 14.133/2021.

Belo Horizonte, 17 de novembro de 2025.

Assinado digitalmente por:
FLAVIO MACHADO DE ARAUJO
CPF: ***.970.566-**
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 17/11/2025 15:21:51 -03:00



Flavio Machado de Araujo
Gerente de Cadastro e Cobrança

Assinado digitalmente por:
IZAIAS ANGELO GOMES
CPF: ***.926.156-**
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 17/11/2025 15:24:32 -03:00



Izaías Angelo Gomes
Gerente de Contratações

Autorizo a contratação direta, por dispensa de licitação, com fulcro no art. 75, inciso IX, da Lei n.º 14.133/2021, da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), nos termos consignados na presente justificativa.

Assinado digitalmente por:
SUELY MARIA MARQUES DE OLIVEIRA
CPF: ***.588.426-**
Certificado emitido por AC SOLUTI Multipla v5
Data: 17/11/2025 16:01:35 -03:00



Contadora Suely Maria Marques de Oliveira
Presidente do CRCMG



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 238XQ-H7UEJ-X6WUR-MLRHF

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ FLAVIO MACHADO DE ARAUJO (CPF ***.970.566-**) em 17/11/2025 15:21 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- ✓ IZAIAS ANGELO GOMES (CPF ***.926.156-**) em 17/11/2025 15:24 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- ✓ SUELY MARIA MARQUES DE OLIVEIRA (CPF ***.588.426-**) em 17/11/2025 16:01 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.crcmg.org.br/validate/238XQ-H7UEJ-X6WUR-MLRHF>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.crcmg.org.br/validate>

RG: [REDACTED]

CPF: [REDACTED]

As partes, acima identificadas, têm, entre si, justo e avençado e celebram por força do presente Instrumento, elaborado conforme disposto no art. 95, da Lei 14.133/21, conforme Processo nº, CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS e VENDA DE PRODUTOS, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente instrumento tem por objeto a contratação de produtos e serviços por meio de Pacote de Serviços dos CORREIOS mediante adesão ao Termo de Condições Comerciais e Anexos, quando contratados serviços específicos, que permite a compra de produtos e utilização dos diversos serviços dos CORREIOS por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

1.2 Ao contratar o Pacote de Serviços, a CONTRATANTE será categorizada pelos CORREIOS, conforme critérios definidos no Termo de Condições Comerciais disponível no portal dos CORREIOS.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços e produtos constantes no pacote contratado estarão relacionados no Termo de Condições Comerciais e disponíveis para utilização somente após seu cadastro nos sistemas internos dos Correios.

2.2 Os procedimentos comerciais e operacionais referentes a produtos e serviços a serem adotados pelas partes encontram-se nos respectivos Anexos e/ou Termos atualizados e disponibilizados no portal dos CORREIOS.

2.3 A exclusão de produto ou serviço ocorrerá mediante comunicação de uma das partes, com aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias.

2.4 Além dos produtos e serviços disponíveis no pacote contratado, poderá haver inclusão de outros, ainda que específicos, mediante negociação entre as partes, registro formal da solicitação e apostilamento do contrato.

2.5 A inclusão de produto ou serviço dar-se-á após acréscimo de Anexo específico e cadastro nos sistemas dos CORREIOS.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1 A CONTRATANTE se compromete a:

3.2 Observar e cumprir as regras gerais de aceitação de objetos e utilização dos serviços, conforme previsto nos Termos e Condições disponibilizados no portal dos CORREIOS e/ou nas Tarifas/Tabelas de Preços.

3.3 Responder pelo cumprimento das exigências legais vigentes, bem como por todo e qualquer tributo que possa ou venha a ser exigido, decorrentes do conteúdo enviado, bem como pela veracidade das informações fornecidas.

3.4 Informar aos CORREIOS e manter atualizados, por carta, ofício, telegrama ou sistema de contratação, todos os dados cadastrais para as comunicações necessárias.

3.5 Postar os objetos nas Unidades previamente acordadas com os CORREIOS.

3.6 Apresentar obrigatoriamente o cartão de postagem, ou outro instrumento autorizado pelos CORREIOS, quando da utilização dos serviços e/ou aquisição de produtos.

3.7 A CONTRATANTE é a única responsável pelos cartões de postagem e senhas de acesso aos sistemas, fornecidos pelos CORREIOS para a postagem, inclusive por parte de seus representantes credenciados, respondendo por danos causados por sua utilização indevida.

3.8 Informar aos CORREIOS os seus representantes credenciados, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, para emissão do cartão de postagem. Nas informações deverão constar o nome do órgão e do seu responsável, endereço, telefone para contato, endereço eletrônico e os tipos de serviços a serem utilizados.

3.8.1 Por representantes credenciados entendam-se os órgãos vinculados hierarquicamente entre si ou que compõem o mesmo órgão, cuja utilização do contrato for autorizada pelos CORREIOS.

3.8.2 A infração contratual por parte dos representantes credenciados será de responsabilidade da CONTRATANTE, apurada no teor deste contrato.

3.9 Providenciar o cadastramento nos sistemas e ferramentas corporativas dos CORREIOS e controlar a utilização dos serviços e sistemas por parte de seus representantes credenciados.

3.10 Na hipótese de qualquer alteração no cartão de postagem, comunicar aos CORREIOS para as providências de cancelamento e emissão de novo cartão.

3.11 Em caso de perda, roubo ou extravio do cartão de postagem ou senha de acesso, a CONTRATANTE permanecerá responsável, enquanto não comunicar o fato oficialmente aos CORREIOS, por meio de correspondência com prova de recebimento.

3.12 Acompanhar as informações relativas ao contrato, por meio do sistema de fatura eletrônica, disponibilizado no portal dos CORREIOS.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

4.1 Os CORREIOS se comprometem a disponibilizar informações necessárias à execução deste contrato, tabelas de preços e tarifas relativas aos serviços, e fatura de cobrança com dados do contrato.

4.2 Executar e zelar pela prestação dos serviços e venda de produtos nos termos e prazos previstos neste contrato

4.3 Os CORREIOS deverão informar à CONTRATANTE os novos valores dos produtos e serviços sempre que ocorrer atualização em suas tabelas e tarifas.

CLÁUSULA QUINTA - DA REMUNERAÇÃO, DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO

5.1 Pela compra de produtos e utilização dos serviços constantes no pacote contratado, a CONTRATANTE pagará aos CORREIOS os valores contidos nas tabelas de preços e tarifas vigentes.

5.2 O reajuste das tabelas de preços e tarifas observará a periodicidade legal mínima de 12 (doze) meses, contada a partir da data do início da vigência da tabela de preços e tarifas.

5.3 Independente do procedimento de reajuste, os valores definidos para os serviços prestados e para os produtos vendidos poderão ser revistos em prazo inferior a 12 meses se o Poder Executivo assim o dispuser, visando à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica

extraordinária e extracontratual.

5.4 A revisão das tarifas dos serviços prestados pelos CORREIOS será promovida pelo Ministério das Comunicações, em conformidade com o Art.70, I da Lei nº 9069, de 29 de junho de 1995, combinada com o Portaria nº 386 de 30 de agosto de 2018 do Ministério da Fazenda.

5.5 O valor mínimo de faturamento será revisto quando da atualização das tabelas de preços e tarifas ou dos Pacotes de Serviços.

CLÁUSULA SEXTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1 Será estabelecido valor mínimo de faturamento de acordo com o pacote contratado, Anexos de produtos e serviços específicos ou periodicidade acordada entre as partes.

6.1.1 O valor mínimo de faturamento será correspondente ao Pacote de Serviços contratado informado no Termo de Condições Comerciais. Para os serviços que exigirem valor mínimo de faturamento exclusivo, será estabelecido no Anexo ou Termo específico.

6.1.2 O valor mínimo de faturamento do Pacote de Serviços será cobrado após o segundo ciclo de faturamento indicado no sistema de fatura eletrônica. A isenção citada não se aplica a contratos sucedâneos.

6.1.3 Havendo alteração no contrato ou no pacote de serviço, que implique em mudança de valor mínimo dentro do ciclo de faturamento, o cálculo do complemento a ser cobrado levará em consideração a proporcionalidade dos valores mínimos de faturamento utilizados dentro do ciclo.

6.2 Na hipótese de o valor a ser pago pelo cliente, relativo aos serviços prestados, ser inferior à valor mínimo de faturamento do ciclo, a fatura emitida ao final de cada ciclo incluirá, além desse valor, um complemento para que o montante a ser pago atinja a importância definida. Nos casos de emissão de fatura descentralizada, este valor será lançado para o Centro de Custo principal do contrato.

6.3 No caso de suspensão do cumprimento de suas obrigações conforme disposto na cláusula Oitava não haverá incidência de valor mínimo de faturamento no período abrangido pela suspensão, sendo aplicada a proporcionalidade pelos dias utilizados nos ciclos anteriores à suspensão e posteriores à reativação.

6.4 Os CORREIOS disponibilizarão à CONTRATANTE em seu portal, a fatura correspondente aos produtos adquiridos e serviços prestados no ciclo de faturamento.

6.4.1 Adicionalmente, a fatura para pagamento também poderá ser encaminhada para o endereço pré-estabelecido, conforme ciclo e vencimento determinados para o contrato.

6.5 Será considerada improcedente contestação dos valores de encargos por atraso de pagamento sob alegação de não entrega da fatura física até seu vencimento, uma vez que ela poderá ser emitida pela CONTRATANTE por meio do sistema de fatura eletrônica no portal Correios.

6.6 Na hipótese de não haver tempo hábil para a consolidação de todas as postagens efetuadas no ciclo de faturamento, aquelas remanescentes serão faturadas e/ou consideradas em lançamentos em ciclos posteriores.

6.7 Poderá ocorrer a restituição, mediante crédito em fatura posterior, de parte da complementação financeira correspondente ao valor de postagens remanescentes quando da ocorrência da situação descrita acima.

6.8 O pagamento da fatura deverá ser realizado por via bancária, conforme instruções

constantes do próprio documento de cobrança.

6.9 A forma de pagamento por meio de crédito em conta corrente somente será aceita mediante autorização prévia e expressa da área financeira dos CORREIOS. Eventual depósito sem a anuência dos CORREIOS não caracterizará a quitação da fatura, estando a CONTRATANTE sujeita às sanções previstas na cláusula Oitava.

6.10 Quando o pagamento ocorrer pela rede bancária, a baixa da fatura dar-se-á após o crédito na conta corrente dos CORREIOS.

6.11 Ocorrendo atraso de pagamento, o valor devido será atualizado financeiramente, entre a data do vencimento e a data da efetiva compensação do crédito aos CORREIOS, de acordo com a variação da taxa referencial do Sistema de Liquidação e Custódia - SELIC Meta, acrescido de multa de 2% (dois por cento) e demais cominações legais, independentemente de notificação. Neste caso, os encargos decorrentes do atraso de pagamento serão cobrados em ciclos posteriores.

6.12 A não-quitação da fatura até a data de vencimento poderá ensejar a suspensão da modalidade de pagamento a faturar.

6.13 Em observância a Instrução Normativa 119/2000 e à IN/SRF 459/2004, a fonte pagadora deverá fornecer aos CORREIOS, comprovante de retenção do imposto de renda, até o último dia útil do mês de fevereiro do ano-calendário subsequente àquele a que se referirem os rendimentos informados, o Comprovante de Rendimentos Pagos e de Imposto sobre a Renda Retido na Fonte. O envio do informe deverá ser efetuado por meio de carta ao seguinte endereço: CORREIOS - Departamento de Tributos SBN Quadra 1 - Asa Norte, Brasília/DF CEP: 70002-900 ou por meio eletrônico para comprovanteretencao@correios.com.br.

6.14 Caso sejam realizadas retificações na Declaração de Rendimentos, o novo Comprovante de Rendimentos Pagos e de Imposto sobre a Renda Retido na Fonte, deverá ser reenviado imediatamente, para um dos endereços citados no subitem anterior.

6.15 No caso de o pagamento das faturas ser efetuado por meio do SIAFI - Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal, deve ser utilizado o procedimento OBFatura - Extra-SIAFI, que possibilita a operacionalização do pagamento com a indicação do código de barras ou linha digitável constantes do boleto de cobrança.

6.16 Qualquer reclamação sobre erros de faturamento deverá ser apresentada pela CONTRATANTE, preferencialmente, junto à Central de Atendimento dos CORREIOS - CAC ou pelo Fale com os Correios, e receberá o seguinte tratamento.

6.16.1 Reclamação apresentada sem o pagamento da fatura, será admitida até a data do vencimento:

6.16.2 Se for procedente, os CORREIOS emitirão nova fatura com o valor correto e com nova data de vencimento ou efetuará os ajustes financeiros em ciclos de faturamentos posteriores em caso de quitação da fatura reclamada.

6.16.3 Se for improcedente, a CONTRATANTE pagará a fatura. Caso o pagamento ocorra após o vencimento, pagará também os acréscimos legais previstos independentemente do prazo necessário para a apuração por parte dos CORREIOS.

6.16.4 Após a data de vencimento, a reclamação somente será aceita com o pagamento integral da fatura.

6.17 Serão recebidas reclamações até 90 (noventa) dias contados a partir do vencimento da fatura.

6.17.1 Se for procedente será efetuado o devido ajuste financeiro. No caso de quitação de

fatura, os valores correspondentes à reclamação e acatados pelos CORREIOS, serão considerados em ciclos de faturamento posteriores.

6.17.2 Os encargos e multas decorrentes de atraso de pagamento de fatura, bem como débitos e créditos relativos a eventuais ajustes conforme critérios estabelecidos neste contrato, serão lançados em ciclos posteriores, devidamente discriminados.

6.17.3 Os créditos devidos pelos CORREIOS, relativos a indenizações, cujos fatos geradores foram apurados e devidamente comprovados pelos CORREIOS, serão pagos diretamente à CONTRATANTE via crédito em fatura.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

7.1 O prazo de vigência do presente contrato, em conformidade com o Artigo 106 da Lei 14.133/21, será de 60 (Sessenta) meses a partir da data de 20/11/2025, podendo prorrogar-se sucessivamente por meio de termo aditivo até o limite de 10 (Dez) anos.

CLÁUSULA OITAVA - DO INADIMPLEMENTO

8.1. O inadimplemento das obrigações previstas no presente contrato será comunicado pela parte prejudicada à outra, mediante notificação escrita, com prova de recebimento, para que a parte inadimplente regularize a pendência financeira.

8.1.1 Se for apresentada defesa, a parte prejudicada deverá se manifestar sobre esta.

8.2 Quando a decisão motivada não acolher as razões da defesa, a parte inadimplente deverá regularizar a situação a partir da comunicação formal desse fato.

8.2.1 O descumprimento do subitem anterior poderá ensejar a extinção do contrato, a critério da parte prejudicada, sem prejuízo de eventual indenização por perdas e danos, além das demais sanções contratuais e legais aplicáveis.

8.3 O atraso de pagamento por prazo superior a 02 (dois) meses, contados a partir da data de vencimento da fatura, concede aos CORREIOS o direito de suspender o cumprimento de suas obrigações ou extinguir o contrato, conforme previsto no Artigo 137, parágrafo 2º, inciso IV e parágrafo 3º, inciso II da Lei 14.133/2021.

8.4 Se permanecer inadimplente, a CONTRATANTE terá seu CNPJ inscrito no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal - CADIN, pelos CORREIOS, em obediência ao disposto na Lei 10.522 de 19 de julho de 2002.

8.5 Será de responsabilidade do CONTRATANTE as custas e as despesas cartoriais, caso haja necessidade dos CORREIOS recorrerem ao mecanismo de "PROTESTO DE TÍTULO", para reaver os seus valores devidos, por atraso no pagamento de faturas, podendo ser pagas diretamente nos cartórios ou ressarcidas aos CORREIOS se o pagamento das custas ocorrer de forma antecipada.

CLÁUSULA NONA - DA EXTINÇÃO

9.1 O presente contrato poderá ser extinto a qualquer tempo:

9.1.1 Por interesse de qualquer uma das partes e mediante comunicação formal, com prova de recebimento e aviso prévio mínimo de 30 (trinta) dias.

9.1.1.1 Quando a solicitação de extinção ocorrer concomitantemente à formalização de contrato sucedâneo, com valor mínimo igual ou superior, a extinção poderá ocorrer na data da formalização do pedido, independente do aviso prévio a que se refere o subitem anterior. Os serviços e produtos constantes no contrato sucedâneo estarão disponíveis para utilização somente após seu cadastro nos sistemas dos Correios.

9.1.2 Automaticamente pelos Correios, sem aviso prévio, quando da não utilização de serviços ou aquisição de produtos pelo período igual ou superior a 6 (seis) meses consecutivos.

9.2. Por inadimplemento, conforme consta na Cláusula Oitava.

9.3 Na hipótese de ocorrer qualquer das situações e formas previstas no bojo dos artigos 137 e 138 da Lei 14.133/21, obedecido ao disposto no subitem 8.1.

9.4 Quando ocorrer interesse público, as partes poderão extinguir unilateralmente o contrato, nos casos especificados no art. 138, I, e art. 104, II, da Lei 14.133/21.

9.5 No caso de extinção, fica assegurado aos CORREIOS o direito de recebimento dos valores correspondentes aos serviços prestados à CONTRATANTE e produtos adquiridos pela mesma até a data da extinção, bem como à proporcionalidade dos valores mínimos contratados, de acordo com as condições de pagamento estabelecidas neste contrato.

9.6 Da mesma forma fica garantida à CONTRATANTE a devolução de seus objetos e valores devidos.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 Os recursos orçamentários para a cobertura das despesas decorrentes deste contrato têm seu valor estimado em R\$ 292.000,00 (duzentos e noventa e dois mil reais).

10.2 A classificação destas despesas se dará da seguinte forma

10.3 Elemento de Despesa: 6.3.1.3.02.01.035 / 6.3.1.3.02.01.034

10.4 Projeto/Atividade/Programa de Trabalho: 1001/1005/2001/2002

10.5 Nos exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos-Programa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA APROVAÇÃO E DISPENSA DE LICITAÇÃO

11.1. O presente contrato terá validade depois de aprovado pelos órgãos competentes da CONTRATANTE e dos CORREIOS.

11.2. A realização de licitação e a prestação de garantia foram dispensadas com base no Artigo 75, Inciso IX, da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

12.1 O tratamento de dados pessoais deve obedecer as disposições legais vigentes, nos moldes da Lei 13.709/2018 (LGPD), visando dar efetiva proteção e sigilo aos dados de pessoas naturais que possam identificá-las ou torná-las identificáveis.

12.2 O tratamento de dados pessoais se dará, para fins de utilização de soluções de Correios necessárias quando da execução da prestação de serviço.

12.3 As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 A utilização dos serviços pela CONTRATANTE está condicionada ao limite de crédito disponibilizado pelos CORREIOS.

13.2 As partes responderão pelo cumprimento das exigências relativas à documentação fiscal, na forma da legislação vigente, sendo que os tributos que forem devidos em decorrência direta

ou indireta do presente contrato ou de sua execução constituem ônus de responsabilidade exclusiva do respectivo contribuinte, conforme definido na legislação vigente.

13.3 Havendo imputação de responsabilidade tributária a uma parte em decorrência de fato cuja responsabilidade originária seja da outra parte, caberá a esta ressarcir àquela os valores efetivamente pagos.

13.3.1 Para efeito do ressarcimento exposto no subitem anterior, a obrigação será considerada direito líquido e certo, devendo ser realizada em 10 (dez) dias, contados da data da comprovação de recebimento da comunicação oficial do seu pagamento.

13.4 Em complementação à obrigatoriedade legal expressa nos artigos 5º e 6º, da Lei 6.538/78, as partes devem também guardar sigilo absoluto sobre informações proprietárias e confidenciais necessárias à prestação dos serviços ora contratados.

13.5 Quando houver necessidade de divulgação de qualquer uma dessas informações, a parte interessada deverá solicitar, previamente, autorização expressa à outra.

13.6 Excetua-se o disposto nos subitens 13.4 e 13.5 os casos de solicitação de órgãos reguladores, fiscalizadores e Ministério Público, que terão acesso a todas as informações e deverão respeitar o sigilo legal conforme o caso.

13.7 Este contrato poderá ser revisto total ou parcialmente, a qualquer época, mediante prévio entendimento entre as partes.

13.8 Alterações decorrentes de especificações da prestação de serviços e venda de produtos, estabelecidos neste instrumento, serão formalizadas, respeitando-se o disposto na legislação aplicada.

13.9 Havendo lacuna nos Anexos e/ou Termos, serão aplicados os procedimentos gerais previstos neste contrato.

13.10 A CONTRATANTE e seus autorizados são responsáveis, civil e criminalmente, por danos causados a pessoas, bens, equipamentos, sistemas e materiais dos CORREIOS, clientes e sociedade, em virtude da inobservância dos dispositivos legais e regulamentares.

13.11 Os CORREIOS não se responsabilizam:

13.12 Por valor incluído em objetos postados/entregues aos CORREIOS sem a respectiva contratação do serviço de valor de valor declarado.

13.13 Pela demora na execução de qualquer serviço, resultante de omissão ou erro por parte da CONTRATANTE.

13.14 Por prejuízos indiretos e benefícios não-realizados.

13.15 Por objeto que, no todo ou em parte, seja confiscado ou destruído por autoridade competente, desde que haja comprovação documental.

13.16 A responsabilidade dos CORREIOS cessa, sem prejuízo do disposto nos respectivos Anexos e Termos nas seguintes condições:

13.17 Quando o objeto tiver sido entregue no endereço do destinatário a quem de direito ou restituído à CONTRATANTE.

13.18 Término do prazo para a reclamação.

13.19 Em caso fortuito ou de força maior (catástrofes naturais, guerra, revolução, motim, tumulto e qualquer outro movimento de natureza popular, paralisação da jornada de trabalho

independentemente de sua vontade) regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

14.1 Para dirimir as questões oriundas deste contrato, será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Belo Horizonte/MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

14.2 Por estarem justos e contratados, assinam o presente contrato:



Documento assinado eletronicamente por **Suely Maria Marques de Oliveira, Usuário Externo**, em 18/11/2025, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Prudente de Melo, Chefe de Secao**, em 18/11/2025, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Moacyr Barcelos Neto, Gerente - G1**, em 18/11/2025, às 16:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **61810150** e o código CRC **8F328744**.

TERMO DE CONDIÇÕES COMERCIAIS

1. OBJETO

1.1. Apresentar as condições para utilização dos produtos e serviços disponíveis para contratação por meio dos pacotes de serviços.

2. PRODUTOS E SERVIÇOS

2.1. Os produtos e serviços a seguir poderão compor o pacote de serviços:

2.1.1. Conveniência: Aquisição de produtos e produtos filatéticos; Caixa Postal; Certificado Digital; Recebimento de doações; Vale Postal Nacional Eletrônico; Balcão do Cidadão; Aquisição de chip; Recarga Correios Celular;

2.1.2. Correspondências: Carta; Carta-Resposta; Diretório de Nacional de Endereços – DNE; e-Carta; Entrega Digital; Franqueamento Autorizado de Cartas – FAC; Malote; Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos; Telegrama; V-POST;

2.1.3. Marketing Direto: Mala Direta; Impresso;

2.1.4. Encomendas Nacionais: Comprovante Eletrônico de Entrega; Logística Reversa; Log Supri; Log +, Transfer Log, Mini Envios; PAC; SEDEX; SEDEX Hoje; SEDEX 10; SEDEX 12;

2.1.5. Serviços Internacionais de Exportação: Carta-Resposta Internacional; Documento Internacional: Exporta Fácil; Exporta Fácil +; Mala M;

2.1.6. Serviços Internacionais de Importação: Correios Packet;

2.1.7. Serviços Adicionais (adquiridos junto ao serviço principal, conforme a regra do serviço): Aviso de Recebimento – AR; Coleta; Devolução Eletrônica; Devolução Física; Devolução Garantida; Devolução de Documentos – DD; Devolução Imediata; Grande Formato – GF; Mão Própria – MP; Registro; Pagamento na Entrega; Pedido de Confirmação de Entrega de Telegrama – PC; Cópia de Telegrama – CC; Posta Restante Pedida; Pré-Postagem; Transcrição em Braille; Valor Declarado – VD; Entrega Programada Diurna; Entrega Programada Noturna; Interrupção do Tratamento Eletrônico; Interrupção da Produção dos Objetos.

3. CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES COM CONTRATO

3.1. A categorização do cliente considerará a expectativa anual de geração de negócios com os Correios e o cumprimento das contrapartidas acordadas entre as partes.

4. PACOTES DE SERVIÇOS

4.1. Consiste em um combo de produtos e serviços, com benefícios a serem concedidos em função do cumprimento de contrapartidas pelo detentor do contrato;

4.2. Todos os clientes poderão ter acesso ao pacote, mediante celebração de contrato comercial.

4.2.1. A manutenção do pacote está condicionada ao cumprimento das contrapartidas em um período pré-determinado, conforme o pacote adquirido.

5. CONTRAPARTIDAS

5.1. Tratam-se das condições negociadas entre as partes, e cumpridas pelo cliente, para acesso aos benefícios previstos por pacote e categoria;

5.2. O cliente deverá atender as regras para utilização dos serviços e as seguintes contrapartidas:

5.2.1. Pagamento no momento da utilização dos serviços e aquisição de produtos;

5.2.2. Valor mínimo: valor definido para a utilização dos produtos e serviços, sendo que:

a) A cobrança será de forma integral ou proporcional, com base na data de início da vigência da periodicidade escolhida, levando em consideração o início da vigência do primeiro pacote no contrato, para fins do cálculo da proporcionalidade. Ao final da vigência da periodicidade do valor mínimo, se o valor utilizado for inferior ao mínimo definido, será realizada uma complementação financeira;

b) Caso alterada a periodicidade, esta será a vigência considerada como data base para o cálculo da complementação financeira, e a cobrança eventual será realizada quando da alteração, independente do ciclo de faturamento.

5.2.3. Postagem decorrente de negócio do Cliente ou complemento ao seu negócio: o acesso aos pacotes de serviço DIAMANTE e INFINITE está condicionado à utilização dos serviços de encomendas dos Correios para atendimento das necessidades da contratante ou suporte ao seu negócio, desde que não seja caracterizada a revenda do serviço como negócio principal da contratante.

5.2.4. Pré-postagem eletrônica para postagem em grande escala (industrial): postagem de grandes quantidades de objetos realizada em unidades habilitadas, em conformidade com o mínimo estabelecido para os serviços a seguir:

a) e-Carta: quantidade mínima de 1.000 (mil) objetos simples ou 100 (cem) com código de registro por lote. Exclusivo para o canal de acesso Integração de sistema e previsto para as categorias DIAMANTE e INFINITE.

b) Mala Direta Endereçada: quantidade mínima de 500 (quinhentos) objetos por postagem, mídia eletrônica e chancela de franqueamento.

Nota: quando o quantitativo mínimo não for atendido, o faturamento será realizado com as tabelas que não exigem a contrapartida "pré-postagem eletrônica para postagem em grande escala (industrial)".

5.2.5. Pré-postagem eletrônica para postagem de encomenda com etiqueta de radiofrequência: postagem gerada por meio de integração Web Service e com vinculação de etiqueta de radiofrequência, no padrão definido pelos CORREIOS para acesso à diferenciação do Ad Valorem nas postagens de encomendas nacionais com Valor Declarado - VD. Quando os CORREIOS fornecerem as etiquetas, estas deverão ser utilizadas somente para postagens nas unidades dos CORREIOS.

Nota: Pré-postagem eletrônica é a apresentação do arquivo no padrão definido pelos CORREIOS, contendo os dados dos objetos que serão postados. Poderá ser realizada por meio de mídia eletrônica com arquivo em formato XML, sistema fornecido sem ônus pelos CORREIOS ou por integração Web Service entre o sistema do cliente e os sistemas dos CORREIOS.

6. BENEFÍCIOS

6.1. São vantagens que podem ser obtidas na utilização dos serviços, podendo ser de relacionamento comercial, financeiro, operacional, tecnológico e de pós-venda, conforme a seguir:

- a) Preços diferenciados para alguns serviços, de acordo com o pacote contratado;
- b) Isenção de cobrança de complementação financeira do valor mínimo mensal, por 2 (dois) ciclos de faturamento, independente da periodicidade de contrapartida contratada, compreendido a cada período de 12 (doze) meses, contado a partir da vigência inicial do contrato. A solicitação de isenção deverá ser formalizada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do fechamento do ciclo de faturamento em que se deseja que ela ocorra;
- c) Periodicidade de cobrança de complementação financeira do valor mínimo como semestral ou anual. A definição do valor mínimo é obtida por meio da multiplicação do valor mínimo mensal por 6 (seis) ou 12 (doze) meses;
- d) Prioridade no atendimento das demandas financeiras;
- e) Posto Avançado e Posto de Coleta: estrutura operacional dos CORREIOS instalada na unidade do cliente, para fins de expedição da carga;
- f) Relacionamento: consultoria por meio de especialistas das áreas comercial, tecnológica, internacional ou dos canais de atendimento;
- g) Nível de Serviço: cumprimento dos níveis de performance e acompanhamento proativo das postagens a partir dos sistemas corporativos dos CORREIOS e regularização das não conformidades.
- h) Escalonamento da contrapartida financeira durante os cinco primeiros meses de início da vigência do pacote de serviços contratado, aplicável somente nos pedidos de troca de pacote de serviços (ascensão) ou para novos contratos. A solicitação deverá ser formalizada pelo cliente e a permanência no novo pacote obedecerá ao período mínimo de 12 (doze) meses. Caso não seja cumprido o período mínimo estabelecido será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor correspondente à soma das contrapartidas dos meses restantes;
- i) Adequação Automática de Pacote: Consiste na disponibilização automática de pacote de serviços de acordo com o perfil de consumo do cliente, sem a aplicação eventual cobrança de complementação financeira, caso haja, conforme disposições do subitem 8.6. Disponível apenas para clientes das categorias DIAMANTE e INFINITE;
- j) Acesso aos Canais Digitais dos Correios: Gama de APIs e sistemas tecnológicos disponíveis via WEB ou APP, que facilitam a utilização dos serviços contratados e possibilitam ao cliente a melhoria da gestão do seu contrato.
- k) Pacote de serviços MASTER: exclusivo para pacotes específicos, conforme Apêndice A, corresponde a soluções criadas a partir da necessidade de personalização da oferta de produtos e serviços e/ou de oportunidades de negócios de cada cliente, considerando a singularidade na sua operacionalização. A partir da formalização da solicitação do benefício pelo cliente, as condições personalizadas serão acordadas entre as partes, por instrumento contratual específico (apostilamento, ficha técnica, etc), mediante análise prévia de viabilidade pelos Correios.

6.2. A disponibilidade dos benefícios depende do pacote contratado, da adimplência do contrato e da viabilidade dos CORREIOS.

7. MATRIZ DE RELACIONAMENTO

7.1. Estabelece o modelo de relacionamento comercial com os clientes de contrato dos Correios, correlacionando as categorias-de clientes com seus benefícios e contrapartidas. A matriz de relacionamento está disponível por meio do Apêndice A.

8. MATRIZ DE PACOTES

8.1. Na matriz de pacotes, disponível no Apêndice B, consta a relação dos pacotes e os respectivos produtos e serviços que poderão ser disponibilizados de forma automática a partir da contratação do pacote.

8.2. De forma opcional, os CORREIOS poderão disponibilizar outros serviços que, para sua utilização, depende de negociação prévia entre as partes.

8.3. Os benefícios de diferenciação de preços, por pacote, estão disponíveis por meio do Apêndice C.

8.4. As contrapartidas estabelecidas para cada pacote estão dispostas no quadro abaixo:

PACOTES	CONTRAPARTIDAS	
	Valor Mínimo Mensal*	Postagem decorrente de negócio do Cliente ou complemento ao seu negócio.
CLUBE CORREIOS	-	-
PLATINUM	-	-
DIAMANTE START 1	100.000	SIM
DIAMANTE START 2	200.000	SIM
DIAMANTE 1	280.000	SIM
DIAMANTE 2	440.000	SIM
DIAMANTE 3	800.000	SIM
DIAMANTE 4	1.200.000	SIM
INFINITE 1	1.600.000	SIM
INFINITE 2	2.600.000	SIM
INFINITE 3	5.000.000	SIM
INFINITE 4	9.700.000	SIM

INFINITE 5	20.000.000	SIM
INFINITE 6	100.000.000	SIM
INFINITE 7	300.000.000	SIM
INFINITE 8	500.000.000	SIM

* Para pacotes DIAMANTE (1 a 4) e INFINITE a cobrança de complementação financeira tem periodicidade semestral, podendo ser alterada para anual, conforme subitem 6.1, letra "c" deste Termo de Condições, a partir de solicitação formal da CONTRATANTE.

8.5. Migração de Pacote de Serviços

8.5.1. A migração poderá ocorrer a pedido do detentor do contrato ou a critério dos CORREIOS, conforme a seguir:

8.5.2. A solicitação de migração por iniciativa do detentor do contrato deverá ser formalizada por meio de carta ou ofício, ou diretamente no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

8.5.3. Recebido o pedido, os CORREIOS analisarão e, se deferido, atenderão à solicitação em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação.

8.5.3.1. Enquanto a demanda de alteração de pacote estiver sob análise dos Correios, permanece vigente até a data da alteração, o respectivo pacote e valor mínimo ativos no contrato.

8.5.4. A critério dos CORREIOS, a migração poderá ocorrer a qualquer tempo, mediante comunicação formal do novo pacote e com a justificativa da migração.

8.6. Benefício de Adequação Automática de Pacote

8.6.1. O benefício está disponível para clientes das categorias DIAMANTE e INFINITE ou que possuam perfil de consumo compatível com a categoria e que atendam aos critérios de elegibilidade previstos para adesão, a serem apresentados pela CONTRATADA.

8.6.2. O cliente deverá formalizar o pedido para adesão com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do fechamento do ciclo de faturamento em que deseja ativar o benefício.

8.6.2.1 Caso a solicitação seja apresentada em prazo inferior ao estabelecido no subitem 8.6.2 A ativação do benefício ocorrerá no ciclo seguinte ao solicitado;

8.6.3. A avaliação da elegibilidade do cliente ocorrerá em até dez dias úteis após a manifestação de interesse.

8.6.4. O cliente concordará em arcar com eventual contrapartida financeira proporcional gerada na data de adesão ao benefício.

8.6.5. O monitoramento do benefício será iniciado no ciclo de faturamento seguinte ao da efetivação do benefício.

8.6.6. A Adequação Automática de Pacote se dará por meio da avaliação mensal, pela CONTRATADA, da média dos 3 (três) ciclos de faturamento anteriores ao ciclo de faturamento em que for realizada a avaliação.

8.6.7. Após avaliação, caso o cliente atinja média mensal diferente da faixa de faturamento prevista para o pacote em que está inserido, haverá alteração automática para o pacote correspondente ao seu nível de consumo, tanto para casos de regressão (downgrade) quanto nos casos de progressão (upgrade).

8.6.8. O reenquadramento do pacote ocorrerá automaticamente até o 10º (décimo) dia útil dentro do período de aferição e não resultará em aplicação de cobrança de complementação financeira, caso haja diferença entre a média de faturamento e o valor mínimo estabelecido para o pacote em que esteja inserido.

8.6.9. O cliente poderá desabilitar o benefício a qualquer tempo, retornando ao modelo de contrapartida financeira com eventual cobrança de complementação em caso de não atingimento de Valor Mínimo do pacote escolhido, conforme periodicidade contratada.

9. PREPARAÇÃO DOS OBJETOS/CARGA PARA POSTAGEM – REGRAS GERAIS

O detentor do contrato deverá observar os seguintes critérios:

9.1. Conteúdo do Objeto:

9.1.1. Verificar, antes da preparação dos objetos, os itens aceitos para postagem com restrições, bem como os proibidos relacionados no Artigo 13 da Lei nº 6.538, de 22/06/1978, na Lista de Objetos Proibidos da União Postal Universal – UPU ou como especificado em normas nacionais ou internacionais para transporte aéreo ou terrestre ou, ainda, os proibidos conforme regra de negócio dos serviços prestados pelos CORREIOS;

9.1.1.1. Dentre os itens aceitos para postagem com restrições, tem-se os artigos perigosos que são aqueles objetos ou substâncias capazes de representar perigo à saúde, à segurança operacional, aos bens ou ao meio ambiente, durante o manuseio, armazenamento ou transporte, desde que não sejam proibidos no fluxo postal pela Lei nº 6.538/1978, e atendam ao Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC nº 175 Emenda nº 04 e Instrução Suplementar - IS nº 175-001 da ANAC, além da Resolução nº 5.947/2021- ANTT.

9.1.1.2. A constatação de objetos postados com itens proibidos ou cujas restrições não sejam observadas, ocasionará a sua apreensão em qualquer dependência dos CORREIOS, podendo os objetos serem confiscados, destruídos, refugados ou encaminhados para local designado a material apreendido, a critério da autoridade competente ou por força de lei;

9.1.2. Não caberá qualquer indenização ao remetente ou ao destinatário, quando a prestação do serviço sofrer ato de autoridade competente.

9.1.3. Sempre que necessário, com o intento de verificar a conformidade do conteúdo do objeto, os CORREIOS se reservam o direito a abri-lo. O remetente será convidado a estar presente, podendo designar o destinatário ou seu proposto legal.

9.1.4. As encomendas nacionais deverão ser postadas abertas na Zona Franca de Manaus para que se comprove o atendimento às exigências da Receita Federal (com ou sem valor declarado).

Nota: As orientações sobre proibições/restrições estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

9.2. Endereçamento:

9.2.1. Observar as instruções relativas ao correto endereçamento no Guia Técnico - Ende-

reçamento de Correspondências e Guia Técnico - Endereçamento de Encomendas, disponíveis no portal dos CORREIOS;

9.2.2. Utilizar o banco de dados do Diretório Nacional de Endereços – DNE, constituído de elementos de endereçamento e Códigos de Endereçamento Postal – CEP;

9.2.3. Apresentar os objetos com endereçamento do remetente e do destinatário com dados corretos e completos, vedado o anonimato;

9.2.3.1. No caso dos serviços internacionais, os objetos deverão estar com o endereço do remetente e do destinatário em caracteres arábicos.

9.3. Franqueamento:

9.3.1. Franquear os objetos conforme previsto pelas regras do serviço. Os objetos não serão postados sem o devido franqueamento;

9.3.2. O franqueamento do objeto correspondente ao valor a ser pago pela prestação do serviço.

9.4. CEPNet, Código 2D, Radiofrequência (RFID) e Código de Rastreamento:

9.4.1. Quando previsto para o serviço, observar as regras dispostas nos guias a seguir, disponíveis no portal dos CORREIOS: Guia Técnico – CEPNet (CEP em código de barras) e Código 2D para a Triagem e Endereçamento; Guia de Implementação de RFID; Guia Técnico - Endereçamento de Correspondências; Guia Técnico - Endereçamento de Encomendas;

9.4.2. Utilizar, opcionalmente, a ferramenta para gerenciamento (integração Web service) para a postagem de objetos com código de rastreamento, fornecida sem ônus pelos CORREIOS.

9.5. Serviços Adicionais:

9.5.1. Preparar o objeto de acordo com as regras específicas de cada serviço adicional.

Nota: as informações relativas aos Serviços Adicionais constam no portal dos CORREIOS.

9.6. Acondicionamento:

9.6.1. Observar as instruções relativas ao correto acondicionamento no Guia Técnico – Embalagens Recomendadas, no Guia Técnico - Endereçamento de Correspondências e no Guia Técnico - Endereçamento de Encomendas, disponíveis no portal dos CORREIOS;

9.6.2. Acondicionar, quando necessário, em uma única embalagem, encomendas aglutinadas para um mesmo destinatário, devendo a embalagem resistir ao peso, à natureza do conteúdo e às condições de transporte.

9.7. Fechamento do Objeto:

9.7.1. Fechar o objeto de forma segura para postagem;

9.7.2. No momento da postagem, bem como no trâmite postal, os CORREIOS poderão aplicar materiais de fechamento para aumentar a segurança da embalagem, mesmo quando se tratar de embalagens graficamente personalizadas.

9.8. Separação dos objetos, Triagem, Blocagem e Unitização:

9.8.1. Separar os objetos Carta, e-Carta, V-POST, FAC, Mala Direta com Endereçamento e Impresso por tipo de serviço, característica do objeto (simples ou registrado com os adici-

onais AR, MP ou VD), peso, âmbito de entrega, localidade de destino, faceados e encaixados por ordem crescente de CEP, agrupados em amarrados e alocados em unitizadores, conforme plano de triagem/blocagem/unitização, de acordo com as regras estabelecidas para cada serviço.

9.9. Documentação Fiscal – Encomendas Nacionais

9.9.1. É obrigatória a afixação da Nota Fiscal - NF ou Formulário de Declaração de Conteúdo - DC na parte externa da embalagem de encomendas, acondicionado em plástico transparente autoadesivo, conforme exige a legislação fiscal brasileira;

9.9.2. A seguir, orientação geral quanto à apresentação fiscal quando da postagem de encomendas nacionais:

Objeto	Remetente MEI	Remetente PJ	Remetente PJ desobrigada à emissão de documento fiscal
Documento sem Ad Valorem	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Documento com Ad Valorem	DC	DC	DC
Objeto não comercializado	Destinatário PF: NF ou DC	NF de Remessa ou Transferência	DC
	Destinatário PJ: NF		
Objeto comercializado	Destinatário PF: NF ou DC	NF	DC
	Destinatário PJ: NF		
Logística Reversa de Pós-Venda	NF de Compra ou DC da Compra	NF de Compra	NF de Compra ou DC da Compra
Logística Reversa de Pós-Consumo	NF de Compra ou DC	NF de Compra	NF de Compra ou DC
Transferência de bens - origem remetente e destino Correios	NF de Remessa	NF de Remessa	NF de Remessa

9.10. Arquivo de Postagem, Transmissão de Dados para Postagem e Lista de Postagem:

9.10.1. Disponibilizar, se previsto para o serviço, arquivo de postagem/transmissão de dados/lista de postagem impressa, conforme modelos fornecidos pelos CORREIOS, sendo que:

a) Não serão aceitos leiautes distintos;

b) A carga não será aceita sem a disponibilização dos itens supracitados, observada a regra de negócio de cada serviço.

9.10.2. Declarar os objetos que compõem a carga com exatidão no arquivo/lista de postagem/transmissão de dados. A veracidade das informações é de inteira responsabilidade

do detentor do contrato, devendo as mesmas serem corrigidas em função de eventuais não-conformidades, quando solicitado pelos CORREIOS;

9.10.3. Utilizar as ferramentas tecnológicas disponibilizadas sem ônus pelos CORREIOS para a geração do arquivo/transmissão de dados/lista de postagem, ou sistema próprio, desde que sua integração seja compatível com as ferramentas dos CORREIOS.

9.11. Pré-Postagem e Gerenciamento da Carga:

9.11.1. Quando previsto pelo serviço, utilizar as ferramentas disponibilizadas sem ônus pelos CORREIOS, por meio de integração Web service, ou fazer uso de sistema próprio, conforme especificações estabelecidas pelos CORREIOS.

10. COLETA

10.1. Modalidades de coleta disponibilizadas para os serviços:

a) Malote: Coleta Programada Diurna e Coleta Programada Noturna, mediante viabilidade operacional dos CORREIOS;

b) Encomendas Nacionais: Agendada, Programada, No mesmo dia, Programada e no mesmo dia;

c) Correspondência e Marketing Direto: Coleta Programada, observadas as especificidades de cada serviço:

I) FAC, Remessa Cartão/Talão: sem custo adicional e sem quantidade mínima de objetos por coleta;

II) Carta: sem custo adicional e condicionada à quantidade mínima de 500 (quinhentos) objetos por coleta;

III) Marketing Direto (Mala Direta e Impresso): mediante cobrança específica, condicionada à quantidade mínima de objetos, de acordo com a distância a ser percorrida e a capacidade do veículo, conforme tabela a seguir:

Capacidade do Veículo	Distâncias (km) - Ida e Volta			
	Até 30	Até 60	Até 100	Até 120
	Quantidade de objetos			
400 kg	5.000	10.000	15.000	20.000
600 kg	5.000	10.000	15.000	20.000
1.000 kg	6.000	12.000	17.000	22.000
1.500 kg	6.000	12.000	17.000	22.000
3 toneladas	8.000	15.000	20.000	25.000
12,5 toneladas	10.000	15.000	25.000	30.000
14 toneladas	10.000	15.000	25.000	30.000

Nota: Mala Direta Endereçada: sem custo adicional quando ocorrer de maneira conjunta ao serviço FAC.

10.2. As coletas serão realizadas em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, nas datas e nos endereços indicados, havendo somente uma tentativa de coleta;

10.2.1. No caso do Malote, a coleta será realizada entre 14h (quatorze horas) e 18h (dezoito horas), estando o horário sujeito à adequação em função das peculiaridades regionais e de transporte;

10.2.1.1. Se o dia da coleta coincidir com feriado, ela será antecipada para o dia útil anterior. Se o feriado coincidir com a segunda-feira, a coleta será realizada na sexta-feira anterior (se houver programação de coleta para o cliente neste dia);

10.2.1.2. Na impossibilidade de realizar a coleta por fatores externos motivados por motivo de força maior, trânsito intenso ou delito em veículo operacional, será efetuada uma nova tentativa no dia útil posterior;

10.3. Cabe ao detentor do contrato:

10.3.1. Solicitar a coleta dos objetos, caso prevista para o serviço, de acordo com o disposto no portal dos CORREIOS;

10.3.2. Apresentar os objetos preparados de acordo com as regras de cada serviço.

11. POSTAGEM – REGRAS GERAIS

11.1. Cabe ao detentor do contrato:

11.1.1. Observar as regras de postagem específicas de cada serviço;

11.1.2. Apresentar a carga somente nas unidades habilitadas pelos CORREIOS;

11.1.3. Não apresentar, para postagem, objetos Carta, FAC e Remessa de Talão de Cheques e Cartões Diversos aglutinados e endereçados ao porteiro, zelador, síndico ou a qualquer outra pessoa, a fim de que estes efetuem a redistribuição aos respectivos destinatários. Considerar como aglutinação o envio de mais de um objeto contidos em um mesmo envoltório, com destinatários diferentes;

11.1.4. Informar, caso julgue necessário e se o serviço previr, os números de telefone do remetente e do destinatário para o envio de informações e eventuais contatos relativos à prestação do serviço por parte dos CORREIOS;

11.1.5. Observar o horário limite de postagem das unidades dos CORREIOS;

a) Cada unidade possui hora limite de postagem para encaminhamento dos objetos no mesmo dia;

b) Poderá haver hora limite de postagem definida para determinados serviços;

c) Objeto postado depois da hora limite, se previsto para o serviço, receberá a indicação "DH" (Depois da Hora), indicando o acréscimo de 01 (um) dia útil ao prazo previsto para a entrega.

11.1.6. Será realizada pelos Correios, após a postagem ou a qualquer tempo, conferência de eventuais divergências de peso, dimensões e formato de objetos. Em caso de divergência entre o valor pago pelo cliente e o faturado pelos Correios haverá correção e lançamento dos valores devidos, em fatura, de forma automática.

11.1.6.1. Serão considerados os seguintes critérios de tolerância:

a) Dimensões:

- 2 cm em cada uma das dimensões do objeto (C, L, A);
- 50 gramas no peso final das encomendas

b) Valor:

- Valor igual ou inferior a 1 (um) PPC (Primeiro Porte da Carta) será desconsiderado.

c) Prevalência do peso/cubagem:

- Triagem automatizada em mais de um tipo de máquina - será considerada a menor pesagem;
- Triagem em apenas uma máquina - divergência não será contabilizada.

11.1.6.2. A encomenda postada de forma automatizada e que tenha pelo menos um dos eixos com dimensão inferior a 10 cm, terá suas informações de dimensões automaticamente alteradas pelo cubômetro para a medida fixa de cubagem mínima (13 x 8 x 0,4 cm), sendo inicialmente tarifada levando em consideração seu peso real, podendo, posteriormente, em face da possibilidade de conferência e correção previstas no subitem 11.1.6, ter sua precificação corrigida, considerando sua cubagem correta.

11.2. Recusa de postagem:

a) Objetos não preparados conforme previsto para o serviço, bem como em desacordo com as normas regulamentares previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil;

b) Objetos com o endereçamento que não permita assegurar a correta entrega ao destinatário;

c) Objetos com o código de rastreamento ilegível ou com qualquer campo que impeça a leitura ótica;

d) Objetos cuja embalagem coloque em risco o conteúdo da remessa, a integridade física dos empregados ou de prestadores de serviço, de dependência ou equipamento dos CORREIOS, ou, ainda, de outros objetos postais;

e) Objetos para entrega contra pagamento de preços postais pelo destinatário;

f) Encomendas nacionais postadas sem a inserção do número do CNPJ, CPF, RNE ou Passaporte do destinatário e remetente, inclusive nas postagens de logística reversa.

g) Encomendas nacionais desacompanhadas da Nota Fiscal ou Declaração de Valor.

12. DISTRIBUIÇÃO/ENTREGA DOS OBJETOS POSTAIS

12.1. Os CORREIOS usarão todos os recursos disponíveis e farão todo o esforço razoável para entregar os objetos postais conforme prazos previstos;

12.2. A responsabilidade dos CORREIOS sobre o objeto postal cessa quando da entrega no endereço do destinatário;

12.3. **Modalidades de distribuição/entrega:**

12.3.1. **Entrega Domiciliar:**

12.3.1.1. Em atendimento ao Art. 10º da Portaria nº 4.474/2018 do Ministério das Comunicações, a entrega externa em domicílio será realizada desde que observadas as seguintes condições:

a) Indicação completa e correta do endereço de entrega;

b) Identificação visível das vias, logradouros, imóveis e demais elementos do endereço de entrega;

c) Segurança e condições de acesso aos endereços de entrega pelos carteiros;

d) Existência de caixa de correspondência ao alcance do carteiro ou presença de pessoa para recebimento da encomenda.

12.3.1.2. Quando o endereço do destinatário pertencer a edifícios ou condomínios, repartição pública ou qualquer outra organização coletiva que possua portaria central ou guichê de protocolo, o objeto postal será entregue aos responsáveis, tais como administradores, gerentes, porteiros, zeladores ou empregados credenciados, no andar térreo ou em local designado para recebê-las;

12.3.1.3. Quando o objeto for postado com o serviço adicional Mão Própria - MP, será entregue, exclusivamente, a um dos destinatários apostos no rótulo de endereçamento ou ao seu representante legal ou credenciado;

12.3.1.4. O objeto ficará disponível para retirada na unidade mais próxima do endereço do destinatário, e por prazos específicos a depender do serviço contratado, nas seguintes situações:

- a) Onde não houver viabilidade operacional;
- b) Nas áreas rurais;
- c) Nas áreas em que não for possível a entrega domiciliar;
- d) Quando o objeto estiver endereçado para uma localidade onde não há distribuição domiciliar;
- e) Quando as tentativas de entrega diretamente ao endereço do destinatário não lograrem êxito;
- f) Quando o objeto for uma encomenda (nacional ou internacional) com impossibilidade de entrega por constar o endereço de destino de forma incompleta ou incorreta, salvo quando se tratar de SEDEX Hoje.

12.3.1.5. Entrega domiciliar de objetos com código de rastreamento:

a) A entrega do objeto será realizada mediante recibo a qualquer pessoa que se apresente no endereço do destinatário e que seja capaz de recebê-lo. No caso de encomendas, quando expressamente autorizado pelo remetente no rótulo de endereçamento, poderá ser entregue no endereço vizinho indicado na autorização, conforme disposto no subitem 12.3.4;

b) Não é necessário colher assinatura do recebedor na entrega dos seguintes objetos, sem Aviso de Recebimento ou Mão Própria: Carta, e-Carda, FAC, Mala Direta, Impresso, Remessa Econômica Talão de Cheques e Cartões Diversos e Correios Mini Envios;

c) Em nenhuma hipótese o objeto poderá ser aberto antes de recebido, seja pelo destinatário, seja por quem receba em seu nome.

12.3.1.6. Entrega domiciliar do Malote:

a) Modalidades de entrega (são serviços adicionais): Entrega Programada Diurna e Entrega Programada Noturna, mediante viabilidade operacional dos CORREIOS;

b) O malote será entregue no endereço de destino entre 08h (oito horas) e 12h (doze horas) do dia da chegada à localidade de destino. O horário poderá ser adequado considerando a viabilidade operacional dos CORREIOS;

c) Será programada nova tentativa de entrega no dia útil seguinte, na impossibilidade de entrega na frequência contratada e dentro do prazo previsto para o percurso, em decorrência de caso fortuito ou força maior, trânsito intenso ou delito em veículo operacional;

12.3.1.7. **Entrega domiciliar dos objetos internacionais:**

a) Os objetos serão transportados pelos CORREIOS ou por seus contratados até o país de destino;

b) Os objetos serão distribuídos no endereço do destinatário indicado no próprio objeto e/ou no formulário de postagem AWB no país de destino;

c) O objeto será entregue conforme legislação do país de destino e/ou normas internas dos CORREIOS no caso de restrição de entrega no endereço do destinatário;

d) Os objetos aceitos no endereço do destinatário serão considerados entregues em perfeitas condições.

12.3.2. **Entrega em Unidades dos CORREIOS:**

12.3.2.1. Os objetos serão direcionados à entrega interna em uma Agência, se contratado o serviço Posta Restante Pedida, ou no caso de Posta Restante Caída. As informações relativas aos referidos serviços estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

12.3.3. **Locker:**

12.3.3.1. Permite a retirada de encomendas em terminal de autoatendimento, sem cobrança adicional. Está disponível para PAC, SEDEX e Mini Envios, Correios Packet, EMS, Colis Postaux e Prime;

12.3.3.2. Uma vez disponibilizada a encomenda no Locker, esta deverá ser retirada em até 72 (setenta e duas) horas pelo destinatário. Expirado o prazo, o objeto será restituído ao remetente, não cabendo indenização por atraso ou nenhum tipo de ressarcimento ao remetente/destinatário em razão da devolução;

12.3.3.3. O destinatário receberá notificação por SMS, e-mail ou pelo APP Correios informando que a encomenda está disponível no Locker para retirada;

12.3.3.4. Cabe ao detentor do contrato:

12.3.3.4.1. Solicitar a liberação de acesso à API (*Application Programming Interface*) de integração com o LOCKER CORREIOS ao seu representante comercial;

12.3.3.4.2. Informar os números do celular, CPF, CNPJ ou Passaporte dos destinatários, para que seja enviada a senha para a retirada do objeto;

12.3.3.4.3. Não enviar encomendas com serviços adicionais que necessitam de assinatura do destinatário;

12.3.3.4.4. Observar as regras de peso, dimensões e serviços adicionais das encomendas. Uma vez inobservados tais critérios, os objetos serão encaminhados para retirada na unidade dos CORREIOS mais próxima ao Locker de destino.

12.3.4. **Entrega no Vizinho:**

12.3.4.1. Serviço Adicional previsto para Encomendas Nacionais - SEDEX, SEDEX Hoje, SEDEX 10, SEDEX 12 e PAC, através do qual o remetente autoriza a entrega do objeto em endereço vizinho ao do destinatário;

Nota: vizinho é qualquer uma das casas à direita ou à esquerda, e a imediatamente à frente do endereço do destinatário. Em prédios, poderá ser qualquer apartamento indicado;

12.3.4.2. No caso de remessa agrupada, será entregue somente o objeto com a indicação de entrega no vizinho;

12.3.4.3. O detentor do contrato deverá autorizar a entrega no vizinho, apondo a expressão "ENTREGA NO VIZINHO AUTORIZADA" no rótulo de endereçamento, bem como indicar o endereço vizinho para a realização da entrega, conforme orientações dos CORREIOS.

12.3.5. **Entrega Digital:**

12.3.5.1. Disponível com Espelho de Mensagem Física, para os serviços de e-Carta e FAC, para a distribuição no formato multicanal – físico e digital.

12.3.5.2. A troca de mensagens se dará por meio do "Aplicativo dos CORREIOS - Minhas Mensagens", disponível na loja Google Play, com comunicação multilateral entre Emissores (Remetentes) e Usuários (Destinatários);

12.3.5.3. O acesso dos Usuários a "Minhas Mensagens" se dará mediante abertura de conta IdCorreios, com identificação e autenticação de suas informações cadastrais junto à Receita Federal;

12.3.5.4. O APP disponibiliza, ao Emissor, formulários padronizados, eliminando a necessidade de criação, customização ou personalização;

12.3.5.5. Cabe ao detentor do contrato (Emissor):

12.3.5.5.1. Modalidade Entrega Digital: solicitar a criação de matriz de objeto para o envio no formato digital, definir o padrão de formulário e desenvolver leiaute de acordo com as especificações técnicas conforme a matriz de regras do serviço;

12.3.5.5.2. Enviar a comunicação ao Usuário (consumidores adeptos do mobile - Android, responsáveis pelo recebimento e pagamento de contas pessoais e/ou familiares), por meio da plataforma digital operada pelos CORREIOS, intermediador e gerenciador do processo;

12.3.5.5.3. Acompanhar os objetos enviados por meio do endereço eletrônico fornecido pelos Correios.

12.3.6. **Caixa Postal:**

12.3.6.1. Será fornecida 01 (uma) chave ao detentor do contrato, sem cobrança adicional;

12.3.6.2. Os CORREIOS não revelarão os dados do assinante e da Caixa Postal caso este determinar, fazendo somente se solicitado formalmente por autoridade judiciária.

12.3.6.3. Os objetos simples (sem o código de rastreamento) e objetos com código de rastreamento, sem Aviso de Recebimento ou Mão Própria, mencionados no item 12.3.1.5, serão disponibilizados para entrega na Caixa Postal, sem a necessidade de coleta de assinatura do recebedor, permanecendo na Caixa Postal enquanto durar a validade da sua assinatura;

12.3.6.3.1. Os demais objetos com código de rastreamento, ficarão disponíveis para retirada pelo prazo definido em normas vigentes, de acordo com cada serviço, e serão entregues mediante a devolução dos avisos depositados na Caixa Postal e coleta da assinatura do recebedor;

12.3.6.4. Qualquer inobservância às regras previstas para o uso da Caixa Postal, acarretará no cancelamento da prestação do serviço, sem direito a qualquer tipo de ressarcimento ou reclamação.

12.3.6.5. Cabe ao detentor do contrato:

12.3.6.5.1. Utilizar a Caixa Postal exclusivamente para o recebimento de correspondências;

12.3.6.5.2. Não reendereçar os objetos encaminhados para outros endereços para a Caixa Postal;

12.3.6.5.3. Não transferir e nem ceder o direito de uso a terceiros;

12.3.6.5.4. Custear as despesas

12.3.6.5.5. as relativas à substituição de fechadura e reparação da Caixa Postal quando realizadas por sua conveniência, devendo tais providências serem adotadas exclusivamente pelos CORREIOS;

12.3.6.5.6. Solicitar chave adicional por escrito, caso necessário, mediante precificação específica. Contudo, é permitida a confecção de chaves a suas custas.

12.3.7. **Clique e Retire:**

12.3.7.1. Opção que permite ao comprador online retirar encomenda em uma Agência de Correios habilitada para a funcionalidade.

12.3.7.2. Disponível para os serviços SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12, PAC e Correios Mini Envios, sem cobrança adicional.

12.3.7.3. O número de telefone celular do DESTINATÁRIO deve ser informado no momento da opção pelo Clique e Retire.

12.3.7.4. A encomenda com esta opção de entrega deve ser identificada no rótulo com a expressão "Clique e Retire dos Correios".

12.3.7.5. A disponibilização da encomenda para retirada na Agência de CORREIOS será comunicada ao DESTINATÁRIO exclusivamente via mensagem SMS para o número de telefone celular informado.

12.3.8. **Ponto de Coleta:**

12.3.8.1. Permite a retirada de encomendas, sem cobrança adicional. Está disponível para PAC, SEDEX e Mini Envios.

12.3.8.2. Uma vez disponibilizada a encomenda no Ponto de Coleta, esta deverá ser retirada em até 3 (três) dias corridos, pelo destinatário. Expirado o prazo, o objeto será restituído ao remetente, não cabendo indenização por atraso ou nenhum tipo de ressarcimento ao remetente/destinatário em razão da devolução.

12.3.8.3. O destinatário receberá notificação por SMS, e-mail ou pelo APP Correios informando que a encomenda está disponível no Ponto de Coleta para retirada.

12.4. **Tentativas de Entrega:**

12.4.1. Será realizada 01 (uma) tentativa de entrega para objetos simples (sem código de rastreamento) e até 03 (três) tentativas para os objetos com código de rastreamento.

12.5. **Suspensão da Entrega a Pedido do Remetente:**

12.5.1. A solução está prevista para Carta registrada, e-Carta, Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos, SEDEX, PAC e Correios Packet;

12.5.2. A efetivação da suspensão da entrega no endereço de destino está condicionada à viabilidade dos CORREIOS;

12.5.3. A solicitação poderá ser feita somente pelo detentor do contrato ou pessoa por ele autorizada, podendo ser registrada por meio do portal dos CORREIOS ou pelo método Web service, se a pré-postagem foi gerada via integração com os CORREIOS. Deverão ser observados os seguintes critérios:

a) Somente para o objeto com evento de postagem no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO dos CORREIOS;

b) Inexistência de Declaração de Importação de Remessa (DIR) registrada, quando tratar-se de encomenda Correios Packet.

12.5.4. *A solicitação de suspensão de entrega de objeto é irreversível, não permitindo o cancelamento.*

Nota: o guia com o passo a passo para a solicitação da suspensão da entrega está disponível no portal dos CORREIOS.

12.6. Prazos de Entrega:

12.6.1. Os prazos de entrega estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

12.6.2. O prazo é calculado em dias úteis, imediatamente subsequente ao da postagem, até a data da 1ª (primeira) tentativa de entrega para objeto com código de rastreamento;

12.6.3. Os objetos internacionais estão sujeitos à retenção pelas autoridades aduaneiras ou governamentais para verificação de conteúdo ou aplicação de tributos de importação ou outros, de acordo com a legislação de cada país. Os atrasos decorrentes não serão considerados para cômputo dos prazos previstos para entrega.

13. DEVOLUÇÃO DOS OBJETOS

13.1. **Regra Geral:** os objetos cuja entrega não tenha sido possível serão devolvidos ao remetente ou encaminhados para entrega nas unidades dos CORREIOS, conforme previsto para cada serviço;

13.2. Devolução de objetos internacionais:

13.2.1. O remetente deverá indicar, no formulário AWB, se o objeto não entregue ao destinatário deverá ser devolvido ou tratado como abandonado;

13.2.1.1. Se demandada a devolução, os custos de devolução serão repassados ao remetente, cujo pagamento será quando da retirada do objeto na Agência indicada no Aviso de Chegada. Serão inclusos nos custos despesas de transporte e armazenagem, taxas cobradas pelos correios de destino, despesas decorrentes da devolução em função de não aceitação do objeto por autoridade alfandegária, taxas aduaneiras, encargos governamentais e outras despesas atinentes.

13.3. Devolução do Malote:

13.3.1. O malote que não puder ser entregue no endereço previsto em contrato permanecerá à disposição do cliente pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos na unidade de vinculação do percurso. Esgotadas todas as possibilidades de contato com o cliente e se o malote não for procurado no referido prazo, será encaminhado para refugo do conteúdo.

13.4. **Devolução Física:**

13.4.1. O Serviço Adicional é opcional, aplicando-se à Mala Direta e ao Impresso, com precificação específica;

13.4.2. Os objetos não retirados na Agência serão restituídos, ao detentor do contrato, decorrido o prazo de guarda, e mediante cobrança adicional pela Devolução Física não retirada;

13.4.3. Cabe ao detentor do contrato:

13.4.3.1. Apor a chancela relativa à Devolução Física nos objetos;

13.4.3.2. Retirar os objetos devolvidos nas Agências dos CORREIOS em até 10 (dez) dias contados da data da devolução. Decorrido este prazo, os objetos serão restituídos ao detentor do contrato, mediante cobrança adicional pela Devolução Física Não Retirada.

13.5. **Devolução Garantida:**

13.5.1. O Serviço Adicional é opcional, aplicando-se à Mala Direta e Impresso, sem ônus adicional;

13.5.2. Será vedada a devolução quando:

a) O âmbito de entrega for local e o endereço de devolução for em âmbito estadual ou nacional;

b) O âmbito de entrega for estadual e o endereço de devolução for em âmbito nacional.

13.5.3. Cabe ao detentor do contrato apor a chancela relativa à Devolução Garantida nos objetos.

13.6. **Devolução Eletrônica**

13.6.1. Está disponível para o e-Carta, Carta, V-POST, FAC e Mala Direta com Endereçamento, sem ônus adicional;

13.6.2. Os objetos serão refugados após o registro dos dados da não entrega;

13.6.3. Os objetos que não forem devidamente identificados, ou que não apresentarem o código de barras para captação das informações, ou na impossibilidade de leitura do código, não serão aceitos para postagem;

13.6.4. O serviço não poderá ser utilizado quando o conteúdo do objeto for CD, DVD e outras mídias físico/digital, talão de cheques, cartões diversos, procuração, certidão ou documentos pessoais;

13.6.5. A devolução eletrônica pode ser de toda carga, parte dela ou por um período determinado, conforme opção do detentor do contrato;

13.6.6. Não há devolução mista dos objetos – física e eletrônica;

13.6.7. Cabe ao detentor do contrato:

13.6.7.1. Apor, no envoltório do objeto:

a) Chancela específica conforme tipo de objeto: simples ou com código de rastreamento;

b) Nos dados do remetente, a expressão “Devolução Eletrônica – CEDO” em objetos simples, e a expressão “Devolução Eletrônica – SRO” em objetos registrados;

c) O endereço do remetente abaixo das expressões supracitadas, para atender as situações cuja devolução não seja possível;

d) Código de barras específico em objetos simples e etiqueta de registro em objetos registrados.

13.6.7.2. Informar os dados das pessoas autorizadas à acessar as ferramentas disponibilizadas pelos CORREIOS, para fins de consulta aos arquivos com os dados gerados;

13.6.7.3. Acessar os arquivos, no caso de objetos simples por até 30 (trinta) dias corridos, e para os registrados por até 180 (cento e oitenta) dias após a data de postagem. Findo os referidos prazos, os arquivos poderão ser excluídos pelos CORREIOS.

13.7. Devolução Imediata:

13.7.1. O objeto não será direcionado para entrega em unidade dos CORREIOS, sendo o mesmo restituído diretamente ao remetente após as tentativas de entrega;

13.7.2. Para o FAC, Carta, Remessa de Talão de Cheques/Cartões Diversos, o serviço é opcional e admitido somente para objetos com código de rastreamento;

13.7.3. O serviço é obrigatório para o transporte de Material Biológico e Ovos Embrionários.

13.7.4. Cabe ao detentor do contrato apor no rótulo de endereçamento ou em outro local previamente aprovado pelos CORREIOS a indicação "Após a(s) tentativa(s) de entrega, devolver imediatamente ao remetente".

14. PRAZOS DE GUARDA

14.1. Varia de acordo com o serviço contratado. Estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

15. REGRAS DE NEGÓCIO PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. ENCOMENDAS NACIONAIS

15.1.1. As informações sobre os serviços estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

15.1.2. É obrigatória a inserção do número do CNPJ, CPF, RNE ou Passaporte do destinatário e remetente, nas postagens de encomendas Nacionais, inclusive de logística reversa;

15.1.3. SEDEX Hoje

15.1.3.1. A postagem e a entrega poderão ocorrer aos sábados, domingos e feriados;

15.1.3.2. Para acesso às funcionalidades de interação e rastreamento em tempo real é necessário fornecer no arquivo de postagem o número do celular do destinatário.

15.1.3.3. Confirmada a saída da encomenda para entrega, será enviado SMS para o celular do destinatário com um link de acesso ao rastreamento em tempo real da entrega do objeto e a possibilidade de interação com o empregado dos CORREIOS.

15.2. SERVIÇOS INTERNACIONAIS – IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO

15.2.1. As informações sobre os serviços estão disponíveis no portal dos CORREIOS, bem como os seguintes documentos:

a) Termo de Condições de Prestação dos Serviços Internacionais de Importação;

b) Termo de Condições Comerciais do Serviço Exporta Fácil +;

c) Manual de Cadastramento de Pré-Postagem;

- d) E-Book do serviço Exporta Fácil.
- e) E-Book do serviço Exporta Fácil +.

15.3. FRANQUEAMENTO AUTORIZADO DE CARTA - FAC

15.3.1. Os conceitos dos termos utilizados para o serviço constam no “Glossário de Termos do FAC”, disponível no portal dos CORREIOS;

15.3.2. O serviço adicional Devolução Eletrônica da informação dos motivos da não entrega dos objetos é atributo inerente do FAC, sem ônus adicional;

15.3.3. O Código de Informação de Franqueamento – CIF não atribuí, ao FAC Simples, as características do serviço adicional “Registro”, inclusive para efeitos de indenização;

15.3.4. Não se aplica o “DH” aos objetos FAC;

15.3.5. É permitida a postagem de terceiros autorizados pelo detentor do contrato, exclusivamente para bancos, financeiras, administradoras de cartão de crédito, empresas de cobrança, Câmara\Clube dos Dirigentes Lojistas - CDL e Associações Comerciais.

Nota: a indicação do remetente, bem como a logomarca no envoltório do objeto poderão ser distintas do detentor do contrato;

15.3.6. Na inobservância de pré-requisitos de postagem e/ou identificação de inconsistências previstas para o FAC que resulte em alteração no preço da postagem prevista, os objetos, mesmo que descaracterizados, só poderão ser apresentados para postagem nas Unidades Operacionais autorizadas pelos Correios, sendo estritamente proibidas a sua postagem em Agência.

15.3.7. Cabe ao detentor do contrato:

15.3.7.1. Apresentar a carga para postagem somente após aprovação dos objetos na Avaliação Técnica Comercial - ATC e Avaliação Técnica Operacional – ATO, bem como validação do Código de barras CIF, CEPNet, código 2D, arquivo de postagem e o que mais for necessário para a execução do serviço;

15.3.7.2. Cumprir os pré-requisitos de postagem obrigatórios para utilização do serviço:

a) **FAC Simples:**

I) Apor no objeto: Código CIF; Chancela de franqueamento ou símbolo de encaminhamento padrão; CEPNET do destinatário em objeto formato automatizável; Código 2D; dados para Devolução Eletrônica;

II) Entregar os objetos preparados, separados e unitizados de acordo com o plano de triagem/blocagem/unitização;

III) Disponibilizar o arquivo de postagem com antecedência à postagem, bem como a lista de postagem impressa no ato da postagem.

b) **FAC Registrado:**

I) Observar os pré-requisitos do FAC Simples, com exceção do Código CIF;

II) Apor no objeto: o código de rastreamento; a data de postagem ou data de produção abaixo do símbolo de encaminhamento ou em outro local previamente validado pelos CORREIOS, precedida da expressão “Data de Postagem” ou “Data de Produção”.

15.3.7.3. Observar os seguintes critérios para a postagem da carga:

a) Adotar uma das seguintes formas de apresentação da carga: Lote Único, Carga Parcelada ou Carga Consolidada;

b) Disponibilizar a carga até a data de postagem ou de produção aposta no envoltório. Caso entregue em data posterior (data atrasada), apresentá-la em lote separado, acompanhado de carta com o motivo do atraso, para que a carga seja liberada para o fluxo postal. Caso contrário, a carga ficará retida, podendo a carta ser entregue até o dia útil posterior. O faturamento dos objetos será como "FAC com inconsistência", independente do âmbito de entrega.

15.3.8. Cabe aos CORREIOS:

15.3.8.1. Realizar a ATC e ATO antes do início das postagens, bem como validar o Código CIF, o CEPNet, o código 2D, o arquivo de postagem e o que mais se fizer necessário;

15.3.8.2. Conferir a carga considerando os seguintes critérios:

a) Na ocorrência de problemas técnicos/esporádicos/extemporâneos no processo produtivo do detentor do contrato, que inviabilizem o atendimento de um ou mais pré-requisitos (excetuando o arquivo de postagem, lista de postagem e o Símbolo de Encaminhamento/franqueamento), aceitar a carga em caráter excepcional, faturando pelos valores por cada pré-requisito atendido, independente do âmbito de entrega dos objetos;

b) É prevista a margem de tolerância de 4% (quatro por cento) por âmbito de entrega, entre o peso total líquido da carga informado no arquivo de postagem/lista de postagem e o peso aferido pelos CORREIOS. Em caso de divergência em um ou mais âmbitos, consultar, de imediato, o detentor do contrato, a fim de que este se posicione quanto à aceitação do peso aferido, devendo ser observado:

I) Se aceita a aferição, solicitar novo arquivo/lista de postagem com os dados corretos até o dia útil posterior, e realizar os demais procedimentos operacionais;

II) Se não aceita a aferição, ou não substituído o arquivo/lista de postagem dentro do prazo previsto, ou ainda mesmo que substituídos seja identificada nova divergência, o detentor do contrato deverá retirar a carga da unidade.

c) Coletar uma amostra de objetos da carga para conferência, observados os seguintes critérios:

I) Constatadas as inconsistências a seguir, comunicar o detentor do contrato para fins de regularização até o dia útil posterior. Caso contrário, disponibilizar a carga para retirada. Se não houver a regularização ou retirada a carga, se esta estiver triada/unitizada, realizar a postagem e faturar os objetos como FAC com inconsistências, independente do âmbito de entrega: CEP de destino indicado no objeto diferente do âmbito de entrega; Objeto com peso divergente ao informado dentro da mesma faixa tarifária ou que ultrapasse a faixa tarifária; Inexistência de lote para o objeto (lote não informado); Objeto não declarado no arquivo; Objeto duplicado na amostra; Postagem intempestiva (após a data impressa no objeto); Lote repetido; Divergência de peso total da carga (acima do limite);

II) No caso das inconsistências a seguir, faturar como FAC com inconsistência de forma integral ao lote: Postagem intempestiva; Lote repetido; Divergência de peso total da carga (acima do limite);

III) Inobservado o pré-requisito "Endereçamento Correto e Completo", faturar a carga considerando a Tabela de Preços prevista para o FAC;

IV) Recepcionar a carga apresentada conforme a seguir, e faturar com valores adequados à cada pré-requisito cumprido, independente do âmbito de entrega dos objetos: em formato não automatizável ou sem aprovação prévia na ATO; em conformidade com o Plano de Triagem/Unitização.

15.3.8.3. Realizar, nos pontos de controle, os procedimentos relativos à auditoria dos objetos postados.

15.4. CARTA

15.4.1. É permitida a postagem de objetos de terceiros autorizados pelo detentor do contrato exclusivamente para bancos, administradores de cartões de crédito/débito, empresas de cobranças, financeiras, seguradoras, concessionárias água/luz/telecomunicações, Órgãos do Governo, do Judiciário e de Trânsito, Câmara\Clube dos Dirigentes Lojistas - CDL e Associações Comerciais.

15.4.2. A indicação do remetente, bem como a logomarca no envoltório do objeto poderão ser distintas do detentor do contrato;

15.4.3. É admitida a postagem de carta cujo conteúdo seja cartão de plástico (débito, crédito, seguro, saúde, fidelidade, identificação pessoal e chip de telefonia);

15.4.4. É vedada a postagem de CDs, DVDs, Tokens, Pen Drives, cartões de memória e mídia player portátil, tais como MP3 e similares;

15.4.5. Deverá ser realizada a Avaliação Técnica Operacional – ATO Simplificada antes do início das postagens, quando se tratar de objeto automatizável e com o código 2D;

15.4.6. Cabe ao detentor do contrato:

15.4.6.1. Disponibilizar o arquivo de postagem com antecedência à apresentação da carga para postagem. Na impossibilidade de disponibilizar o arquivo, contingencialmente, apresentar a lista de postagem impressa;

15.4.6.2. Disponibilizar a carga acompanhada da lista de postagem;

15.4.6.3. Substituir o arquivo de postagem e/ou lista de postagem quando solicitado pelos CORREIOS;

15.4.6.4. Apresentar o número do lote da pré-postagem fornecido pela plataforma de pré-postagem, quando os objetos forem franqueados por meio de código 2D.

15.5. IMPRESSO

15.5.1. Os objetos com código de registro cuja entrega não tenha sido possível serão restituídos ao remetente;

15.5.2. Os objetos simples sem o serviço Devolução Física, cuja entrega não tenha sido possível, serão refugados;

15.5.3. A carga deverá ser disponibilizada para postagem acompanhada da lista de postagem, devendo ser substituída sempre que solicitado pelos CORREIOS.

15.6. MALA DIRETA SEM ENDEREÇAMENTO

15.6.1. Modalidades de distribuição:

a) Seletiva: segmentada por localidade, bairro, rua, domicílio residencial ou comercial e entrega intercalada;

b) Aleatória: sem a alteração da rota dos carteiros;

c) Interna: realizada na rede de atendimento, por disponibilização nas Caixas Postais, desde que haja receptáculo disponível.

15.6.2. Não se aplica ao serviço a Devolução Garantida e os Serviços Adicionais. Os objetos não entregues serão refugados;

15.6.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.6.3.1. Apor a expressão de franqueamento no objeto: "MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA – CONTRATO Nº ANO – ECT/SE/DE ORIGEM DO CONTRATO – NOME DO CLIENTE". Opcionalmente, tal expressão poderá ser impressa em substituição à chancela de franqueamento, em local previamente validado pelos CORREIOS;

15.6.3.2. Apor, abaixo da chancela de franqueamento ou após a expressão citada do subitem anterior o texto "Distribuição: Lei 6.538/78, Art.40, §1º";

15.6.3.3. Apresentar, antes de cada postagem, o modelo do objeto a ser postado e preencher a ficha técnica com as informações sobre a modalidade da distribuição para análise dos CORREIOS quanto à viabilidade de prestação do serviço;

15.6.3.4. Disponibilizar a carga acompanhada da Lista de Postagem e substituí-la sempre que solicitado pelos CORREIOS.

15.7. MALA DIRETA COM ENDEREÇAMENTO

15.7.1. Modalidades de Postagem: "Com Arquivo de Postagem Antecipado" ou "Sem Arquivo de Postagem";

15.7.2. O serviço adicional Devolução Eletrônica é atributo inerente do serviço, sem ônus adicional;

15.7.3. Os objetos com código de rastreamento e não entregues serão restituídos ao remetente;

15.7.4. É permitida a impressão de mensagens comerciais e de frases de efeito, personalizadas ou não, no verso e anverso do envelope, na forma de apelo promocional;

15.7.5. O detentor do contrato é o único responsável pelo fornecimento dos produtos comercializados, condições de pagamento e outros compromissos declarados e assumidos no material de propaganda;

15.7.6. Na modalidade de postagem "Sem Arquivo de Postagem", será efetuada, no ato da postagem ou posteriormente, a verificação de eventuais divergências (objeto não encontrado, objeto duplicado, objeto já utilizado e CEP com abrangência superior ou inferior) por meio de amostragem. Se constatada(s), o detentor do contrato será consultado quando à aceitação de ajuste financeiro. Se aceito, serão realizados os demais procedimentos operacionais. Em caso de discordância, a conferência deverá ser realizada de forma conjunta. Se mantida a discordância, a carga deverá ser retirada da unidade até 01 (um) dia útil.

15.7.7. Cabe ao detentor do contrato:

15.7.7.1. Modalidade de Postagem "Com Arquivo de Postagem Antecipado": apresentar o arquivo de postagem com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas à disponibilização da carga, para fins de utilização do processamento de validação de CEP e Unitização Virtual;

15.7.7.2. Apresentar a carga separada por âmbito de entrega (local, estadual e nacional), bem como acompanhada das respectivas listas de postagem também por âmbito;

15.7.7.3. Imprimir nos rótulos dos amarrados, unificadores e etiquetas os códigos ID Direto em formato de código de barras, conforme orientações fornecidas pelos CORREIOS;

15.7.7.4. Apor a identificação do serviço Devolução Eletrônica, bem como de Devolução Física caso opte por esta modalidade.

15.8. CARTA, IMPRESSO E MALA DIRETA COM ENDEREÇAMENTO (com arquivo de postagem)

15.8.1. Na conferência da carga pelos CORREIOS, é prevista uma margem de tolerância de 2% (dois por cento) entre o informado no arquivo e/ou lista de postagem e o peso líquido da carga e a quantidade de objetos:

15.8.1.1. Se iguais ou dentro da referida margem, serão realizados os demais procedimentos operacionais;

15.8.1.2. Se exceder a margem, o detentor do contrato será contatado a fim de que se posicione quanto à aceitação do aferido pelos CORREIOS. Se não aceito, deverá ser realizada conferência conjunta. Caso permaneça a discordância, a carga deverá ser retirada da unidade em até 01 (um) dia útil.

15.9. MALA DIRETA E IMPRESSO

15.9.1. Os serviços referem-se à entrega domiciliar de peças promocionais, sendo proibida a sua utilização como sistema de distribuição de mercadorias entre fabricantes e lojistas, venda direta ao consumidor ou qualquer outra situação que caracterize relacionamento comercial semelhante;

15.9.2. Serão aceitas, exclusivamente, postagens de objetos cujo remetente seja o próprio detentor do contrato ou, no caso de holding, desta e de suas controladas. Se o detentor do contrato for Gráfica, Agência de Publicidade e/ou Empresa de Marketing Direto, será autorizada a postagem de objetos relativos a campanhas de seus clientes, podendo ser indicado, no objeto, a razão social, marcas e similares da empresa cliente e o respectivo endereço como remetente;

15.9.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.9.3.1. Consultar os CORREIOS, com a devida antecedência, quando da necessidade de desenvolver peças promocionais fora dos padrões pré-estabelecidos;

15.9.3.2. Apresentar, no ato da postagem, os objetos abertos para verificação do conteúdo. Se apresentados fechados, apor, obrigatoriamente no seu invólucro, a expressão "FECHAMENTO AUTORIZADO – PODE SER ABERTO PELOS CORREIOS". Se não atendidas tais condições, serão adotadas as seguintes providências:

a) O objeto não será classificado como Mala Direta ou Impresso;

b) A carga será refida e o detentor do contrato comunicado a fim de que seja realizada a correção da falha ou o aceite da postagem como Carta ou Encomenda, a depender da correta classificação do conteúdo, até o horário limite de funcionamento da unidade de postagem, do dia útil posterior ao da solicitação. Caso não seja realizado o ajuste ou não haja o aceite, a carga deverá ser retirada da unidade.

15.10. REMESSA DE TALÃO DE CHEQUES E CARTÕES DIVERSOS

15.10.1. Obrigações da CONTRATANTE:

15.10.1.1. Disponibilizar o arquivo de postagem com a previsão de postagem com 01 (um) dia de antecedência à postagem física.

15.10.1.1.1. Caso não haja a transmissão do arquivo de previsão de postagem, não será possível emitir a 2ª via do AR Digital.

15.10.1.1.2. Se cliente não entregar o arquivo de previsão de postagem, devidamente preenchido, os Correios não poderão enviar a comunicação sobre extravio, bem como não efetuará o pagamento de indenização por uso fraudulento.

15.10.1.1.3. O campo Conteúdo "Livre para o usuário" do arquivo de previsão de postagem do AR Digital deve ser preenchido obrigatoriamente conforme se segue: para cartão de crédito/débito/diversos informar os quatros primeiros e quatro últimos dígitos; para cartão de débito, que não possua o número gravado/impresso, informar o número da agência e conta corrente; para talão de cheque informar o número da primeira e da última folha.

15.10.1.1.4. Cumprir às especificações e leiautes fornecidos pelos Correios para preenchimento dos arquivos eletrônicos e embalagens necessários à postagem.

15.10.1.2. As informações constantes no arquivo eletrônico de previsão de postagem, na Lista de Postagem, na mídia eletrônica e/ou nos dados transferidos eletronicamente, devem corresponder com exatidão à carga física postada;

15.10.1.3. Entregar a carga acompanhada do arquivo de postagem e da lista de postagem impressa. Mediante negociação previa entre as partes, o arquivo de postagem poderá ser substituído pela transferência eletrônica de dados;

15.10.1.4. Nas postagens dos objetos da Remessa Talão/Cartão, os cartões deverão seguir bloqueados;

15.10.1.5. Apresentar novo arquivo de postagem/dados eletrônicos/lista de postagem com as retificações cabíveis sempre que solicitado, até o 2º (segundo) dia útil após à comunicação dos CORREIOS.

15.10.1.6. Observar os seguintes critérios:

a) No caso de objetos não relacionados no arquivo/dados eletrônicos/lista de postagem (sobras), se os referidos itens não forem apresentados corrigidos dentro do prazo citado no subitem 15.10.1.5. os objetos que apresentarem evento de tentativa de distribuição no SRO serão faturados de acordo com a tabela de preço contratado pelo cliente;

b) Os objetos que apresentarem evento de tentativa de distribuição no SRO dentro do prazo citado no subitem 15.10.1.5. serão faturados conforme respectivo destino;

c) Na ocorrência das situações apresentadas nas alíneas "a" e "b", será considerada como data da postagem a leitura física do objeto no sistema de postagem e como data do faturamento a apurada no SRO;

d) No caso de objetos relacionados no arquivo/dados eletrônicos/lista de postagem e não entregues para postagem (faltas), os objetos faltantes deverão ser entregues para postagem no prazo citado no subitem 15.10.1.5. Neste caso, não será necessário novo arquivo/dados eletrônicos/lista de postagem. Será considerada como data da postagem a da leitura física no sistema de postagem. Observar, ainda:

l) Se os objetos faltantes forem apresentados após o prazo, os mesmos deverão ser relacionados em lista específica ou na lista de postagem da data da apresentação dos objetos;

II) Os CORREIOS não se responsabilizarão pelos objetos faltantes não entregues, não cabendo posterior pagamento de indenização, inclusive indenização por uso fraudulento.

15.11. e-CARTA e V-POST

15.11.1. Cabe ao detentor do contrato:

15.11.1.1. Preencher a Ficha Técnica a ser observada pelas partes na execução do serviço, podendo esta ser alterada a qualquer tempo, mediante negociação prévia;

15.11.1.2. Observar a Matriz de Regras sobre o serviço fornecida pelos CORREIOS;

15.11.1.3. Aprovar os leiautes dos objetos/formulários e arquivos desenvolvidos em conjunto com os CORREIOS, para a produção dos objetos postais e intercâmbio de informações;

15.11.1.4. Fornecer, no caso do serviço V-Post, envelopes tamanho ofício para a postagem de objetos multipaginados;

15.11.1.5. Assegurar a disponibilização dos arquivos necessários para a prestação do serviço, em conformidade com a Matriz de Regras, revisados e validados previamente;

15.11.1.6. Observar que os CORREIOS não realizarão alterações nos arquivos e dados enviados para produção, mesmo que formalmente solicitadas, em consonância com as prerrogativas da Lei Geral de Proteção aos Dados;

15.11.1.7. Responder conforme Matriz de Regras e dentro do prazo estabelecido, quando do recebimento das notificações relativas à validação do arquivo. Caso não se manifeste no prazo, a execução do serviço será cancelada;

15.11.1.8. Respeitar a faixa numérica de registro fornecida pelos CORREIOS, caso opte pelo recebimento de faixas antecipadamente;

15.11.1.9. Observar o quantitativo de objetos acordado para fins de postagem. Na ocorrência de postagem com quantitativo superior à quantidade máxima prevista da Ficha Técnica, os CORREIOS não garantem o cumprimento do prazo limite para a produção dos objetos da quantidade excedente. Na ocorrência de postagem inferior à quantidade mínima acordada, os arquivos ou registros serão rejeitados;

15.11.1.10. Solicitar, se necessário, o cancelamento do tratamento eletrônico ou da produção de lote de serviço, o que é possível somente se nenhum objeto do lote tenha sido postado. Neste caso, uma vez aceito o pedido de cancelamento, não serão disponibilizadas qualquer tipo de informação sobre o respectivo lote;

15.11.1.11. Autorizar a destruição dos objetos da postagem cancelada, ou manifestar-se sobre o interesse em recebê-los, apresentando a opção desejada na Ficha Técnica do serviço.

15.11.2. A diferenciação de preços será de acordo com a modalidade utilizada (e-Carta Fácil – SMT; Transmissão – EDI; ou Integração – sistema e-Carta) e o faturamento de acordo com as tabelas cadastradas no pacote, em conformidade com a modalidade:

15.12. TELEGRAMA

15.12.1. Previsto no âmbito Nacional, podendo a captação ser por meio dos canais Internet (Sistema de Mensagens Telemáticas – SMT), Balcão de Agência ou Telefone;

15.12.2. Opcionalmente, poderão ser utilizados os seguintes serviços adicionais:

a) Telegrama Nacional Via Internet: Cópia de Telegrama (CC) e Pedido de Confirmação de Entrega (PC), ambos com a opção de entrega física ou eletrônica ao remetente ou ao destinatário;

b) Telegrama Nacional captado na Agência e para o Fonado: CC e PC, com entrega física ao remetente ou ao destinatário;

c) Para todos os canais está prevista a solução de Telegrama Pré-datado, sem cobrança adicional.

15.12.3. Estão disponíveis imagens para o canal internet, no âmbito nacional, sem ônus adicional;

15.12.4. Cabe ao detentor do contrato:

15.12.4.1. Acessar o sistema SMT para utilização do Telegrama Via Internet;

15.12.4.2. Utilizar a Central de Atendimento ao Cliente – CAC para a postagem do Telegrama Fonado e de Agências credenciadas para a postagens no Balcão.

15.12.5. O Telegrama Fonado está limitado a até 03 (três) postagens por ligação.

15.13. **CARTA-RESPOSTA**

15.13.1. Modalidades do serviço: Convencional e Taxa Paga;

15.13.2. São previstos os pagamentos à vista ou a faturar, ambos mediante contratos;

15.13.3. O conteúdo aceito para postagens é análogo ao da Carta. Não é permitido a inclusão de cheques ou ordens de pagamento, selo postal ou qualquer outro papel representativo de valor no objeto;

15.13.4. Não estão previstos serviços adicionais;

15.13.5. Quando da rescisão do contrato, o cliente ficará sujeito ao pagamento dos débitos que possam vir a ser apontados, relativos ao retorno de objetos, durante 3 (três) meses;

15.13.6. Poderão ser postados objetos de outras empresas autorizadas mediante solicitação por escrito;

15.13.7. Cabe ao detentor do contrato:

15.13.7.1. Confeccionar os objetos conforme orientações dos CORREIOS, submetendo as peças para análise e aprovação antes de iniciar a postagem;

15.13.7.2. Indicar, opcionalmente, na identificação do destinatário quando jurídica, código numérico ou nome de pessoa física entre parênteses;

15.13.7.3. Retirar os objetos retornados nas unidades acordadas com o CORREIOS, não devendo haver um intervalo maior do que 10 (dez) dias entre duas retiradas consecutivas. Se não retirados no prazo, será emitida fatura, independente de aviso prévio, sendo os objetos encaminhados ao endereço constante no contrato.

15.14. **MALOTE**

15.14.1. O serviço poderá ser prestado dentro de uma mesma cidade ou entre localidades definidas pelo detentor do contrato;

15.14.2. Os CORREIOS não se responsabilizam: pela inclusão, no malote, de valor, objeto frágil ou de natureza diversa à de correspondência; pela demora na execução dos servi-

ços, pela omissão/erro por parte do detentor do contrato; por prejuízos indiretos e benefícios não-realizados; por objeto que, no todo ou em parte, seja confiscado/destruído por autoridade competente, desde que haja comprovação documental; por fraudes/danos decorrentes do uso indevido da ferramenta de gestão disponibilizada pelos CORREIOS;

15.14.3. A responsabilidade da ECT cessa: quando da entrega do malote; findo o prazo de 03 (três) meses para a reclamação, a contar da data da remessa; em caso fortuito ou de força maior; na paralisação da jornada de trabalho, independentemente de sua vontade;

15.14.4. As partes responderão pelo cumprimento das exigências relativas à documentação fiscal, em decorrência direta ou indireta, na forma da legislação vigente, sendo os tributos de responsabilidade do contribuinte. Havendo imputação de responsabilidade tributária em decorrência de fato, cuja responsabilidade originária seja do contribuinte, caberá a este ressarcir os valores pagos à outra parte. O ressarcimento é obrigação considerada direito líquido e certo, devendo ser realizado em 10 (dez) dias corridos, contados da comunicação oficial do seu pagamento;

15.14.5. Não serão coletados os malotes que apresentarem mau fechamento, excesso de peso, cartão operacional virado, lacre de segurança danificado ou ausente, rasgo ou danos que permita o acesso ao conteúdo e em caso de percurso suspenso ou cancelado;

15.14.6. Os CORREIOS guardarão sigilo sobre os documentos, informações e programas envolvidos com os serviços prestados, nas condições do artigo 41, da lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978.

15.14.7. Cabe ao detentor do contrato:

15.14.7.1. Definir as localidades e frequências para execução do serviço, caracterizando os percursos com ida e volta;

15.14.7.2. Inserir o material a ser enviado ao destinatário no malote, observando as restrições contidas no artigo 13 da lei nº 6.538, de 22.06.78;

Nota: os CORREIOS se reservam o direito de abrir o malote para verificação do conteúdo, na presença do detentor do contrato;

15.14.7.3. Utilizar, exclusivamente, os malotes fornecidos pelos CORREIOS, fechando-os de forma a manter em segurança o seu conteúdo, utilizando lacre plástico não reutilizável, que pode ser adquirido no mercado;

15.14.7.4. Inserir, em local apropriado, o cartão operacional no malote de forma visível, verificando se está posicionado com o lado correto de endereçamento de destino: "Ida" ou "Volta";

15.14.7.5. Utilizar a ferramenta disponibilizada pelos CORREIOS para a gestão das postagens. As transações efetuadas em nome do detentor do contrato serão de sua responsabilidade, não sendo imputada nenhuma responsabilidade aos CORREIOS por eventuais danos advindos de uso indevido, seja por seus representantes ou de terceiros;

15.14.7.6. Comunicar, sempre que necessário e de forma imediata, qualquer ocorrência que possa comprometer o sigilo ou causar uso indevido da ferramenta, para o imediato bloqueio de acesso;

15.14.7.7. Solicitar, formalmente, e apor a menção "PORTARIA" no endereçamento do malote, quando da entrega em prédios comerciais/portaria de condomínio. Em prédios com mais de um pavimento, a entrega está condicionada ao uso de elevador ou outros meios

que permitam a elevação do malote. Se desprovido de tal meio, o objeto será entregue no térreo, portaria, porteiro, administrador, zelador ou a pessoa indicada para esse fim;

15.14.7.8. Disponibilizar o malote pronto para ser coletado, lembrando que o carteiro poderá esperar no máximo 3 minutos;

15.14.7.9. Assinar, colocar o nome legível, e a hora de retirada quando solicitado, nos campos específicos da Lista de Coleta de Malote apresentada pelo carteiro;

15.14.7.10. Entregar o malote na unidade de vinculação do contrato, caso queira antecipar ou postergar o horário definido para a coleta;

15.14.7.11. A seu critério, aproveitar a presença do carteiro quando da coleta/entrega de malotes, para efetuar postagem avulsa de percurso e frequência em outros dias da semana;

15.14.7.12. Fazer a entrega/retirada do malote na unidade indicada pelos CORREIOS, em áreas não abrangidas pela distribuição domiciliária;

15.14.7.13. Retirar, a seu critério, o malote na unidade de vinculação, ainda que seu endereço seja atendido pela distribuição domiciliária;

15.14.7.14. Solicitar, quando necessário:

a) Com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos: a inclusão de novos percursos, a alteração de percurso, a suspensão temporária do percurso e eventuais alterações nos endereços de coleta/entrega;

Nota: suspensão terá duração mínima de 15 (quinze) dias e máxima de 30 (trinta) dias corridos. Para nova suspensão, observar o interstício mínimo de 6 (seis) meses, contados da data de retorno do serviço;

b) O cancelamento de percurso com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, exceto quando se tratar de percurso único, caso em que se aplicará as condições para desabilitar o serviço;

c) Fornecimento de novos malotes, por motivo de ampliação na frequência ou previsão de aumento de volume de objetos;

d) Substituição do malote ou cartão operacional danificados alterações nos endereços de coleta/entrega.

15.14.7.15. Alterar, se necessário: o endereço de origem e/ou destino, desde que não seja alterada a respectiva localidade; a razão social do detentor do contrato, desde que sem alteração do CNPJ; a frequência de percursos e fornecimento de novos malotes, por motivo de ampliação da frequência ou previsão de aumento de volume de objetos;

15.14.7.16. Restituir os malotes aos CORREIOS, em caso de substituição destes, cancelamento de percurso ou rescisão do contrato em até 5 (cinco) dias corridos, caso contrário, serão considerados como extraviados, ficando sujeito ao pagamento das sacolas conforme preços vigentes;

15.14.7.17. Em caso de desgaste, dano, inutilização, extravio ou perda do malote, causado pelo detentor do contrato, o mesmo estará sujeito à cobrança conforme preços vigentes.

15.15. AVISO DE RECEBIMENTO DIGITAL – AR DIGITAL

15.15.1. A comprovação da entrega do objeto ao destinatário dar-se-á através de imagem digitalizada do formulário do Aviso de Recebimento;

15.15.2. Os modelos dos formulários de AR Digital e as especificações do leiaute do arquivo de previsão de postagem serão disponibilizados pelos CORREIOS;

15.15.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.15.3.1. Utilizar um dos modelos de formulário disponibilizados pelos CORREIOS. Não será aceito leiaute diverso;

15.15.3.2. Gerar uma amostra de formulários antes do início da utilização do serviço, para fins de validação por parte dos CORREIOS;

15.15.3.3. Utilizar leiaute do arquivo de previsão de postagem estabelecido pelos CORREIOS;

15.15.3.4. Utilizar a faixa de etiquetas vigente e específica para o serviço, fornecida pelos CORREIOS. A utilização de faixa diferente impossibilitará a digitalização dos formulários;

15.15.3.5. Fornecer a relação de pessoas autorizadas a acessar a ferramenta para fins de consulta das imagens dos ARs;

15.15.3.6. Transmitir o arquivo de previsão de postagem via intercâmbio de arquivos por meio dos protocolos de comunicação aceitos pelos CORREIOS, antes da postagem física dos objetos postais;

15.15.3.7. Atentar para que os dados constantes no arquivo de previsão de postagem sejam fidedignos ao objeto físico postado;

15.15.3.8. Regularizar eventuais inconsistências nas informações do arquivo e/ou resumos e listas de postagem, sempre que solicitado, até o dia útil posterior ao da solicitação. Caso não regularizadas, retirar a carga da unidade;

15.15.3.9. Retirar os arquivos disponibilizados pelos CORREIOS, contendo as informações, os dados e as imagens do AR Digital, em até 10 dias corridos, contados da data da geração do arquivo. A CONTRATANTE será notificada pelo e-mail cadastrado no SGD, sempre que o arquivo com as imagens digitalizadas for gerado. Decorrido esse prazo, os CORREIOS se reservam o direito de excluir os arquivos de mídia permanentemente;

15.15.3.10. Formalizar eventuais solicitações para consulta dos formulários, desde que dentro do prazo de armazenamento. Durante o citado prazo, os formulários poderão ser devolvidos para fins de armazenamento;

15.15.3.11. Solicitar o refugo dos formulários a seu critério e a qualquer tempo;

15.15.4. Cabe aos CORREIOS:

15.15.4.1. Disponibilizar através da ferramenta de gestão do serviço as imagens dos formulários digitalizados em até 10 (dez) dias úteis após a entrega do objeto. Excepcionalmente, se após a entrega houver a necessidade de confirmação dos dados do recebedor, o prazo passará a ser de até 15 (quinze) dias úteis.

15.15.4.2. Disponibilizar, via intercâmbio de arquivos, em até 48 (quarenta e oito horas) após a entrega dos objetos ao recebedor ou devolução ao remetente, arquivo de retorno contendo informações sobre entrega/devolução dos objetos postados;

15.15.4.3. Disponibilizar, via intercâmbio de arquivos, arquivo contendo as imagens digitalizadas dos ARs, nas datas e periodicidades definidas a seguir:

a) 1º arquivo - dia 11, com imagens geradas do dia 01 ao dia 10 do mês corrente;

b) 2º arquivo - dia 21, com imagens geradas do dia 11 ao dia 20 do mês corrente;

c) 3º arquivo - dia 01, com imagens geradas do dia 21 ao último dia do mês anterior.

15.15.4.4. Armazenar os formulários ARs por até 06 (seis) meses, contados da data de disponibilização das imagens. Quando o AR for utilizado com o serviço e-Carta, o referido prazo será de 30 (trinta) dias corridos, havendo a possibilidade de aumentá-lo mediante cobrança por mês adicional;

15.15.4.5. Recondicionar os formulários danificados (rasgados ou amassados), bem como emitir AR Digital subsidiário (segunda via) para regularização, sempre que necessário;

15.15.4.6. Devolver os formulários armazenados, caso o detentor do contrato não opte pelo refugo após o prazo de armazenagem. Caso se recuse a recebê-los, refugar os objetos.

15.15.5. Não serão digitalizados e não haverá a emissão da segunda via dos ARs:

- a) que estejam em desacordo com os Modelos de Formulários estabelecidos pelos CORREIOS. Neste caso, a Contratante será notificada e os ARs devolvidos;
- b) pendentes de transmissão do Arquivo de Previsão de Postagem no Sistema de Gerenciamento de Documentos – SGD de gestão do AR Digital, salvo na possibilidade de digitalizar a via original do AR, afixada no objeto postal;
- c) de objetos postados pelo cliente em faixa numérica não fornecida para a Contratante;
- d) quando o objeto tiver baixa por motivo de sinistro, objeto extraviado, roubo, desistência de postagem do remetente ou suspensão da entrega solicitada pelo remetente;
- e) para objetos já indenizados.

15.16. AVISO DE RECEBIMENTO ELETRÔNICO - AR ELETRÔNICO (e-AR)

15.16.1. A comprovação de entrega do objeto será disponibilizada por meio da imagem do formulário Aviso de Recebimento assinado, captada no ato da entrega;

15.16.2. Os formulários estão disponíveis para download no portal dos CORREIOS, nos modelos Autoenvelopável, Integrado e Compacto;

15.16.3. Os formulários não serão devolvidos ao remetente após a entrega do objeto. A informação de entrega e a imagem do formulário serão disponibilizados on-line pela internet (Website e Web service);

15.16.4. Se o objeto com o e-AR tiver como destino localidades sem rede de celular ou for direcionado para entrega em uma unidade dos CORREIOS, ou se ocorrer intermitência ou outros problemas técnicos no aparelho, a comprovação de entrega será realizada por meio do envio do formulário;

15.16.5. Cabe ao detentor do contrato:

15.16.5.1. Utilizar um dos modelos de formulário disponibilizados pelos CORREIOS. Não será aceito leiaute diverso;

15.16.5.2. Realizar cadastro no idCorreios para acesso ao e-AR via Website ou Web service;

15.16.5.3. Registrar manifestação no Fale Conosco solicitando a emissão de 2ª (segunda) via do AR, no caso de inconformidades nas imagens disponibilizadas. Neste caso, os CORREIOS disponibilizarão o formulário AR Convencional.

15.16.6. Cabe aos CORREIOS:

15.16.6.1. Realizar as seguintes atividades: registrar a entrega em tempo real, com captura de imagem da etiqueta e assinatura do recebedor no próprio objeto; disponibilizar os dados e imagens na internet no momento da entrega; disponibilizar consulta às imagens por

até 6 (seis) meses; apresentar as imagens com clareza, identificando o local/data da entrega, a pessoa recebedora e a geolocalização; disponibilizar plataforma digital para consulta (Website) e consumo (Webservice) de informações;

15.16.6.2. Disponibilizar, excepcionalmente, os dados do recebedor após a entrega do objeto, em até 15 (quinze) dias úteis, caso necessária a sua confirmação;

15.16.6.3. Emitir a 2ª (segunda) via do AR no caso de inconformidades nas imagens, se registrada manifestação no Fale Conosco, devendo ser disponibilizado o formulário do AR Convencional.

15.17. **BALCÃO DO CIDADÃO**

15.17.1. O serviço é prestado por meio das Agências (com e/ou sem pré-atendimento) ou outros canais vinculados aos CORREIOS previamente credenciados. A relação de credenciados poderá ser atualizada sempre que necessário;

15.17.2. Para a prestação do atendimento a terceiros, faz-se necessária a modelagem do serviço entre as partes;

15.17.3. Poderá ser contratado mais de um serviço, tipo de atendimento e/ou modalidade tecnológica;

15.17.4. É prevista a integração Web service, contemplando as modalidades a seguir:

a) Sistema Web do detentor do contrato: necessária a integração com a Web CORREIOS;

b) Página Web dinâmica com validação via Web service: é realizada a construção de páginas Web dentro dos CORREIOS, com a realização de validações em ambiente externo.

15.17.5. Estão previstas as modalidades tecnológicas para a prestação do serviço de atendimento presencial e/ou digital, conforme a seguir:

a) Sistema Web do detentor do contrato: acesso, via Web, ao sistema do cliente, para a prestação do serviço ou venda do produto, de acordo com os parâmetros de controle internos dos CORREIOS;

b) Página Web dinâmica com validação via Web service: formulário criado no ambiente dos CORREIOS, com interação via Web service com o ambiente do detentor do contrato. Os campos e validações de dados serão construídos pelos CORREIOS, de acordo com as especificações definidas pelo detentor do contrato.

15.17.6. Cabe ao detentor do contrato:

15.17.6.1. Viabilizar as validações necessárias com os dados de domínio dos CORREIOS no prazo acordado entre as partes;

15.17.6.2. Priorizar a realização de pré-atendimento por meio de informação do protocolo de pré-atendimento ou identificação através do CPF do usuário;

15.17.6.3. Manter os CORREIOS informados de toda e qualquer alteração que possa impactar na prestação do serviço;

15.17.6.4. Comunicar, no período da modelagem da operação, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis da data de início da prestação do serviço, as localidades de maior incidência e/ou necessidade, para que sejam indicadas as agências dos Correios e/ou canais autorizados a prestarem o serviço.

15.17.6.5. Solicitar, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis, autorização para uso da marca "CORREIOS", para fins de divulgação em qualquer material promocional alusivo ao serviço;

15.17.6.6. Comunicar a data de veiculação das "campanhas promocionais" com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis;

15.17.6.7. Produzir e distribuir o material de apoio à comercialização alusivo ao serviço às unidades de atendimento. Qualquer outro meio de divulgação externa deverá ser acordado entre as partes;

15.17.6.8. A realização de campanhas e/ou ações de vendas, bem como a distribuição de material promocional nas unidades de atendimento relacionados aos subitens 15.17.16.5 e 15.17.6.6. estão condicionadas ao atendimento dos critérios de elegibilidade previstos nas regras estabelecidas pelos Correios;

15.17.6.9. Disponibilizar atendimento aos usuários, mediante Central de Atendimento, para acolhimento de eventuais reclamações e informações gerais sobre o serviço;

15.18. CORREIOS CELULAR

15.18.1. Todas as informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

15.18.2. Os serviços de atendimento para portabilidade e acompanhamento de saldos de dados e voz serão feitos através do aplicativo Correios Celular ou no portal dos CORREIOS. Caso não seja possível concluir a portabilidade através dos referidos canais, esta poderá ser realizada nas Agências;

15.18.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.18.3.1. Solicitar, a seu critério, a troca de titularidade em uma Agência, mediante o comparecimento do solicitante e cedente da linha, com documentos de identificação originais;

15.18.3.2. Abrir interação, junto aos CORREIOS, caso o chip apresente defeito, mediante aplicativo específico, ou ligação de outro número para o canal de atendimento 10543. Persistindo o defeito, comparecer à Agência e solicitar a troca (sem ônus adicional).

15.19. CORREIOS LOG SUPRI

15.19.1. Serviço de logística integrada que executa a gestão e distribuição de suprimentos, composto pelas seguintes atividades: Recebimento da carga, Conferência completa da carga (integral), Armazenagem, Separação de pedidos, Atendimento dos pedidos, Montagem de kits, Expedição, Distribuição e Tratamento de devolução.

15.19.1.1. O serviço será prestado nos Centros de Logística Integrada – CLI previamente acordado entre as partes;

15.19.1.2. Na modalidade In House o serviço é executado nas unidades operacionais do cliente.

15.19.2. Regras de Operacionalização

15.19.2.1. A carga deverá ser entregue ao armazém dos CORREIOS pelo CONTRATANTE detentor do contrato, ou por seu fornecedor, mediante agendamento com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis conforme critério estabelecido pelos Correios.

15.19.2.2. O recebimento pelos Correios ocorrerá mediante a conferência da carga entregue e sua conformidade com a respectiva documentação;

15.19.2.3. A armazenagem da carga será efetuada em unidade própria dos Correios ou no recinto da CONTRATANTE.

15.19.2.3.1. Os CORREIOS utilizarão sistema de gerenciamento para controle de estoque, de modo a garantir o cadastramento de dados, registro e controle de toda a materialidade recebida e movimentada nos Centros de Logística Integrada - CLI, com atenção aos critérios do item a ser armazenado;

15.19.2.3.2. Os itens a serem armazenados devem estar parametrizados no sistema de gestão de estoque e obedecer a mesma lista de restrições e proibições disponibilizada no portal dos CORREIOS. A responsabilidade pela informação para parametrização e cadastro da carga será do detentor do contrato junto aos CORREIOS.

15.19.2.3.3. Haverá uma definição de quantidade média de posições paletes/dia armazenadas. Caso ocorra uma variação acima de 20% da quantidade média prevista, o detentor do contrato deverá consultar os CORREIOS, formalmente, sobre a viabilidade operacional de recebimento de nova demanda, salvo para operações na modalidade In house.

15.19.2.4. A separação dos pedidos compreenderá a manipulação dos itens para o atendimento das demandas, conforme as solicitações do CONTRATANTE.

15.19.2.5. Os pedidos recebidos após o horário previamente definido serão processados somente no dia útil seguinte. Esta data será considerada como a data de postagem para fins de acompanhamento dos prazos contratuais.

15.19.2.6. Os pedidos extras ou emergenciais solicitados fora do cronograma de atendimento serão encaminhados na modalidade urgente.

15.19.2.7. Para atendimento de pedidos extras ou emergenciais serão acrescidos 10% ao valor cobrado.

15.19.2.8. Pedidos extras ou emergenciais não são aplicáveis na modalidade in House.

15.19.2.9. Será cobrado do detentor do contrato, a armazenagem de embalagens e insumos nos Centros de Logística Integrada – CLI dos CORREIOS, conforme regras e condições previstas no Guia Operacional disponibilizado ao cliente.

15.19.2.10. A Distribuição dos pedidos obedecerá às regras de encomendas nacionais PAC, SEDEX.

15.19.2.11. Demais regras operacionais sobre o serviço estão dispostas no Guia Operacional do serviço Log Supri publicado no portal dos Correios.

15.19.3. Cabe aos CORREIOS:

- a) Disponibilizar os recursos operacionais, administrativos, de comunicação, informática, equipamentos e insumos necessários para a prestação do serviço.
- b) Informar a CONTRATANTE por meio de relatório o recebimento de carga realizado pelos seus fornecedores.
- c) Informar imediatamente qualquer anormalidade durante a prestação do serviço.
- d) Realizar 01 (um) inventário anual dos itens armazenados do detentor do contrato, conforme cronograma definido em comum acordo entre as partes. A data da realização do inventário deve ser comunicada ao detentor do contrato, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis.

- e) Realizar a conferência da carga de acordo com os seguintes critérios:
 - I- Conferência amostral, conforme documento fiscal, abrindo caixas de embalagens secundárias de acordo com a quantidade amostral acordada entre as partes.
 - II- Conferência exaustiva (integral) da carga, verificando a quantidade de itens na embalagem primária de acordo com o documento fiscal, e levando em consideração as informações fornecidas na Autorização de Fornecimento, prazos de validade e pedidos expressos do titular do contrato. A conferência detalhada não inclui testes qualitativos e ensaios mecânicos, químicos, elétricos, térmicos e biológicos.
- f) Comunicar imediatamente a CONTRATANTE a ocorrência de divergência entre o material entregue e a respectiva documentação, para providências cabíveis.
- g) Aceitar materiais danificados, alterados, com embalagens violadas ou qualquer divergência comprovada na conferência, somente mediante autorização expressa do CONTRATANTE, registrando o evento por escrito no documento de recebimento de carga, desde que isso não prejudique a integridade, segurança e envio.

15.19.4. Cabe a CONTRATANTE:

- a) Disponibilizar a carga conforme orientações dos CORREIOS.
- b) Fornecer os contatos dos responsáveis pelo acompanhamento da prestação do serviço.
- c) Enviar, quando necessário, o arquivo da Autorização de Fornecimento, Nota Fiscal de venda do fornecedor ou documento similar, com antecedência de até 01 (um) dia útil antes da apresentação da carga.
- d) Solicitar aprovação prévia caso opte pelo uso de embalagens próprias ou customizadas.
- e) Informar previamente os itens que ultrapassam os limites e dimensões estabelecidos pelos CORREIOS, para avaliação de viabilidade operacional.
- f) Realizar o agendamento da entrega ou retirada de produtos do CLI com pelo menos 02 (dois) dias úteis de antecedência, disponibilizando arquivo com documentos específicos e seguindo as orientações fornecidas.
- g) Informar aos CORREIOS, por meio de arquivo eletrônico, as cargas a serem preparadas para entrega, conforme os períodos preestabelecidos (ciclos de distribuição). O arquivo de pedidos deverá ser encaminhado em data e horário previamente estabelecidos, de acordo com o leiaute disponibilizado pelos CORREIOS.
- h) Informar aos CORREIOS sua distribuição mensal com data fixa para atendimento às suas demandas.
- i) Optar pela distribuição de encomendas nacionais por SEDEX, PAC ou logística reversa, obedecendo as condições e regras para utilização destes serviços.
- j) Contratar o serviço adicional Valor Declarado (VD), pelo qual declara o valor da carga postada, para fins de indenização, em caso de extravio ou avaria, em valores superiores aos da cobertura da indenização automática, proporcional ao dano (total ou parcial) do conteúdo da encomenda;

15.19.5. MODALIDADE LOG SUPRI IN HOUSE

15.19.5.1. A modalidade In House corresponde à prestação do serviço Log Supri nas unidades operacionais do cliente.

15.19.5.2. A ativação do serviço ocorrerá a partir de assinatura de Ficha técnica pelo cliente;

15.19.5.3. A modalidade prevê pagamento de valor mensal específico definido em tabela de preços do serviço;

15.19.5.4. A modalidade In House possui 10 tipos de faixas operacionais para contratação pelo cliente. A diferença entre as faixas corresponde a quantidade de recursos a serem alocados pelos Correios.

15.19.5.5. A definição da faixa operacional mais aderente ao perfil do cliente é determinada mediante critérios informados pela CONTRATANTE, sendo eles:

- a) Quantidade diária de paletes prevista para o recebimento no armazém.
- b) Quantidade diária de itens para conferência exaustiva.
- c) Quantidade diária de itens para separação de pedidos.
- d) Quantidade diária de notas fiscais referente a preparação dos pedidos.
- e) Quantidade diária de encomendas expedidas.

15.19.5.6. Cada faixa operacional possui preço fixo mensal.

15.19.5.6.1. As embalagens e insumos para despacho serão cobrados separadamente.

15.19.5.6.2. Os seguintes recursos poderão ser contratados complementarmente ao pacote escolhido: Auxiliar de Logística, Assistente de Logística, Operador de empilhadeira e empilhadeira elétrica.

15.19.5.7. A permanência mínima na faixa operacional contratada é de 2 meses. Após este período a CONTRATANTE poderá solicitar a migração.

15.19.5.8. A modalidade estabelece prazo de vigência mínimo de 12 meses, a qual será indicada na Ficha Técnica do serviço e não excederá a do contrato.

15.19.5.8.1. Caso a CONTRATANTE solicite a exclusão do serviço em prazo inferior ao estabelecido no item 15.20.6.6, será aplicada multa conforme parâmetros a seguir:

- a) Exclusão do serviço até o sexto mês de vigência: cobrança de valor mensal da operação, referente ao período de dois meses subsequentes;
- b) Exclusão do serviço no período entre o sétimo mês até o décimo segundo mês incompleto de vigência: cobrança de valor mensal da operação referente ao mês subsequente;

15.19.5.8.2. O prazo de vigência mínimo poderá ser flexibilizado mediante avaliação operacional nos casos de enfrentamento a situação de calamidade pública.

15.19.5.9. A infraestrutura de segurança é de responsabilidade da CONTRATANTE.

15.19.5.10. Os Correios não se responsabilizam por roubo, furto, avarias e outros sinistros ocorridos na unidade operacional do CONTRATANTE exceto nos casos de perdas comprovadamente causadas pelos Correios.

15.19.5.11. O cliente é o responsável por todos os documentos necessários para habilitação da operação de armazenagem.

15.19.5.12. Caso haja necessidade da ação de profissionais especialistas em campos de atuação distintos daqueles praticados pelos Correios, estes deverão ser providenciados pela CONTRATANTE.

15.20. **CORREIOS LOG+**

15.20.1. Serviço de fulfillment composto pelas atividades de Armazenagem, Atendimento de Pedidos (processamento de pedidos, conferência de itens coletados no estoque, inserção de itens em embalagens, impressão dos documentos fiscais e etiquetagem) e Tratamento da Devolução de Itens. Os serviços de Distribuição e Logística Reversa poderão ser integrados aos serviços SEDEX Hoje, SEDEX10, SEDEX-12, SEDEX, PAC. Estão previstos os serviços adicionais aplicados às Encomendas, bem como a Logística Reversa;

15.20.2. Para a prestação do serviço faz-se necessária a integração entre o sistema do detentor do contrato e o dos CORREIOS. O manual relativo à integração está disponível no portal dos CORREIOS;

15.20.3. Os clientes enquadrados como marketplaces e/ou operadores logísticos poderão incluir seus respectivos sellers como representantes autorizados a utilizarem o serviço Correios Log+, mediante autorização dos Correios;

15.20.3.1. Os sellers incluídos estarão autorizados a utilizar somente o serviço Correios Log+ no CLI dos Correios, por meio do cartão de postagem específico, com identificação de CNPJ, a ser fornecido pelos Correios;

15.20.3.2. A CONTRATANTE é a única responsável pela utilização do serviço Correios Log+ por parte dos seus sellers autorizados, sendo sua obrigação a observância das condições estabelecidas pelos Correios;

15.20.3.3. A CONTRATANTE é a única responsável pelo cumprimento das obrigações contratuais e pagamento dos serviços utilizados pelos sellers autorizados;

15.20.4. **Armazenagem:**

15.20.4.1. Cabe ao detentor do contrato:

a) Entregar os itens ao Armazém Geral informado pelos CORREIOS (detentor do contrato ou seu fornecedor), considerando:

I) Agendar a entrega com prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data pretendida;

II) Embalar os itens unitariamente com a embalagem primária na menor fração de venda possível, identificados por código de barras, de forma a possibilitar o encaminhamento para os locais de entrega na sua embalagem original (embalagens primária e secundária);

III) Unitizar os itens de mesmo SKU (Stock Keeping Unit) quando em grande quantidade, em paletes envoltos por filme de polietileno esticável (stretch), de forma a garantir o transporte e manuseio adequados. Os paletes não serão restituídos ao detentor do contrato/transportador.

b) Solicitar análise prévia de viabilidade operacional junto ao representante comercial, caso os itens ultrapassem as dimensões máximas aceitas pelos CORREIOS;

c) Providenciar CNPJ, matriz ou filial, na mesma localidade em que o Armazém está habilitado, cujo regime fiscal (Armazém Geral) permita a emissão de notas com CFOP 5.102 - Venda de mercadoria adquirida ou recebida de terceiros. O detentor do contrato é único responsável pelas operações mercantis realizadas através do CNPJ;

- d) Utilizar o endereço do Armazém como endereço da filial, opcionalmente e somente durante a prestação do serviço, exclusivamente para o uso dos serviços fulfillment.
- e) Registrar o distrato social e executar a baixa ou alteração da filial aberta no endereço dos CORREIOS, ou alteração de endereço da filial, ao término da operação. Caso contrário, fica sujeito à multa no valor de mil vezes o 1º (primeiro) porte da Carta, além de ser obrigatória a baixa da filial ou alteração, em conformidade com a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1863/2018, Art. 24 e 27;
- f) Retirar a carga da unidade dos CORREIOS quando do cancelamento contratual, em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do cancelamento. Caso contrário, será cobrado o valor relativo à Armazenagem, até a efetiva retirada da carga, limitado a 90 (noventa) dias corridos. Após este prazo, os CORREIOS estarão autorizados a dar o destino que lhe aprouver aos itens, observada a legislação vigente, ficando o detentor do contrato obrigado à ressarcir todos os custos incorridos;
- g) Resolver a pendência de liberação de itens em quarentena em até 2 (dois) dias úteis. Se não resolvida no referido prazo, a carga estará sujeita a cobrança de armazenagem até o limite de 90 (noventa) dias corridos.

15.20.4.2. Cabe aos CORREIOS:

- a) Conferir a carga fracionada de forma quantitativa exaustiva e a carga consolidada de forma amostral;
- b) Havendo divergência entre o material entregue e o material especificado e informado, comunicar a ocorrência imediatamente ao detentor do contrato, que poderá solicitar a recusa da carga ou armazenagem na área de quarentena até sua regularização. Se optar pela armazenagem, o documento fiscal deverá ser substituído, contendo as informações corretas;
- c) Receber materiais danificados, avariados, com embalagens violadas ou qualquer divergência detectada na conferência, mediante autorização expressa do detentor do contrato e com registro de tal evento, por escrito, no documento de recebimento de carga, desde que não prejudicada a integridade, o manuseio e o envio;
- d) Realizar 01 (um) inventário anual dos itens armazenados, conforme cronograma definido entre as partes, comunicando a data ao detentor do contrato no prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis antes da data da realização do inventário, observando:
- I) Caso o detentor do contrato demande inventário(s) extra(s), após negociação entre as partes, avaliar a viabilidade operacional;
- II) Durante o inventário e transferência de estoque, as atividades referentes ao atendimento de pedidos, recebimento de carga e qualquer outra que não esteja atribuída aos processos de inventário e de transferência de estoque, previamente negociado entre as partes, serão suspensas.
- e) Observar os seguintes critérios na hipótese da utilização do Armazém como endereço de filial:
- I) Indicar outro endereço, se necessário, solicitando a atualização cadastral com prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à indicação de endereço;
- II) Interromper a cessão uso de endereço, solicitando a alteração com prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da interrupção da cessão;

f) Fazer o levantamento do serviço prestado (demanda mensal) para faturamento ao CNPJ do detentor do contrato, considerando o seguinte cálculo do item armazenado: multiplicação dos parâmetros largura x profundidade x altura de cada item armazenado. A regra se aplica inclusive para itens devolvidos e não regularizados.

Nota: a armazenagem será ofertada como benefício nos primeiros 30 (trinta) dias a partir da data de recebimento do item no armazém, para todos os itens com perfil até 30kg e que estejam dentro dos limites de dimensões estabelecidos para as encomendas PAC e SEDEX. Os objetos com característica Grandes Formatos, sejam eles enviados ou não pelos CORREIOS, não farão jus ao benefício da armazenagem gratuita. O faturamento será realizado considerando o pico do estoque.

15.20.5. **Atendimento de Pedidos:**

15.20.5.1. Cabe ao detentor do contrato:

a) Encaminhar os pedidos através do sistema de gestão integrado aos CORREIOS. O atendimento será a partir do recebimento dos dados da solicitação, bem como das Notas Fiscais dos itens enviados aos CORREIOS, conforme descrito a seguir:

I) Em D+0: quando os arquivos de pedido forem recebidos até às 10h (dez horas);

II) Em até D+1: quando os arquivos forem recebidos após às 10h (dez horas); Encomendas Internacionais, após o recebimento do código de pré-postagem;

III) Encaminhamento por SEDEX Hoje: quando o pedido for recebido até às 11h (onze), com a devida integração de Nota Fiscal até às 12h (doze horas);

IV) Pedidos em volumes superiores a 100 (cem) pedidos diários: prazo de atendimento sujeito à análise prévia dos CORREIOS, mediante consulta formalizada na Ficha Técnica de Informações;

V) Pedidos com mais de 05 (cinco) itens: acréscimo de 01 (um) dia útil no prazo de atendimento de pedido.

b) Fornecer as embalagens para envio dos pedidos nos seguintes casos: itens cuja cubagem não seja atendida pela capacidade das caixas disponibilizadas pelos Correios para o serviço e/ou itens com necessidade específica de acondicionamento que não possa ser atendida pelas embalagens disponibilizadas pelos Correios para o serviço.

Nota: É permitido o envio de itens em embalagem fornecida pelo cliente, desde que a embalagem seja do tipo caixa e resista ao peso, à forma e à natureza do conteúdo, bem como às condições de transporte. Em todos os casos, a unidade de postagem deverá identificar os objetos com o nome Correios, como por exemplo, fita adesiva com a marca Correios.

c) Indicar os itens que deverão ter Valor Declarado – VD para fins de cobertura ad valorem na distribuição e respectivos valores acobertados, bem como na necessidade de contratação de outros serviços adicionais aos serviços de distribuição previstos.

d) Observar em caso de remessas internacionais:

I) De posse dos dados da remessa, disponibilizados pelos CORREIOS, acessar o Portal Correios em Produtos e Serviços – Ferramentas – Pré-Postagem Internacional para registro da postagem e geração do código de pré-postagem;

II) Emitir os documentos instrutivos do desembaraço, além da Nota Fiscal, Fatura Comercial, AWB (Formulário de Postagem) e *Packing List*;

III) Retornar, aos CORREIOS, o código de pré-postagem, a Fatura Comercial, o AWB (Formulário de Postagem) e o *Packing List* por meio eletrônico em até 02 (dois) dias úteis, cotados a partir da comunicação dos CORREIOS.

e) Emitir Nota Fiscal para a cobertura fiscal dos itens relativos a eventuais pedidos de cancelamento, no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados a partir da comunicação dos CORREIOS, para fins de registro da entrada do item no Armazém.

Nota: as encomendas destinadas ao exterior têm o benefício fiscal da Imunidade Tributária ou Não Incidência dos impostos ICMS, ISS e IPI e das contribuições sociais do PIS e Cofins, conforme os seguintes textos legais:

IPI: art. 153, § 3º, III da CF/1988 e Art. 18, II do RIPI/2010;

ICMS: art. 155, § 2º, X, "a" da CF/1988 e art. 3º, II da LC 87/1996;

PIS/Pasep: Art. 5º, I da Lei nº 10.637/2002;

Cofins: Art. 6º, I da Lei nº 10.833/2003; ISS: art. 2º, I da LC 116/2003.

15.20.5.2. Cabe aos CORREIOS:

a) Fornecer as embalagens/insumos para acondicionamento dos itens. Na impossibilidade de fornecimento por motivo de caso fortuito ou força maior, a embalagem poderá ser fornecida pelo detentor do contrato, sem a cobrança da armazenagem dos itens;

b) Preparar os objetos para envio, de acordo com as regras de negócio estabelecidas para o serviço escolhido pelo detentor do contrato para a remessa dos itens. Além disso, observar:

I) Encomendas Nacionais: imprimir a Nota Fiscal do pedido, para envio juntamente com o objeto;

II) Encomendas Internacionais: enviar, por meio eletrônico, os dados referentes aos itens pertencentes a cada encomenda a ser expedida - Descrição dos itens, quantidade, peso líquido, peso bruto e dimensões da caixa.

c) No caso de Encomendas Internacionais, observar:

I) Quando do recebimento do código de pré-postagem, imprimir a Fatura Comercial do AWB, do Packing list e prosseguir com o processo de expedição;

II) Efetuar a expedição da encomenda após o atendimento do pedido (separação e preparação dos itens), bem como do recebimento do código de pré-postagem gerado pelo detentor do contrato;

III) Efetuar o registro da exportação no Portal Único de Comércio Exterior sem cobrança adicionais.

d) Reutilizar embalagens de fornecedores que estejam em condições adequadas de uso, em consonância com a prática de sustentabilidade;

e) Fornecer embalagens e materiais de acondicionamento mais adequados, dentre as opções disponíveis e divulgadas em seu site, em conformidade com as características identificadas na Ficha Técnica de Informações (tamanhos e quantidades), buscando fazer com que o pedido seja expedido na menor quantidade de volumes possíveis.

f) Fazer o levantamento do serviço prestado (demanda mensal) para faturamento, referente ao atendimento de Pedido (por pedido integrado e atendido, inclusive aqueles cancelados pelo Detentor do Contrato).

Nota: o atendimento de pedido será ofertado como benefício para as encomendas enviadas pelos Correios (PAC e SEDEX) com perfil até 30kg (trinta quilos). Os objetos com característica Grandes Formatos, sejam eles enviados ou não pelos Correios, não farão jus ao benefício. Para os pedidos sobre os quais haverá faturamento, considera-se um atendimento de pedido por objeto gerado.

g) Os pedidos com perfil até 30kg (trinta quilos) e limite de pesos e dimensões padrão dos CORREIOS não poderão ser distribuídos por outros transportadores. Deverão utilizar os serviços de distribuição PAC ou SEDEX.

15.20.6. Tratamento da Devolução de Itens:

15.20.6.1. No processo de devolução, estão inclusas as atividades de recebimento das encomendas, conferência do item (sem abertura da embalagem primária) e notificação ao cliente;

15.20.6.2. A devolução de Encomenda será feita diretamente aos CORREIOS, no endereço do Armazém Geral de origem;

15.20.6.3. Não haverá devolução de mercadorias com destino internacional;

15.20.6.4. Cabe ao detentor do contrato:

a) Definir a destinação do item devolvido e comunicar aos CORREIOS, observando:

I) Proceder com a devida cobertura fiscal caso opte por reintegrar o item ao estoque, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da comunicação dos CORREIOS, para fins de registro da entrada do item no Armazém;

II) Retirar o item da unidade dos CORREIOS caso opte por não reintegrar o item em até 02 (dois) dias úteis, contados a partir da comunicação dos CORREIOS, mediante apresentação da Ficha Técnica de Entrega e Retirada de Mercadorias.

Nota: caso a cobertura fiscal não seja encaminhada ou o item não seja retirado no prazo definido, poderá incidir a cobrança de armazenagem para o item, e o respectivo item não poderá ser expedido/distribuído até sua regularização pelo CLIENTE.

15.20.6.5. Cabe aos Correios:

a) Registrar o recebimento dos objetos e incorporar o item ao estoque;

b) Fazer o levantamento do serviço prestado (demanda mensal) para faturamento, referente aos objetos devolvidos ao Armazém Geral;

Nota: o faturamento será por objeto devolvido.

15.21. TRANSFER LOG

15.21.1. Transporte de carga unitizada/acondicionada em formato de palete ou similar ao Container Desmontável Leve (CDL), no fluxo postal regular dos Correios, em âmbito estadual e nacional.

15.21.1.1. O serviço poderá ser habilitado para todos os clientes, desde que cumpram a contrapartida de postagem decorrente de negócio do cliente ou complemento ao seu negócio.

15.21.2. O cliente deverá unitizar, acondicionar e endereçar a carga dentro das especificações fornecidas pelos Correios e entregar nas unidades autorizadas.

15.21.2.1. As unidades de postagem previamente habilitadas para o envio da carga são: Centros de Logística Integrada (CLI), GCCAP e Unidades Empresariais (CEM).

15.21.3. O serviço permite Coleta, disponibilizada mediante viabilidade operacional dos Correios, cuja localidade desejada deverá ser consultada previamente.

15.21.4. O prazo para embarque da carga pelos Correios é D+2 e o prazo ofertado de entrega após a postagem, é igual ao prazo do PAC para o trecho equivalente.

15.21.4.1. O serviço não contempla a entrega domiciliar.

15.21.4.2. O prazo máximo para retirada da carga é de 7 (sete) dias úteis, contabilizados a partir da disponibilidade da carga pela unidade operacional de destino, em dias úteis e respectivo horário de atendimento ao público.

15.21.4.3. Após o prazo máximo para retirada da carga, os Correios providenciarão a devolução da carga à origem.

15.21.4.3.1. Pela devolução da carga à origem, será cobrado o mesmo valor da sua postagem.

15.21.4.3.2. A carga em devolução terá o prazo máximo para retirada de 7 (sete) dias úteis. Após este prazo, a unidade operacional de destino classificará a carga como refugo e providenciará os trâmites previstos nos normativos da empresa.

15.21.4.3.3. Não há indenização por atraso ou nenhum tipo de ressarcimento ao cliente, remetente e/ou destinatário, em razão de devolução da carga não retirada no prazo previsto.

15.21.5. O limite máximo de declaração de valor é de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

15.21.6. Para fins de indenização, é indispensável a declaração pelo cliente do valor da carga. O cliente que não declarar o valor da carga receberá apenas o seguro automático.

15.21.7. **Cabe ao detentor do Contrato:**

a) Realizar obrigatoriamente, a pré-postagem dos objetos;

b) Rotular e endereçar a carga como um único volume, dentro das especificações fornecidas pelos Correios e a legislação pertinente, preenchidos de forma correta e completa.

c) Endereçar a carga à unidade dos Correios previamente habilitada para recepcionar este padrão de carga: Centros de Logística Integrada (CLIs) ou Centros de Tratamento.

d) Acondicionar os objetos envoltos por filme de polietileno esticável (stretch), em paletes com tábua inferior na maior dimensão que suporte o peso da carga e sem apresentar deformação/ruptura, devendo haver acesso pelos quatro lados para fins de movimentação;

e) Observar as dimensões máximas da carga unitizada: 1,20m (comprimento) x 1,10m (altura) x 1,00m (largura). Soma das dimensões (C + A + L): 3,30m;

f) Afixar ou disponibilizar, junto ao palete/unitização, a Nota Fiscal relativa ao seu conteúdo ou a NF-e de transferência - documento fiscal para a movimentação de mercadorias entre empresas sob a mesma titularidade, quando trata-se de envio/reposição de estoque por meio dos produtos Correios Log+ ou Correios Log Supri;

g) Emitir um pedido de retirada para transferência de carga, nos casos de cargas que já se encontram armazenadas em CLI dos Correios;

NOTA: Os procedimentos de pré-postagem e postagem serão realizados pelo Centro de Logística Integrada (CLI), quando tratar-se de movimentação de carga/estoque de clientes entre CLIs, em conformidade com os normativos internos do serviço.

h) Garantir a retirada da carga na unidade de destino dentro do prazo estabelecido pelos Correios ou na origem, em caso de devolução.

15.21.8. Cabe aos Correios:

15.21.8.1. Carga apresentada aos Correios:

a) Conferir se a carga está devidamente pré-postada, acondicionada, rotulada e endereçada, conforme as especificações dos Correios e legislação pertinente, preenchidos de forma correta e completa;

b) Recusar a postagem quando a carga unitizada estiver fora do padrão estabelecido ou caso contenha objeto proibido no fluxo postal, orientando o cliente adequadamente para ele sanar as inconformidades detectadas;

c) Realizar a postagem da carga para o CLI de destino.

15.21.8.2. Carga proveniente de Centro de Logística Integrada (CLI):

a) Receber pedido de retirada com o código de distribuição do serviço Transfer Log;

b) Preparar a carga e realizar os procedimentos de Postagem;

c) Emitir nota fiscal para o cliente para fins de registro do retorno simbólico de mercadoria depositada em armazém geral;

d) Endereçar a carga para um CLI de destino, que operacionalize os serviços Correios Log+ e/ou Correios Log Supri;

e) Acondicionar os objetos em unitizador adequado observando as dimensões máximas permitidas;

f) Afixar ao unitizador (CDL/Palete), a nota fiscal relativa ao seu conteúdo e a NF-e de transferência - documento fiscal para a movimentação de mercadorias entre empresas sob a mesma titularidade.

15.22. PRÉ-POSTAGEM

15.22.1. Conjunto de atividades para a preparação dos objetos, não contemplando serviços e produtos adicionais;

15.22.2. O serviço não se aplica ao FAC;

15.22.3. Cabe ao detentor do contrato:

15.22.3.1. Definir o serviço de remessa para a realização da pré-postagem;

15.22.3.2. Informar as atividades de pré-postagem necessárias para definição de cronograma, solicitando, tempestivamente, eventuais alterações;

15.22.3.3. Fornecer as informações e insumos necessários para a prestação do serviço.

15.23. DIRETÓRIO NACIONAL DE ENDEREÇOS – DNE

15.23.1. As informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS.

15.24. CERTIFICADO DIGITAL, RECEBIMENTO DE DOAÇÕES, AQUISIÇÃO DE PRODUTOS, VALE POSTAL, AQUISIÇÃO DE CHIP E RECARGA CORREIOS CELULAR

15.24.1. As informações estão disponíveis no portal dos CORREIOS;

15.24.2. A aquisição de produtos e produtos filatéticos poderá ser realizada através da loja on-line do portal dos CORREIOS.

16. PRODUTOS E SERVIÇOS ESPECÍFICOS

16.1. Produtos e Serviços em Fase de Piloto

16.1.1. Poderão ser incluídos produtos ou serviços no contrato que estejam em fase piloto para aquisição ou utilização em caráter temporário;

16.1.2. As regras de aquisição dos produtos ou utilização dos serviços serão definidas em Anexo específico, a ser pactuado entre as partes. Os preços e as condições praticadas serão considerados temporários, conforme vigência do referido Anexo;

16.1.3. Caso o produto ou o serviço seja incluído no portfólio dos CORREIOS, todas as regras e condições poderão ser revistas, inclusive a precificação.

16.2. Material Biológico

16.2.1. Amostras de material biológico humano ou animal, exclusivamente recolhidas para fins de análise, pesquisa, investigação, diagnóstico, tratamento, transplante ou prevenção, poderão ser encaminhados somente por meio de contrato, através do SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12 ou SEDEX Hoje;

16.2.2. As embalagens utilizadas para fins de transporte deverão ser padronizadas conforme Regulamento de Materiais Perigosos da IATA – International Air Transport Association (Associação Internacional de Transporte Aéreo);

16.2.2.1. Para transportar material biológico enquadrado na Classe 6, Divisão 6.2, Categoria B, Atribuição ONU 3373, a embalagem tríplice deverá estar em conformidade com a Packing Instruction 650 (Instrução de Embalagem 650 da IATA).

16.2.3. Somente serão encaminhadas encomendas contendo materiais biológicos quando estiverem sendo permutadas entre instituições/empresas que atuam no mercado em foco, como por exemplo, laboratórios, hospitais, clínicas, IML, etc., e desde que estejam acondicionados e embalados em conformidade com os regulamentos da IATA;

16.2.4. Não serão aceitas postagens:

16.2.4.1. De objetos contendo corpos e suas partes ou órgãos inteiros;

16.2.4.2. Aos sábados e vésperas de feriados;

16.2.4.3. Destinadas à localidade que não realiza entrega domiciliar, à Caixa Postal e Posta Restante Pedida.

16.2.5. Cabe ao detentor do contrato:

16.2.5.1. Preparar os objetos conforme orientações dos CORREIOS, específicas para a postagem de material biológico, sendo de total responsabilidade do profissional que irá preparar o material a ser transportado o seu correto acondicionamento, o fechamento adequado das embalagens, a inserção das marcações necessárias na Embalagem Externa e a preparação da documentação que acompanhará a remessa;

16.2.5.2. Providenciar a documentação que acompanhará, obrigatoriamente, a remessa durante o transporte;

16.2.5.3. Apor, obrigatoriamente, no envoltório do objeto, a indicação de Devolução Imediata após as tentativas de entrega, haja vista que não está prevista a entrega em unidades dos CORREIOS;

16.2.5.4. Informar, obrigatoriamente, no ato da postagem, o telefone do remetente e do destinatário para contato em caso de necessidade por parte dos CORREIOS.

16.3. Produtos Controlados pelo Exército Brasileiro

16.3.1. Os produtos poderão ser encaminhados somente por meio de contrato, através de SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12 e com os serviços adicionais obrigatórios Valor Declarado - VD, Aviso de Recebimento – AR e Produto Controlado;

16.3.2. A remessa deverá estar acompanhada da Guia de Tráfego ou Declaração da Fiscalização Militar, devendo o documento ser acondicionado no interior da embalagem (Portaria nº 015 - COLOG de 05/10/2009);

16.3.3. A importação de peças de armas de fogo poderá ser realizada somente por pessoas físicas e jurídicas autorizadas pelo Comando da Região Militar;

16.3.4. Serão autorizadas as remessas:

16.3.4.1. De fabricantes nacionais para:

a) Organizações militares das Forças Armadas;

b) Órgãos de segurança pública listados no Artigo 144 da Constituição Federal (Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Ferroviária Federal, Polícia Civil, Polícia Militar e Corpo de Bombeiro Militar);

c) Órgãos públicos e instituições expressamente autorizadas;

d) Lojista do comércio especializado, detentor de registro junto ao Exército.

16.3.4.2. Do lojista do comércio especializado para os destinatários citados nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem anterior;

16.3.4.3. Dos órgãos, instituições e pessoas jurídicas citadas nos subitens 16.3.4.1 e 16.3.4.2 para o fabricante ou lojista do comércio especializado em devolução, somente pelo serviço de Logística Reversa em Agência;

16.3.4.4. Após o desembaraço alfandegário de produto controlado pelo Exército.

16.3.5. Não é permitida a postagem de munições, explosivos, armações e chassis de arma de fogo, produtos químicos de interesse militar e fogos de artifício, entre outros, conforme restrições previstas no Art. 13 da Lei 6538/78;

16.3.6. O descumprimento de qualquer exigência implicará na retenção da Encomenda e o acionamento da organização do Exército mais próxima, que deverá enviar preposto à unidade dos CORREIOS para verificação e decisão sobre o destino da remessa, a qual poderá ser apreendida ou liberada para tramitação normal;

16.3.7. Cabe ao detentor do contrato:

16.3.7.1. Apresentar a encomenda fechada, em embalagem resistente (responsabilidade total do remetente) e sem nenhuma indicação externa quanto a seu conteúdo;

16.3.7.2. Incluir somente 02 (duas) unidades por encomenda;

16.3.7.3. Não realizar mais de uma postagem no mesmo dia;

16.3.7.4. Não realizar a postagem de remessa agrupada;

16.3.7.5. Apor, no interior da embalagem: Guia de Tráfego emitida pelo Exército ou declaração da fiscalização militar e Nota Fiscal ou documento de liberação da alfândega.

16.4. Ovos Embrionários

16.4.1. Ovos embrionados de aves poderão ser encaminhadas somente por meio de contrato, através de SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12 ou SEDEX Hoje;

16.4.2. Cabe ao detentor do contrato:

16.4.2.1. Apresentar, no momento da postagem e afixado em local visível na parte externa da embalagem, o Guia de Trânsito de Animal - GTA, conforme Instrução Normativa nº 18, de 18/07/2006, do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;

16.4.2.2. Apor, obrigatoriamente, no envoltório do objeto, a indicação de Devolução Imediata. Não está prevista a entrega em unidades dos CORREIOS.

17. NÍVEL DE SERVIÇO

17.1. Encomendas

17.1.1. O nível de serviço tem como objetivo estabelecer a performance mínima de entrega nos prazos ofertados pelos CORREIOS, com previsão de pagamento de bônus em caso de não atingimento da meta;

17.1.2. Os resultados finais da apuração do nível de performance são:

a) O alcance ou superação da meta estabelecida de entrega no prazo não incidirá em bônus de performance para nenhuma das partes;

b) Desempenho inferior à meta estabelecida de entrega no prazo incidirá em pagamento de bônus de performance pelos CORREIOS, na forma de lançamento de crédito na fatura subsequente.

17.1.3. Com a implantação do nível de serviço, não haverá pagamento de indenização pelo motivo "Remessa/Objeto postal entregue com atraso" por meio do processo padrão definido no Termo de uso do Fale Conosco, salvo para objetos postados por meio de contrato modalidade de pagamento à vista;

17.1.4. Os objetos para os quais foi aferido o nível de serviço, porém sua entrega ou disponibilização não tenha sido efetivada, poderão ter o registro de Solicitação de Ressarcimento realizado pelos CORREIOS por meio de integração com o sistema Fale Conosco, com o motivo "Remessa/Objeto postal não entregue".

17.2. SEDEX e PAC:

17.2.1. O bônus consiste em um percentual que incidirá sobre o somatório do valor de postagem SEDEX e PAC apuradas no cálculo do desempenho. A regra de bônus será aplicada quando o desempenho de entrega no prazo for inferior à meta ponderada;

17.2.2. Os critérios para avaliação da performance são:

a) O período de apuração compreende o primeiro e o último dia de cada mês;

b) A apuração é feita pela checagem no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO de todas as postagens com previsão de entrega no período de apuração;

c) Considera-se atraso quando a data da entrega no SRO, ou a primeira tentativa ou a disponibilização para retirada ou a alteração do endereço inicial de entrega ocorrer após o prazo previsto, de acordo com os prazos definidos no Sistema de Cálculo de Preços e Prazos – SCPP, disponível no portal dos CORREIOS.

17.2.3. Considerar para definição das metas de nível de serviço:

a) As metas são as estabelecidas na tabela a seguir, considerando a região de origem e destino (DE/PARA):

DE/PARA	Sudeste	Sul	Nordeste	Centro-Oeste	Norte
Sudeste	96%	96%	93%	93%	90%
Sul	96%	96%	93%	93%	90%
Nordeste	93%	93%	93%	93%	90%
Centro-Oeste	93%	93%	93%	93%	90%
Norte	90%	90%	90%	90%	90%

b) Para cálculo da meta de desempenho em âmbito nacional, será calculada a média considerando os percentuais regionais supramencionados, ponderados pelo volume de carga DE/PARA de cada cliente e de cada contrato vigente;

c) Os quantitativos e demonstrativos do cálculo da meta nacional serão disponibilizados em sistema de apuração específico e de acesso restrito entre as partes.

17.2.4. Considerar para fins de cálculos do bônus:

a) O valor principal da postagem, sem os serviços adicionais;

b) O percentual de bônus será estabelecido de acordo com o pacote contratado, com variação progressiva conforme o desvio em relação à meta, tabela a seguir:

DESVIO	PACOTE CONTRATADO			
	PLATINUM	DIAMANTE START 1 e 2	DIAMANTE 1 a 4	INFINITE 1 a 8
Até -0,5%	0,05%	-	-	-
Menor que -0,5% a -1%	0,10%	0,05%	0,05%	-
Menor que -1% a -2%	0,15%	0,10%	0,10%	0,05%
Menor que -2% a -4%	0,30%	0,25%	0,25%	0,20%
Menor que -4% a -6%	0,45%	0,40%	0,40%	0,35%
Menor que -6% a -8%	0,60%	0,55%	0,55%	0,50%
Menor que -8% a -10%	0,75%	0,70%	0,70%	0,65%
Menor que -10%	1,50%	1,45%	1,45%	1,40%

17.2.5. Serão considerados os prazos de entrega vigentes para a data definida para a aplicação do nível de serviço, sendo que esses poderão ser revistos em ciclos trimestrais (com datas fixadas em 01/01, 01/04, 01/07 e 01/10). Durante estes ciclos, os prazos e os níveis de serviço permanecerão fixos, salvo em casos fortuitos ou de força maior que serão informados ao detentor do contrato, exclusivamente, pelo site dos Correios na Central de Notícias;

17.2.6. A aplicação das regras de nível de serviço para o SEDEX e PAC não altera as regras de pagamento de indenização pelos demais motivos geradores de indenizações;

17.3. LINHA PREMIUM (SEDEX 10, 12 e Hoje)

17.3.1. Os serviços da linha Premium (SEDEX 10, 12 e Hoje) terão a performance acompanhada pelo Nível de Serviço, no entanto, não haverá contabilização desses objetos no cálculo de ônus;

17.3.2. Haverá abertura proativa de manifestação dos serviços da linha Premium (SEDEX 10, 12 e Hoje) pelo Nível de Serviço para encomendas não entregues no prazo acordado;

17.3.3. Os serviços da linha Premium para os quais foi aferido o nível de serviço, com entrega ao destinatário ou remetente efetivada com atraso, terão o registro de solicitação de ressarcimento realizado pelos CORREIOS por meio de integração com o sistema Fale Conosco, com o motivo "Remessa/Objeto postal entregue com atraso". Neste caso, será aplicada procedência para pagamento de indenização por atraso, em valor equivalente a 100% do valor da postagem, exceto serviços adicionais, embalagens e Ad Valorem;

17.3.4. A aplicação das regras de nível de serviço para os serviços da linha Premium não altera as regras de pagamento de indenização pelos demais motivos geradores de indenizações;

17.4. **Correios LOG +:**

17.4.1. Fica estabelecido o nível de serviço de armazenagem em 99% (noventa e nove por cento) de acuracidade do valor financeiro global referente aos itens armazenados, sendo aferido durante a realização do inventário, que ocorrerá uma vez ao ano.

17.4.2. Caso haja divergência de estoque na armazenagem em percentual maior que 1%, o valor da indenização será equivalente à porcentagem que divergir sobre o valor global dos itens em estoque (arredondado em duas casas decimais), após os ajustes necessários, o qual será lançado como crédito em fatura subsequente.

17.4.3. Para divergências até 1% (um por cento) não haverá indenização, somente o ajuste nos sistemas dos CORREIOS para regularização do saldo físico e escritural.

17.5. **Exporta Fácil +**

17.5.1 Fica estabelecido o nível de serviço de acordo com as regras contidas no Termo de Condições Comerciais do Serviço Exporta Fácil +.

18. **INDENIZAÇÃO**

18.1. Será cabível indenização ou restituição de valores postais dos serviços postados com código de rastreamento. Não cabe qualquer tipo de indenização relativa à não entrega de objetos simples, tendo em vista que as características de tratamento e distribuição impossibilitam o seu rastreamento;

18.2. Para fins do disposto no Art. 3º do Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, considera-se como "Reclamação" a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. No âmbito dos CORREIOS, "Reclamação" é a manifestação que deverá ser registrada para acusar falta, vício ou falha na prestação do serviço ou na entrega do objeto postal;

18.3. O detentor do contrato que permite a utilização de produtos e serviços por seus autorizados deverá: receber as reclamações e se julgar procedente, registrá-las; responsabilizar-se pelo ressarcimento, aos seus autorizados, dos valores relativos a indenizações pagas e pela restituição, aos CORREIOS, de valores devidamente corrigidos, em decorrência de ações judiciais movidas por seus autorizados contra os CORREIOS;

18.4. A entrega do objeto em local distinto ao endereço do destinatário, quando decorrente de erro operacional irreparável, poderá ensejar o pagamento da indenização automática ou do Valor Declarado, se houver, e a devolução dos valores pagos a título de postagem, exceto ad valorem;

18.5. Sinistro ou delito praticado contra a operação postal capaz de inviabilizar a entrega íntegra do objeto poderá ensejar o pagamento da indenização automática ou do Valor Declarado, se houver, além da devolução dos valores pagos a título de postagem e dos serviços adicionais, exceto ad valorem, pela proporcionalidade do dano causado;

18.6. Os CORREIOS não se responsabilizam por danos ocultos ou mal funcionamento do conteúdo do objeto postal decorrente de mal acondicionamento ou danificados por seus próprios componentes elétricos, magnéticos, gravações eletrônicas, fotográficas ou de filmagens, dentre outros;

18.7. Os CORREIOS avaliarão a possível indenização de objeto entregue com atraso, danificado ou extraviado em decorrência de situações de natureza fortuita ou de força maior, tais como tempestades, inundações, condições climáticas, queda de barreiras, fechamento de aeroportos, queda de aeronaves, embargo, terremotos, ciclones, guerra, greves, atos ou omissões de autoridades públicas, dentre outros;

18.8. Com exceção do serviço de Logística Reversa, quando os CORREIOS recuperarem uma encomenda nacional, após a confirmação de ocorrência de sinistro ou delito praticado contra a operação postal, proceder-se-á:

a) a devolução da encomenda ao remetente; e

b) a devolução dos valores pagos a título de postagem ao detentor do contrato.

18.8.1. No caso dos objetos recuperados do serviço de Logística Reversa, os Correios farão a entrega ao destinatário da logística reversa, não sendo aplicável, portanto, a devolução dos valores pagos pela postagem.

18.8.2. Nos casos em que a indenização já tenha sido paga à Contratante, os Correios promoverão a recuperação, diretamente em fatura, dos respectivos valores.

18.9. Não haverá indenização de objeto entregue ao destinatário após o registro da solicitação de suspensão de entrega, pois a efetividade da suspensão depende de viabilidade técnica e operacional dos CORREIOS;

18.9.1. Não haverá indenização por uso fraudulento de Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos, cuja suspensão de entrega tenha sido solicitada pelo remetente, independente do seu atendimento;

18.10. O remetente, detentor de contrato ou destinatário podem formalizar uma manifestação por meio do portal ou Central de Atendimento dos CORREIOS, ou ainda por meio dos canais disponíveis aos clientes elegíveis, conforme Política Comercial;

18.11. Não serão aceitas reclamações por atraso após a primeira tentativa de entrega no prazo ou na devolução ao remetente;

18.12. Não serão acatadas solicitações de indenização por atraso nem haverá devolução de valores por serviços não prestados para objeto postal cuja suspensão da entrega tenha sido solicitada pelo remetente ou detentor do contrato;

18.13. Não será considerado atraso, o objeto postal:

a) Entregue após o prazo previsto por motivo de erro de endereçamento (incorreto ou incompleto), CEP inválido, inadequação do rótulo ou de embalagem, inconformidade de declaração de conteúdo ou em caso fortuito ou de força maior;

b) Retido ou requisitado para fiscalização por autoridades competentes no prazo previsto de entrega, ou para pagamento de tributos pelas autoridades competentes no Brasil, em algum país de trânsito, ou no país de destino, cujas despesas fiquem a cargo do remetente;

c) Encaminhado para localidade sem entrega domiciliar; ou disponibilizado, ao destinatário, para entrega em unidade dos CORREIOS no prazo previsto.

18.14. A utilização de embalagem inadequada ou do mal acondicionado não é passível de indenização por avaria. Além disso, é vedada a reclamação baseada em dano oculto;

18.15. As informações relativas à Indenização Automática constam no portal dos CORREIOS;

18.16. O detalhamento sobre a necessidade de registro pelos canais de atendimento dos CORREIOS e os tipos de manifestações, critérios e motivos de solicitação de ressarcimento ou inconformidade na entrega, dos prazos para registro e resposta às manifestações, bem como as formas de pagamento de indenização estão dispostas no Termo de Uso do Fale Conosco no portal dos CORREIOS;

18.17. Regras para indenização por serviço:

Produto	Motivo	Indenização
Encomendas Nacionais	Extravio, Roubo, Entrega indevida, Espoliação, Avaria, Devolução indevida, Serviços não prestados	As regras estão disponíveis no portal dos CORREIOS.
Telegrama	Furto, Roubo, Espoliação, Avaria e Extravio	Devolução do valor correspondente à tarifa do Telegrama e, se houver, acrescido do valor dos serviços adicionais, pagos no ato da postagem.
	Atraso	Indenização de 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa do Telegrama paga, vigente na data de postagem, sem os serviços adicionais.
	Erros ortográficos da CAC	Encaminhamento de outro Telegrama, com as mesmas características, sem custos para o cliente.

Produto	Motivo	Indenização
Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos	Roubo, Espoliação, Avaria, Furto ou Extravio sem ocorrência de uso fraudulento de Talão/Cartão.	- Sem Valor Declarado: devolução do valor da postagem, dos serviços adicionais adquiridos e da indenização Automática, vigentes na data da postagem. - Com Valor Declarado: devolução do valor da postagem e dos serviços adicionais adquiridos, vigentes na data da postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de <i>Ad Valorem</i>).
	Atraso	Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.
	Roubo, Espoliação, Avaria, Furto ou Extravio com ocorrência de uso fraudulento de Talão/Cartão.	- Sem Valor Declarado: devolução do valor da postagem, dos serviços adicionais adquiridos e da indenização Automática, vigentes na data da postagem acrescida a indenização pelo uso fraudulento comprovado do talão/cartão. - Com Valor Declarado: devolução do valor da postagem e dos serviços adicionais adquiridos, vigentes na data da postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de <i>Ad Valorem</i>) acrescida a indenização pelo uso fraudulento comprovado do talão/cartão. Nota: Cheque com valor superior a R\$ 100,00 não será indenizado pelo uso fraudulento comprovado do talão.
Carta, FAC, Remessa Econômica Talão e Cartões Diversos, e-Carta, V-Post, Mala Direta e Impresso (com código de rastreamento)	Furto, Roubo, Espoliação, Avaria e Extravio	- Sem Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos de indenização constante na Tabela de Preços e Tarifas de Serviços Nacionais, correspondente ao Primeiro Porte da Carta, vigente na data da postagem. - Com Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de <i>Ad Valorem</i>).
	Atraso	Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.
Malote	Extravio e Perda	Devolução do preço da remessa acrescido do valor de indenização constante na tabela vigente na data da autorização do pagamento da indenização.

Produto	Motivo	Indenização
Correios Log Supri	Avaria e Divergência de Estoque	<p>- Indenização por Avaria durante o manuseio da carga no Centro de Logística Integrada - CLI: ressarcimento pelo valor contábil (valor de compra do bem), conforme documento fiscal de entrada do produto no CLI.</p> <p>- Indenização por divergência de estoque na armazenagem: será paga quando a divergência ultrapassar 1% (um por cento) do valor financeiro global referente aos itens armazenados. Para divergências até 1% (um por cento), não haverá indenização, somente o ajuste nos sistemas dos CORREIOS para regularização do saldo físico e escritural.</p>
Correios Log+	Avaria	<p>- Indenização por Avaria durante o manuseio da carga no Centro de Logística Integrada - CLI: ressarcimento pelo valor contábil (valor de compra do bem), conforme documento fiscal de entrada do produto no CLI.</p>
Documento Internacional	Extravio	<p>O montante a ser pago corresponderá ao valor relativo à indenização automática e os preços postais da data em que ocorreu a postagem.</p>
Exporta Fácil	Extravio, Furto, Roubo e Avaria Total	<p>- Contratada a indenização complementar, a indenização corresponderá à soma do valor da indenização complementar, exceto ad valorem, e preços postais correspondentes à execução do serviço equivalente, na data em que houve a postagem.</p> <p>- Se NÃO contratada indenização complementar, a indenização corresponderá à soma do valor da indenização automática, variável de acordo com a modalidade do serviço contratado, e preços postais correspondentes à execução do serviço equivalente, na data em que houve a postagem.</p>
Exporta Fácil	Espoliação e Avaria parcial	<p>- Contratada indenização complementar, a indenização corresponderá ao valor da mercadoria faltante, que constar na Nota Fiscal ou no AWB proporcional ao valor contratado.</p> <p>- Se NÃO contratada indenização complementar, a importância a ser paga será equivalente ao dano causado, proporcional à fração da indenização automática, variável de acordo com a modalidade do serviço.</p>

Produto	Motivo	Indenização
Exporta Fácil +	***	Com a implantação do nível de serviço, não haverá pagamento de indenização para o serviço.
Serviços Internacionais de Importação	***	As regras estão no Termo de Condições de Prestação dos Serviços Internacionais de Importação, disponível no portal dos CORREIOS.

18.17.1. Deverão ser observados os seguintes critérios relativos à indenização por uso fraudulento do objeto Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos:

a) Os CORREIOS comunicarão à Contratante por e-mail, quando do conhecimento do sinistro (roubo, furto, espoliação, avaria, extravio) e/ou objetos em devolução, informando o número do registro da remessa;

b) A Contratante deverá suspender, imediatamente, o desbloqueio de talões de cheques e/ou cartões das remessas sinistradas ou em devolução, conforme comunicação dos Correios.

c) A responsabilidade dos CORREIOS cessa:

I) A partir da hora e data da efetiva comunicação da ocorrência de sinistro e da devolução da remessa;

II) A partir do momento em que a Contratante, por qualquer outro meio, tomar ciência do uso fraudulento do talão/cartão subtraídos de objetos postado;

III) A partir do momento em que a Contratante fizer o pedido de suspensão de entrega da remessa de talão de cheques e cartões diversos.

d) Independentemente de os CORREIOS realizarem a comunicação, a Contratante poderá efetuar a reclamação para efeitos de análise quanto a possível indenização;

e) Quando ocorrer irregularidade na execução do serviço, caberá à parte prejudicada fazer a reclamação, conforme prazos e demais informações dispostas do termo de Uso do Fale Conosco, disponibilizado no Portal dos Correios.

f) O Contratante deverá apresentar, em até 180 (cento e oitenta) dias, constados a partir da data de formalização da reclamação junto aos Correios, os documentos que comprovem a utilização fraudulenta do talão/cartão, decorrente de roubo, furto, espoliação, avaria e/ou extravio do objeto enquanto em poder dos CORREIOS, conforme especificado a seguir:

I) Cópia dos cheques compensados, comprovando a utilização fraudulenta;

II) Cópia dos comprovantes substitutos emitidos pela operadora do cartão ou cópia da tela extraída do sistema da Contratante comprovando a despesa lançada na conta do titular (log de autorização) com o cartão com uso fraudulento ou cópia da fatura ou extrato do cartão com uso fraudulento contendo as transações contestadas.

III) Lista de operações consideradas fraudulentas vinculadas ao respectivo talão/cartão.

IV) Formalização por escrito, podendo ser carta ou e-mail corporativo, com o envio de documentos com a íntegra das manifestações de seus clientes registradas no seu canal de atendimento.

g) Cheques com valor superior a R\$ 100,00 (cem reais) não serão indenizados, dada à obrigatoriedade de conferência de assinatura por parte das instituições financeiras, conforme normas estabelecidas pelo Banco Central;

h) O valor da indenização referente a um determinado mês não é cumulativo, portanto, o saldo não utilizado não poderá ser acrescido ao limite do mês subsequente.

i) Não haverá o pagamento de indenização se for constatada a utilização de embalagem inadequada às características do conteúdo da remessa ou descumprimento das regras de negócios definidas.

j) A indenização por uso fraudulento de talão/cartão está limitada a 9% (nove por cento) do valor do faturamento com o serviço no mês de faturamento do objeto.

19. UTILIZAÇÃO DAS MARCAS E IDENTIDADE VISUAL DOS CORREIOS

19.1. Para utilização das marcas, a CONTRATANTE deve seguir os padrões e diretrizes, estabelecidos pelos Correios, previstos no Termo de Licença de Uso de Marca por Terceiros com Contrato Comercial disponível por meio do Apêndice D.

20. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

20.1. O tratamento de dados executado no âmbito do contrato comercial engloba toda operação realizada com dados pessoais incluindo, mas não se limitando à recepção, utilização, acesso, processamento, armazenamento, eliminação.

20.2. Para fins do contrato comercial, em relação aos termos do art. 5º da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, considera-se:

a) Controlador: Contratante.

b) Operador: Contratada.

20.2.1. Para efeitos do contrato comercial, fica estabelecido que o Controlador é a parte a quem compete as decisões relativas ao tratamento de dados pessoais e que o Operador é a Parte responsável pelo tratamento destes.

20.2.2. Os Agentes de Tratamento de Dados, Controlador e Operador, devem desempenhar seus papéis em conformidade com os art. 6º, 7º, 9º, 10º, 14, 16, 18, 32, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 46, 47, 48, 52, 50 e 88 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

20.3. Em Na hipótese de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais devidamente comprovados, a parte responsável deverá notificar, por escrito, sobre a violação dos dados pessoais, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações incluirão:

I. descrição da natureza da violação dos dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados lesados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados comprometidos;

II. descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos dados pessoais; e

III. descrição das medidas adotadas e/ou propostas para reparar a violação dos dados pessoais, com a indicação de cronograma, para corrigir ou mitigar os possíveis efeitos adversos.

20.3.1. A comunicação mencionada no subitem 20.3 deve conter, no mínimo:

- a) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;
- b) as informações sobre os titulares envolvidos;
- c) data e hora do incidente;
- d) data e hora da ciência pela Parte;
- e) a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;
- f) os riscos relacionados ao incidente;
- g) os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e
- h) as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

20.4. Na hipótese de incidentes de segurança devidamente comprovados, a parte responsável arcará com todos os custos incluindo indenizações e penalidades aplicadas a parte prejudicada sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

20.5. As partes, de acordo com os artigos 46 e 50 da LGPD, são obrigadas a adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança de quaisquer dados pessoais, o que inclui: capacitação técnica, ações educacionais, criptografia, capacidade de garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência contínuas dos sistemas e serviços de processamento, capacidade de restaurar o acesso aos dados pessoais em caso de incidente, processos para testar e avaliar regularmente a eficácia das medidas.

20.6. As partes se comprometem a realizar a exclusão dos dados pessoais ao término da finalidade de uso ou diante de outras ações que requeiram sua exclusão definitiva, salvo se, por obrigação legal, tiver que mantê-los.

20.7. As partes garantem possuir política apropriada de proteção de dados pessoais compatível com todas as leis aplicáveis.

20.8. No âmbito da CONTRATADA a política mencionada no subitem 20.6 corresponde a Política Corporativa de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais – POSIC disponível no Portal dos Correios.

20.9. As partes declaram conhecer e cumprir as leis vigentes no Brasil envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD); Instrução Normativa nº 5, de 30 de agosto de 2021, comprometendo-se, assim, a limitar a utilização dos dados pessoais a que tiver acesso apenas para execução dos serviços deste Contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros. O contexto de proteção de dados se aplica para todo

e qualquer tratamento de dados, inclusive analógicos (fichas de cadastro no papel, verificações presenciais de documentos etc.).

20.10. As Partes se comprometem a respeitar as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas por elas no tocante ao armazenamento e tratamento de dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito à Lei nº 12.965, de 2014 (Marco Civil da Internet); Decreto nº 8.771, de 2016 (Regulamento do Marco Civil da Internet); Decreto nº 10.569, de 2020 (Estratégia Nacional de Segurança de Infraestruturas Críticas – ENSIC); Lei Complementar nº 166, de 8 de abril de 2019 (Lei do Cadastro Positivo); Decreto nº 9.637/2018 (Política Nacional de Segurança da Informação – PNSI); Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais); Lei nº 12.737/2012 (Lei de Crimes Cibernéticos); Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor); e Instrução Normativa GSIPR Nº 5 de 30/08/2021, bem como quaisquer outras leis relativas a proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato.

21. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

21.1. A prestação do serviço postal está regulamentada pela Lei 6.538/1978 de 22 de junho de 1978, sendo observado todos os tratados e convênios que o Brasil faça parte, além dos regulamentos específicos inerentes à atividade postal. Conforme artigo 7º da referida Lei, constitui serviço postal o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e Encomendas, conforme definido em regulamento;

21.2. Verificado o uso da Base de Dados Comercial do Diretório Nacional de Endereços - DNE diretamente ou por meio de arquivos digitais, ou bancos de dados próprios para finalidades distintas das previstas neste Termo, ou, ainda, se for constatada a prática de qualquer ato que importe violação dos direitos dos Correios, aplicar-se-ão as regras e as penalidades previstas nas leis: Antipirataria, Lei 10.695, de 01/07/2003, Direito Autoral, Lei 9.610, de 19/02/1998, e de Propriedade Industrial, Lei 9.279, de 14/05/1996, em todas as suas extensões, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial;

21.2.1. O DNE é considerado obra intelectual nova e original, nos termos da Lei Nº 9.610/1998 – Lei de Direitos Autorais, e que a referida invenção se constitui em base de dados, cujos direitos patrimoniais de autor estão sob a titularidade exclusiva dos CORREIOS, inclusive por força dos artigos 2º, § 1º, “b”; 8º, inc. II e 15º, § 1º da Lei 6.538/78, podendo ser licenciado por meio de contratação direta, respaldada no caput do art. 25 da Lei nº 8.666/93;

21.2.2. Em 04/10/2002, os CORREIOS é o legítimo titular perante o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), do pedido de Patente de Invenção, sob o Nº PI 0.204.305-0, titulado “Diretório Nacional de Endereços – DNE”;

21.2.3. Em 07/10/2003, os CORREIOS depositaram e é legítima titular da extensão da patente de invenção, perante o German Patent Applications, sob nº 10.346.551.0.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Os conceitos dos serviços e produtos poderão ser consultados no portal dos CORREIOS.

22.2. As regras relativas à contratação dos demais serviços disponibilizados pelos CORREIOS constam em documentação específica.

22.3. O detentor do contrato poderá permitir que seus autorizados utilizem os produtos e serviços por ele contratado, ficando sob sua responsabilidade:

- a) Orientar quanto às regras de negócio do(s) serviço(s) por eles utilizado(s).
- b) Responder pelas ações perante aos CORREIOS e órgãos fiscalizadores por qualquer dano ou prejuízo decorrente da utilização indevida dos serviços;
- c) A seu critério, e condicionada à viabilidade dos CORREIOS, solicitar restrições para a aceitação ou recusa da postagem de objetos - limites de peso, dimensões e abrangência, dentre outros.

22.4. É expressamente proibido realizar alterações nas ferramentas de propriedade dos CORREIOS, disponibilizadas para operacionalização dos serviços, bem como fornecê-las a terceiros.

22.5. É expressamente proibida a comercialização com terceiros dos serviços postais sob monopólio dos Correios, em conformidade com o artigo 21, inciso X, da Constituição Federal de 1988 e artigo 9º da Lei 6.538/1978.

22.6. Após análise de viabilidade, poderão ser transportados materiais sujeitos a legislação específica, mediante formalização de documento respectivo, com restrição daqueles proibidos pela legislação ou pelos CORREIOS.

22.7. A contratação do Pacote de Serviços não isenta, em nenhuma hipótese, a obrigação de cumprimento das cláusulas dispostas no Contrato de Prestação de Serviço, seus Anexos e Termos.

22.8. Em caso de conflito entre os instrumentos contratuais, prevalecem as condições comerciais previstas neste Termo, exceto nos casos de Anexos específicos, que possuem prevalência sobre os demais documentos.

22.9. Os CORREIOS não se responsabilizam pelo conteúdo da remessa e nem por lucros cessantes, prejuízos indiretos ou benefícios não realizados em decorrência da não-conformidade da prestação dos serviços.

22.10. Os procedimentos específicos dos serviços em fase de extinção são regulados por documentos próprios.

22.11. O remetente, o detentor do contrato e seus autorizados, são responsáveis por danos causados a pessoas, bens, equipamentos e materiais dos CORREIOS ou a outros objetos postais em virtude da inobservância dos dispositivos legais e regulamentares.

22.12. A aceitação da postagem pelos CORREIOS pressupõe a observância das condições estabelecidas neste Termo, e de todas as especificações e limites de cada produto ou serviço.

22.13. A prestação dos serviços depende da viabilidade dos CORREIOS.

MATRIZ DE RELACIONAMENTO – CLIENTES COM CONTRATO		CATEGORIAS	CLUBE CORREIOS	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINUM	DIAMANTE	INFINITE
CONTRAPARTIDAS		Pagamento na utilização dos serviços/produtos (1)	Sim	-	-	-	-	-	-
		Valor mínimo mensal	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-
		Valor mínimo semestral (*)	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Postagem em escala com pré-postagem eletrônica	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Postagem decorrente de negócio do Cliente ou complemento ao seu negócio (2)	-	-	-	-	-	Sim	Sim
BENEFÍCIOS	FINANCEIROS	Redução de preço	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Isenção 2 períodos do valor mínimo mensal (3)	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Valor mínimo semestral	-	-	Sim	Sim	Sim	-	-
		Valor mínimo anual	-	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Prioridade no tratamento de demandas financeiras	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Escalonamento da contrapartida financeira	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Adequação Automática de Pacote	-	-	-	-	-	Sim	Sim
	OPERACIONAL	Posto Avançado e Posto de Coleta	-	-	-	-	-	Sim	Sim
	RELACIONAMENTO	Central de Atendimento dos Correios - CAC	Sim	Sim	Sim	-	-	-	-
		Gestão Agência de Correios	-	Sim	Sim	-	-	-	-
		Gestão Assistente Comercial	-	-	-	Sim	Sim	-	-
		Gestor de Relacionamento e Gestor Administrativo (KAM/KAD)	-	-	-	-	-	Sim	Sim
		Consultoria para negócios internacionais	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Consultoria de e-commerce	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Pacote de Serviços MASTER (4)	-	-	-	-	-	-	-	Sim
	TECNOLOGIA	Suporte em Tecnologia	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
		Acesso aos Canais Digitais dos Correios	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
PÓS-VENDA	Nível de Serviço (5) (Monitoramento Ativo da Carga)	-	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	

¹ Específicas para clientes que comercializam seus produtos e serviços nas unidades de atendimento dos Correios, na modalidade à vista.

² Aplica-se aos clientes que fazem uso dos pacotes Diamante e Infinite, independentemente da sua categorização.

³ Exceto para os contratos que possuem regras específicas.

⁴ A aplicação do benefício depende de análise do órgão gestor do relacionamento.

⁵ Nível de Serviço apenas para os serviços de encomendas nacionais.

APÊNDICE B – MATRIZ DE PACOTES DE SERVIÇOS

SEGMENTO DE NEGÓCIO	SERVIÇOS	PACOTE					
		CLUBE-CORREIOS	PLATINUM	DIAMANTE START 1	DIAMANTE START 2	DIAMANTE	INFINITE
Conveniência	Aquisição de Produtos*		✓	✓	✓	✓	✓
	Caixa Postal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Certificado Digital	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Recebimento de Doações ¹						
	Vale Postal Nacional Eletrônico	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Balcão do Cidadão		✓	✓	✓	✓	✓
	Aquisição de Chip	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Recarga Correios Celular	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Correspondência	Carta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Carta-Resposta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diretório Nacional de Endereços – DNE		✓	✓	✓	✓	✓
	e-Carta		✓	✓	✓	✓	✓
	Entrega Digital		✓	✓	✓	✓	✓
	Franqueamento Autorizado de Cartas – FAC		✓	✓	✓	✓	✓
	Malote		✓	✓	✓	✓	✓
	Remessa Talão de Cheques e Cartões Diversos		✓	✓	✓	✓	✓
	Telegrama		✓	✓	✓	✓	✓
V-Post		✓	✓	✓	✓	✓	
Marketing Direto	Mala Direta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Impresso	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Encomendas Nacionais	Logística Reversa		✓	✓	✓	✓	✓
	Log Supri ²						
	Log +, Transfer Log e Mini Envios		✓	✓	✓	✓	✓
	PAC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX Hoje	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX 10	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	SEDEX 12	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Exportação	Documento Internacional		✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil		✓	✓	✓	✓	✓
	Mala M		✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Importação	Correios Packet		✓	✓	✓	✓	
Serviços Adicionais	Serviços Adicionais adquiridos junto ao serviço principal.	✓	✓	✓	✓	✓	

*Produtos e produtos filatéticos.

¹ Disponibilização do serviço sob demanda.

² Disponibilização do serviço sob demanda.

Legenda:

✓ - Serviço disponível

■ - Serviço não disponível

APÊNDICE C – MATRIZ DE PACOTES DE SERVIÇOS BENEFÍCIO DE DIFERENCIAÇÃO DE PREÇOS

SEGMENTO DE NEGÓCIO	SERVIÇOS	PACOTE					
		CLUBE-CORREIOS	PLATINUM	DIAMANTE START 1	DIAMANTE START 2	DIAMANTE	INFINITE
Mensagem	Carta ¹ , Malote e Telegrama	-	-	-	-	-	-
	FAC	-	-	-	-	-	-
	Remessa Talão/Cartão	-	-	-	-	✓	✓
	Registro/AR Físico (varejo)	-	-	-	-	-	-
	Registro/AR Físico (industrial)	-	-	-	-	✓ ²	✓
	e-Carta (varejo)	-	-	-	-	-	-
	e-Carta (industrial)	-	-	-	-	✓ ²	✓
	V-Post	-	-	-	-	-	-
Marketing	Entrega Digital	-	-	-	-	✓	✓
	Mala Direta Endereçada (varejo)	-	-	-	-	-	-
	Mala Direta Endereçada (industrial)	-	-	-	-	✓	✓
	Mala Direta (não endereçada)	-	-	-	-	✓	✓
Encomendas Nacionais	Impresso	-	-	-	-	✓	✓
	PAC	-	-	✓	✓	✓	✓
	PAC Log+	-	-	-	-	-	-
	Mini Envios	-	-	✓	✓	✓	✓
	SEDEX	-	-	✓	✓	✓	✓
	SEDEX Log+	-	-	-	-	-	-
	SEDEX Hoje	-	-	✓	✓	✓	✓
	SEDEX Hoje Colaborativo	-	-	-	-	-	-
	SEDEX 10	-	-	✓	✓	✓	✓
SEDEX 12	-	-	✓	✓	✓	✓	
Serviços Internacionais de Exportação ³	Exporta Fácil Expresso Varejo	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil Standard Varejo	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Exporta Fácil Econômico Varejo	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Documento Internacional Expresso (varejo)	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Documento Internacional Standard (varejo)	-	-	-	-	-	-
	Mala M	-	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Internacionais de Importação	Packet Standard	-	-	-	-	✓	✓
	Packet Express	-	-	-	-	✓	✓

¹ Os serviços de resposta possuem a mesma tabela base de Carta e não há diferenciação de preços por pacote.

² Disponível a partir do pacote DIAMANTE 2

³ Redutores do serviço Exporta Fácil aplicados sobre a tabela do à vista

Para os pacotes DIAMANTE (1 a 4) e INFINITE, a cobrança de complementação financeira tem periodicidade semestral. Portanto, o valor mensal é uma referência para o cálculo para o período definido. O oferecimento dos redutores do e-Carta nos Pacotes DIAMANTE 1 a INFINITE 8 deverá ser negociado previamente com o representante comercial.

Os redutores de Carta e FAC são aplicados quando utilizados os serviços adicionais AR e Registro.

Legenda:

- ✓ Aplicação de redutores de preços
- Sem Aplicação de redutores de preços
- - Serviço não disponível

TERMO DE LICENÇA DE USO DE MARCAS POR TERCEIROS COM CONTRATO COMERCIAL

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE USO DE MARCAS EM AMBIENTES FÍSICOS, VIRTUAIS E EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

1.1 A CONTRATADA, por este instrumento, concede à CONTRATANTE, de maneira provisória e não exclusiva, licença para uso dos elementos de marcas, das marcas dos Correios e do nome de empresa "CORREIOS", doravante denominados unicamente "Marcas", para a finalidade específica de identificação e promoção dos serviços prestados pela CONTRATADA, de acordo com as seguintes condições:

1.1.1 O logotipo (marca) é o principal elemento de identidade visual dos CORREIOS, representado pelo desenho da palavra CORREIOS e setas contrapostas, dotado de forma suficientemente distintiva em configuração gráfica peculiar caracterizada por cores, formas e padrões estéticos que se inserem em uma programação visual. Juntamente com as cores institucionais Amarelo claro e escuro Correios e azul claro e escuro Correios configuram os elementos primários de identidade visual. Os elementos secundários de identidade são o padrão de cores de suporte, prismas amarelos e os elementos gráficos de suporte.

1.1.2 O nome de empresa consiste na utilização do designativo CORREIOS em contexto que remeta à empresa CONTRATADA, independentemente de estar acompanhado das Marcas gráficas e/ou demais elementos de identidade visual.

1.2. A utilização das Marcas não implica, em hipótese alguma, cessão, transferência de titularidade ou outorga de direitos de qualquer natureza de representação à CONTRATANTE, comprometendo-se a utilizar as Marcas tão somente para o fim deste Termo.

1.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer momento, solicitar o ajuste das Marcas utilizadas ou sua imediata exclusão, independentemente de aviso prévio.

1.4. A CONTRATADA poderá revogar a qualquer momento a autorização para utilização das Marcas, situação que exige da CONTRATANTE a imediata exclusão das Marcas de todos os pontos de contato vinculados à finalidade deste Termo.

1.5. A CONTRATANTE reconhece que os direitos inerentes às Marcas são e continuarão a ser exercidos pela CONTRATADA ou por quem por este for designado.

1.6. A CONTRATANTE não praticará ou permitirá que seja praticado ato ou medida que prejudique o direito de propriedade da CONTRATADA sobre as Marcas.

1.7. A CONTRATANTE garante que as determinações previstas neste Termo serão observadas por seus representantes, empregados, clientes, agentes ou qualquer pessoa física ou jurídica que aja em seu nome.

1.8. A CONTRATANTE está ciente das condições dispostas no presente Termo e que a inobservância de quaisquer de seus dispositivos ou das normas que protegem os direitos por ele garantidos implica responsabilidade cível e/ou criminal, conforme legislação vigente.

2. DA APLICAÇÃO DAS MARCAS E NOME DE EMPRESA EM AMBIENTE FÍSICO E VIRTUAL

2.1. A CONTRATANTE poderá usar apenas a marca corporativa "Correios" em suas propriedades (Loja Física, Ponto de Venda - PDV, Página Web, App, etc), desde que haja autorização prévia, pela CONTRATADA, da aplicação gráfica a ser utilizada.

2.1.1 A autorização para uso da Marca Correios observará se o layout apresentado pela CONTRATANTE está em conformidade com os padrões e diretrizes previstos no Manual de identidade visual - versão resumida e guias específicos, fornecidos pela CONTRATADA, e com as orientações de atributos de conteúdo associado às marcas.

2.1.2. A aplicação da Marca Correios não poderá ser superior a 1/4 ou 25% da área ocupada pela marca da CONTRATANTE usada para sinalizar o PDV – Ponto de Vendas, loja física ou página principal (web e/ou app).

2.1.3 A Marca Correios não poderá ser aplicada na fachada principal de lojas físicas e/ou página principal (web e/ou app), exceto quando em local destinado para divulgação conjunta de empresas parceiras e/ou múltiplos fornecedores, em igual proporção às demais marcas, sempre com destaque visual secundário em relação à marca da CONTRATANTE. Não é permitida a utilização da cor Amarelo Correios, elementos de identidade visual ou simulacro de fachada de loja da CONTRATADA.

2.2. É vedado à CONTRATANTE, em qualquer situação, produzir elementos de identidade visual que se assemelhe à identidade visual da CONTRATADA, assim como utilizar elementos secundários ou de apoio ou, ainda, reproduzir qualquer padrão de ponto de contato da CONTRATADA.

2.3. A CONTRATANTE não poderá reproduzir ou imitar as Marcas de propriedade da CONTRATADA, Identidade Visual da CONTRATADA, nome, elementos separados das Marcas, insígnia, sinal de propaganda ou qualquer outra forma de modo a criar confusão entre produtos ou estabelecimentos ou outra prática de Concorrência Desleal, nos termos da Lei 9279/96 e alterações.

3. DA INOBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES DE USO DAS MARCAS EM AMBIENTES FÍSICOS, VIRTUAIS

3.1. A CONTRATANTE está ciente de que a não observância às condições de uso das Marcas da CONTRATADA é considerado indevido e está sujeita à aplicação de penalidades pela CONTRATADA.

3.1.1. Serão consideradas ocorrências do tipo "USO INDEVIDO DAS MARCAS" as violações às regras constantes no item 2 e seus subitens deste Termo.

3.2. Identificada a irregularidade do tipo USO INDEVIDO DAS MARCAS, a CONTRATADA emitirá uma comunicação de advertência à CONTRATANTE, solicitando sua regularização imediata.

3.2.1. Os prazos para regularização da aplicação das Marcas são:

APENDICE D

Peça	Prazo (dias corridos)	Ação de retirada
Sites de internet/APP	5	Alteração de conteúdo
Letreiro / sinalização / frota	20	Retirada de letreiro ou adesivo
Material impresso (banners, cartazes, folderes, mala-direta, filipetas, calendários etc)	5	Retirada / recolhimento do material
Uniforme	5	Recolhimento do material
Outros	10	Conforme o caso

3.2.2. Caso a CONTRATANTE não corrija a irregularidade dentro do prazo estabelecido no quadro descritivo do subitem 3.2.1, ocorrerá a suspensão temporária do acesso aos benefícios previstos na Matriz de Relacionamento de Clientes com contrato, inclusive redutores de preço, na data informada pela CONTRATADA quando da advertência.

3.2.2.1. As alterações relativas aos benefícios previstos na Matriz de Relacionamento de Clientes com contrato consistem em:

a) no caso de clientes com pacotes PRATA a INFINITE, serão aplicados os preços equivalentes ao pacote BRONZE.

b) Para os clientes dos pacotes BRONZE e CLUBE CORREIOS, haverá restrição de serviços, estando disponíveis para uso apenas os serviços de SEDEX e PAC, com aplicação dos preços equivalentes à modalidade à vista (de balcão).

c) Em ambos os casos a suspensão de benefícios será mantida até que a situação seja regularizada.

3.2.2.2 A retomada do acesso aos benefícios previstos na Matriz de Relacionamento de Clientes com Contrato, quando da regularização do uso das Marcas pela CONTRATANTE, ocorrerá no ciclo de faturamento subsequente ao ciclo em que ocorrer a regularização.

3.2.3. Permanecendo com o uso não autorizado das Marcas, será aplicada uma multa de 2% sobre o faturamento total dos últimos 12 (doze) meses da CONTRATANTE com a CONTRATADA.

3.2.4. Após a aplicação das sanções acima citadas, a não regularização do uso indevido das Marcas ensejará a rescisão imediata do contrato.

3.3. A aplicação das sanções previstas nos subitens 3.2 não afasta a possibilidade de ajuizamento de ação judicial, podendo ocorrer a qualquer tempo, em decorrência de eventuais prejuízos à CONTRATADA, resultantes do descumprimento das regras previstas neste Termo pela CONTRATANTE.

4. DA APLICAÇÃO DAS MARCAS E NOME DE EMPRESA EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE poderá usar as Marcas e/ou o nome empresarial da CONTRATADA em ações de comunicação que visem unicamente à promoção e ao impulsionamento das vendas dos serviços prestados pela CONTRATADA, desde que haja autorização prévia, pela CONTRATADA, da aplicação gráfica a ser utilizada e do conteúdo da peça de comunicação.

4.1.1 A autorização para uso das Marcas em ações de comunicação observará se o layout apresentado pela CONTRATANTE está em conformidade com os padrões e diretrizes previstos no Manual de identidade visual - versão resumida e guias específicos, fornecidos pela CONTRATADA, e com as orientações de atributos de conteúdo associado às marcas.

4.1.2. As marcas dos produtos e serviços dos Correios permitidas para divulgação compreendem apenas o portfólio de encomendas, ou seja, SEDEX e variações, PAC, Correios Packet e demais produtos logísticos.

4.1.3. A aplicação das Marcas em peças de comunicação (impressos ou digitais) não poderá ser superior a 1/3 da área ocupada pela marca da CONTRATANTE, com destaque visual secundário em relação à marca da CONTRATANTE, preferencialmente no terço inferior da peça à esquerda para evitar confusão quanto à origem dos serviços ou estabelecimentos. Não é permitida a utilização da cor Amarelo Correios e uso dos elementos de identidade visual da CONTRATADA.

4.1.4. No caso de a CONTRATANTE possuir relação comercial ou parceria para o fornecimento de soluções logísticas com outras empresas de transporte, é vedado à CONTRATANTE utilizar-se da Marca da CONTRATADA com destaque em relação às demais Marcas utilizadas pela CONTRATANTE.

4.2. Em relação ao conteúdo que deverá ser apresentado previamente à CONTRATADA, não serão autorizadas ações de comunicação/publicidade em desacordo com a legislação vigente e que:

- a) possam causar confusão nos atributos, valores ou benefícios dos produtos e serviços e/ou que possam deturpar a percepção de um serviço/produto perante outro igual ou semelhante e/ou contenham algum tipo de informação distorcida ou não oficial sobre a CONTRATADA.
- b) tragam sentido de vantagens, de vantajosidade de um serviço/produto em detrimento ou por demérito do outro.

5. DA INOBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES DE USO DAS MARCAS EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

5.1. A CONTRATANTE está ciente de que a inobservância das condições de uso das Marcas da CONTRATADA em ações de comunicação fere a boa fé no relacionamento comercial, é considerada indevida e está sujeita à aplicação de penalidades pela CONTRATADA.

5.1.1. Serão consideradas ocorrências do tipo "USO INDEVIDO DAS MARCAS EM AÇÕES DE COMUNICAÇÃO" as violações às vedações previstas no item 4 e seus subitens deste Termo.

APENDICE D

5.2. Identificada a não autorização da ação de comunicação e/ou publicidade, bem como não atendimento às regras previstas no item 4 e seus subitens, a CONTRATADA providenciará a suspensão do contrato com comunicação à CONTRATANTE para regularização no prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação.

5.2.1. No caso de regularização comprovada da ocorrência, o contrato será reativado nos sistemas corporativos dos Correios.

5.2.2. No caso de não regularização e/ou de reincidência da CONTRATANTE, o contrato será rescindido de forma unilateral pela CONTRATADA e será aplicada multa de 2% sobre o faturamento total dos últimos 12 (doze) meses da CONTRATANTE com a CONTRATADA.

5.3. Nos casos de irregularidade grave, que resultem na depreciação da imagem dos Correios, atentem contra a boa fé no relacionamento contratual, publicidade/propaganda enganosa ou abusiva, ou que firam o interesse público, dentre outros, a rescisão e multa previstos no subitem 5.2.2 serão aplicados, de imediato, sem a necessidade de suspensão prévia, prevista no subitem 5.2.

5.4. A aplicação da sanção previstas nos subitens 5.2 e 5.3 não afasta a possibilidade de ajuizamento de ação judicial, podendo ocorrer a qualquer tempo, em decorrência de eventuais prejuízos à CONTRATADA, resultantes do descumprimento das regras previstas neste Termo pela CONTRATANTE.
