

Ofício 749 /PR

Brasília, 11 de novembro de 2005.

Doc.  
001297

A Sua Senhoria o Senhor  
**AÉRCIO DANTAS GIFFON**  
Analista de Controle Externo  
Comissão Mista Parlamentar de Inquérito - CPMI  
Subsecretaria de Apoio às Comissões Especiais e Parlamentares de Inquérito  
Senado Federal – Sala 13, Subsolo  
70165-900 Brasília - DF

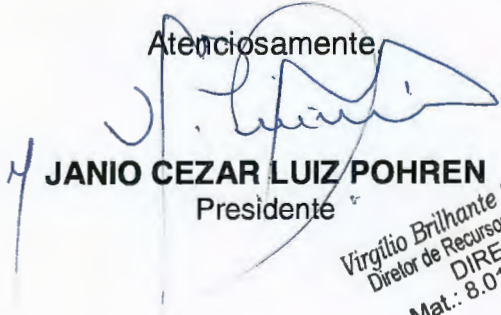
Assunto: Ato de Requisição 17 - CPMI

Prezado Senhor,

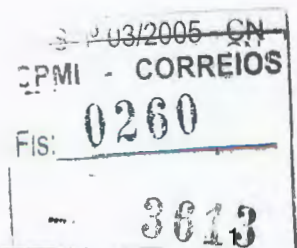
Em atendimento ao Ato de Requisição Nº.17 – CPMI, do dia 10 de outubro de 2005, estamos encaminhando, em anexo, informações relativas aos itens 01, 02, 03 do documento.

Nesta oportunidade, coloco-me à disposição para prestar qualquer esclarecimento adicional que eventualmente seja do interesse dessa CPMI.

Atenciosamente,

  
**JANIO CEZAR LUIZ POHREN**  
Presidente

Virgílio Brilhante Simmarco  
Diretor de Recursos Humanos  
DIREC  
Mat.: 8.010.114-3



**De:** CHEFE DO DEPARTAMENTO DE VENDAS

**Ao:** GRUPO DE TRABALHO - PRT/PR-180/2005 - Léilton de Souza

**CI /** GAB/DEVEN-2788/2005

**Ref.:**

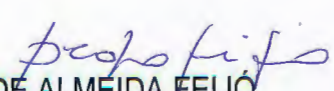
**Assunto:** Ato de Requisição Nº 17

Brasília, 11 de novembro de 2005.

Em atenção ao Ato de Requisição nº 17 – CPMI – “CORREIOS”, apresentamos as seguintes informações:

- **Cópia do Módulo 8, Capítulo 21 do Manual de Comercialização e Atendimento – MANCAT:**
  - Anexamos cópia do referido documento.
- **Cópia das orientações expedidas pelo DESAT e DCORP, as quais vedam as migrações de grandes clientes, conforme informa a CI/GECOM/DR/RJ-930/2005:**
  - Anexamos cópia da CI/DESAT-071/2005 e informamos que o DCORP não expediu orientações a esse respeito.
- **Análise jurídica das migrações, ocorridas em caráter excepcional, dos clientes Itaú, Unibanco, Santander e Real para algumas ACFs:**
  - Concerne à análise jurídica das migrações, verifica-se que elas ocorreram, como já demonstrado, em caráter de excepcionalidade, adstrito, portanto, em face do caráter precário da medida, ao "poder discricionário do administrador". Por outro lado, informo que a questão pertinente à vinculação de contratos às ACFs encontra-se sob reexame e em estudo pela área jurídica da ECT.

Atenciosamente,

  
PEDRO DE ALMEIDA FEIJÓ  
Chefe do DEVEN

|                     |
|---------------------|
| REQ nº 03/2005 - CN |
| CPMI - CORREIOS     |
| Fls: 0261           |
| Doc: 3013           |



De: CHEFE DO DESAT

Ao: GERENTE COMERCIAL/DR/RJ

Ci / DESAT- 071 /2005

Ref.: CI/GECOM/2360/2004  
CI/GECOM/DR/RJ-2249/2004-CIRCULAR

Assunto: Vinculação de Contratos em ACF

Protocolo

**GECOM**

14 MAR 2005

**ECT**

Brasília, 11 de março de 2005.

Ratificando nossos entendimentos, bem como em atenção aos expedientes referenciados, os quais relatam situações de migração de contrato da ECT para ACF, informamos:

- A) esse assunto foi objeto de discussão quando dos Fóruns Regionais com a ABRAPOST, sendo acordado que as vinculações seriam autorizadas para novos negócios;
- B) a migração de contratos já em operação tanto pela ECT como pela ACF deve ser recusada;

Face ao exposto, essa Regional poderá avaliar casos específicos e deliberar sobre a questão, considerando o resultado final para a ECT.

Atenciosamente,

**FRANCISCO WILSON I. ALBUQUERQUE**

Chefe do Departamento de Desenvolvimento da Rede de Atendimento

Francisco Wilson I. Albuquerque

Chefe do Depto. I  
Mat. 8.866 935-1

|                    |
|--------------------|
| DS nº 03/2005 - CN |
| CPMI - CORREIOS    |
| 0262               |
| Fls:               |
| 3013               |
| Dec:               |





**MÓDULO 8: SERVIÇOS EXECUTADOS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA,  
CONTRATOS E CONVÊNIOS**

**CAPÍTULO 21: EMISSÃO E VINCULAÇÃO DE CONTRATOS COMERCIAIS**

- ANEXOS:**
- 01 – CORRESPONDÊNCIA AGRUPADA – EMPRESA PRIVADA
  - 02 – CORRESPONDÊNCIA AGRUPADA – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 03 – CORRESPONDÊNCIA E REC. DE CONTAS – EMPRESA PRIVADA
  - 04 – CORRESPONDÊNCIA E REC. DE CONTAS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 05 – ENCOMENDA COMERCIAL – ANEXOS
  - 06 – ENCOMENDA COMERCIAL – EMPRESA PRIVADA
  - 07 – ENCOMENDA COMERCIAL – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 08 – ENTREGA DOMICILIÁRIA DE FATURA DE COBRANÇA – OP
  - 09 – FAX Post – EMPRESA PRIVADA
  - 10 – FAX Post – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 11 – Vago
  - 12 – MALOTE EXPRESSO – SEM AFERIÇÃO – EMPRESA PRIVADA
  - 13 – MALOTE EXPRESSO – SEM AFERIÇÃO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 14 – MALOTE EXPRESSO – COM AFERIÇÃO – EMPRESA PRIVADA
  - 15 – MALOTE EXPRESSO – COM AFERIÇÃO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 16 – IMPRESSO ESPECIAL – EMPRESA PRIVADA
  - 17 – IMPRESSO ESPECIAL – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 18 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E VENDAS DE PRODUTOS A OP (PPS)
  - 19 – RECEBIMENTO DE CONTAS – EMPRESA PRIVADA
  - 20 – RECEBIMENTO DE CONTAS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 21 – RECEBIMENTO DE INSCRIÇÕES – EMPRESA PRIVADA
  - 22 – RECEBIMENTO DE INSCRIÇÕES – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 23 – SEDEX – EMPRESA PRIVADA
  - 24 – SEDEX – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 25 – SEDEX BRINDES E AMOSTRAS – EMPRESA PRIVADA
  - 26 – SEDEX BRINDES E AMOSTRAS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 27 – SEDEX CARTÃO DE CRÉDITO – EMPRESA PRIVADA
  - 28 – SEDEX CARTÃO DE CRÉDITO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 29 – SEDEX CD – EMPRESA PRIVADA
  - 30 – SEDEX CD – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 31 – SEDEX LIVRO – EMPRESA PRIVADA
  - 32 – SEDEX LIVRO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 33 – SEDEX TALÃO DE CHEQUE – EMPRESA PRIVADA
  - 34 – SEDEX TALÃO DE CHEQUE – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 35 – SEDEX TRÊS DIREÇÕES – EMPRESA PRIVADA
  - 36 – SEDEX TRÊS DIREÇÕES – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 37 – SEDEX VÍDEO – EMPRESA PRIVADA
  - 38 – SEDEX VÍDEO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 39 – SEED/CORRESPONDÊNCIAS
  - 40 – SEED – EMPRESA PRIVADA
  - 41 – SEED – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 42 – SERVIÇOS TELEGRÁFICOS – EMPRESA PRIVADA
  - 43 – SERVIÇOS TELEGRÁFICOS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 44 – SERVIÇOS VIA INTERNET – PROVEDOR COMERCIAL

QOS nº 03/2005 - CN

CPMI - CORREIOS

0263

Fls:

3613

Doc: -





**MANUAL DE COMERCIALIZAÇÃO  
E ATENDIMENTO**

**MÓD: 8  
CAP: 21**

**EMI: 04.08.2005**

**42ª ROD**

**VIG: 04.08.2005**

**2**

- 45 – SERVIÇOS VIA INTERNET – CORPORATIVO – EP
- 46 – SERVIÇOS VIA INTERNET – CORPORATIVO – OP
- 47 – TELEGRAMA FONADO
- 48 – REMESSA REGISTRADA CARTÃO DE DÉBITO – EP – (PREVISTO)
- 49 – REMESSA REGISTRADA CARTÃO DE DÉBITO – OP – (PREVISTO)
- 50 – PORTE PAGO – EMPRESA PRIVADA
- 51 – PORTE PAGO – ÓRGÃO PÚBLICO
- 52 – DEVOLUÇÃO GARANTIDA – EMPRESA PRIVADA
- 53 – DEVOLUÇÃO GARANTIDA – ÓRGÃO PÚBLICO
- 54 – CARTA/CARTÃO/ENVELOPE ENCOMENDA – RESPOSTA – EP
- 55 – CARTA/CARTÃO/ENVELOPE ENCOMENDA – RESPOSTA – OP
- 56 – MDP e MDPD – EMPRESA PRIVADA
- 57 – MDP e MDPD – ÓRGÃO PÚBLICO
- 58 – FAC – EMPRESA PRIVADA
- 59 – FAC – ÓRGÃO PÚBLICO
- 60 – FAC Carga Parcelada – EMPRESA PRIVADA
- 61 – FAC Carga Parcelada – ÓRGÃO PÚBLICO
- 62 – MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA A FATURAR – EP
- 63 – MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA A FATURAR – OP
- 64 – MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA À VISTA
- 65 – LICENCIAMENTO DO DNE – MALA DIRETA
- 66 – LICENCIAMENTO DO DNE – GRANDES USUÁRIOS
- 67 – LICENCIAMENTO DO DNE – TRATAMENTO DE ENDEREÇOS
- 68 – LICENCIAMENTO DO DNE – MASTER – *DATABASE MARKETING*
- 69 – LICENCIAMENTO DO DNE – MASTER – EMPRESAS
- PRODUTORAS DE GUIAS
- 70 – LICENCIAMENTO DO DNE – FAIXA DE CEP
- 71 – LICENCIAMENTO DO DNE – INTERNACIONAL
- 72 – RECARGA VIRTUAL
- 73 – LICENCIAMENTO DO DNE – GRANDES USUÁRIOS – *HOLDINGS*
- 74 – LICENCIAMENTO DO DNE – TRATAMENTO DE ENDEREÇOS – OP  
(PREVISTO)
- 75 – ENCOMENDA NORMAL – EP
- 76 – ENCOMENDA NORMAL – OP
- 77 – ENCOMENDA PAC – EP
- 78 – ENCOMENDA PAC – OP
- 79 – CONTRATO PADRÃO DAS TELES

IA

**1 FINALIDADE**

**1.1** Consolidar os modelos de contratos comerciais padronizados em uso na ECT.

**1.2** Estabelecer os critérios para definição dos tipos de contratos comerciais que podem ser vinculados a uma unidade de atendimento terceirizada, bem como os procedimentos gerais de operacionalização do atendimento desses contratos.

**2 VINCULAÇÃO DE CONTRATOS EM UNIDADES PRÓPRIAS DA ECT**

ROS nº 03/2005 - CN  
CPMI - CORREIOS

Fls: 0264

Doc: 3613



**RT — 2.1 Vinculação em Unidades de Atendimento Próprias**

**2.1.1** Serão vinculados às unidades de atendimento próprias, os contratos padronizados ou especiais, cujos serviços ou produtos fornecidos possuam características ou condições de captação típicas do atendimento de varejo.

**2.1.2** Enquadram-se na categoria varejo os seguintes serviços ou produtos:

a) objetos franqueados por meio de selos adesivos ou estampados por máquina de franquear;

b) encomendas nacionais ou internacionais postadas no guichê de atendimento, cuja quantidade e dimensões não excedam a capacidade de atendimento da unidade;

c) objetos com postagem descentralizada em âmbito nacional endereçados a um único destinatário;

d) objetos do Serviço Especial de Entrega de Documentos – SEED.

**2.1.3** Outros tipos de objetos, em caráter excepcional, devidamente justificados, poderão ter seus contratos vinculados às unidades de atendimento, desde que demonstrada a viabilidade técnica e previamente autorizados pelo Diretor Comercial.

**2.2 Vinculação em Unidades Operacionais**

**2.2.1** Serão vinculados às unidades operacionais, os contratos padronizados ou especiais, cujos serviços ou produtos possuam características ou condições de captação típicas do atendimento de atacado.

**2.2.2** Enquadram-se na categoria atacado os seguintes serviços ou produtos:

a) objetos portadores de fórmulas especiais de franqueamento de correspondências, tais como: Franqueamento Autorizado de Carta (FAC), Franqueamento Especial de Objeto de Correspondência e Porte Pago;

b) encomendas nacionais ou internacionais postadas por um único cliente em quantidades ou dimensões que excedam a capacidade de atendimento em guichê de agência;

c) objetos que exijam procedimentos especiais de captação, como coleta domiciliária, envelopamento, declaração de valor, impressão etc.

d) objetos postados a faturar contra reembolso postal;

e) objetos do serviço de Correspondência Agrupada;

**2.2.3** Outros tipos de objetos, em caráter excepcional, devidamente fundamentados, poderão ter seus contratos vinculados às unidades operacionais, desde que demonstrada a viabilidade técnica e previamente autorizados pelo Diretor Comercial.





### 3 VINCULAÇÃO DE CONTRATOS EM UNIDADES DE ATENDIMENTO TERCEIRIZADAS

3.1 A vinculação de contratos em unidades de atendimento terceirizadas será admitida somente para aqueles cujo objeto seja um dos serviços prestados mediante faturamento e expressamente autorizados pela ECT para o tipo específico de unidade.

3.1.1 Não será admitida a vinculação em unidade de atendimento terceirizada de contrato detentor de qualquer das seguintes características:

a) contrato padronizado ou especial cujo objeto reporte-se a produto ou serviço comercializado pela unidade terceirizada exclusivamente na modalidade de postagens avulsas mediante pagamento à vista;

b) contrato padronizado ou especial cujo objeto reporte-se à postagem descentralizada de correspondências ou encomendas para um único destinatário contratante, com cobrança de tarifas exclusivamente no destino mediante faturamento;

c) contrato padronizado ou especial cujo objeto reporte-se a produto ou serviço de captação exclusiva por unidades operacionais, conforme relação constante do subitem 2.2.2;

d) contrato padronizado ou especial cuja vinculação a determinada unidade ou categoria de unidades de atendimento terceirizadas não demonstre comprovada viabilidade técnica para sua execução;

e) contrato padronizado ou especial cujas postagens sejam constituídas de objetos postais com remetente diverso da pessoa jurídica contratante;

f) contrato padronizado ou especial, cuja receita auferida para a ECT, após descontados os custos administrativos, logísticos e operacionais, seja insuficiente para o pagamento da remuneração devida à unidade de atendimento terceirizada.

#### 3.2 Agências de Correio Franqueadas (ACFs)

3.2.1 As unidades de atendimento terceirizadas, que operam sob as normas pactuadas em CONTRATO DE FRANQUIA EMPRESARIAL e respectivos Termos Aditivos, submetem-se às regras gerais de vinculação de contratos contidas nos subitens 3.1 e 3.1.1, alíneas "a", "b", "d", "e" e "f", deste capítulo.

3.2.2 Em consonância com o subitem anterior, a ACF está autorizada a operacionalizar contratos dos seguintes serviços:

a) encomendas nacionais, cuja quantidade e dimensões não excedam a capacidade de atendimento de guichê da unidade, a saber: encomendas nacionais SEDEX, SEDEX 10, SEDEX Hoje, SEDEX 3 direções, e-SEDEX, SEDEX Tabela Especial (Vídeo, CD, Livro, Cartão de Crédito, Talão de Cheque) e PAC;

RQS nº 03/2005 - CN  
CPMI - CORREIOS  
Fls: 0266

3613  
Doc:



RT — b) objetos do Serviço Especial de Entrega de Documentos – SEED, Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC), Impresso Especial (IE), Mala Direta Postal (MDP) e Mala Direta Postal Domiciliária (MDPD).

### 3.2.3 REVOGADO

**3.2.3.1** Como regra geral, a vinculação de contrato em ACF poderá decorrer das seguintes hipóteses:

a) contrato novo captado no mercado pela própria ACF que está pleiteando a vinculação;

b) contrato em andamento, cujo contratante formalmente solicite a mudança da vinculação original para uma nova vinculação com ACF e não haja comprovação de inconvenientes técnicos para a ECT;

c) contrato novo ou em andamento que, por motivo de fundamentada conveniência técnica da ECT e com prévia anuência do contratante, terá vinculação com ACF.

## 4 REMUNERAÇÃO

**4.1** O cálculo da remuneração da unidade de atendimento terceirizada deverá obedecer às regras estipuladas no respectivo contrato, convênio, termo de acordo operacional ou autorização, com base nos preços do serviço ou produto faturados contra o cliente.

**4.1.1** O cálculo da remuneração das ACFs pela operacionalização de contratos de Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC), de Mala Direta Postal (MDP) e de Mala Direta Postal Domiciliária (MDPD) obedecerá estritamente ao disposto no Capítulo 22, Módulo 8, deste Manual.

**4.2** Como regra geral, a remuneração da unidade de atendimento terceirizada, pela operacionalização dos contratos padronizados ou especiais, será devida no primeiro acerto de contas subsequente à data de efetivo pagamento da fatura pelo cliente contratante.

## 5 PRESTAÇÃO DE CONTAS

A prestação de contas de unidade de atendimento terceirizada deverá contemplar os seguintes parâmetros de controle:

### 5.1 Formulários Numerados Geradores de Receita

**5.1.1** Os serviços que envolvam a emissão de formulários numerados geradores de receita, tais como: Certificado de Postagem, Lista de Postagem e Comprovante, deverão ter seqüências numéricas específicas para cada contrato padronizado ou especial.





RT — **5.1.2** O órgão da ECT responsável pela prestação de contas deverá manter estrito controle sobre o fornecimento e consumo das seqüências numéricas atribuídas a cada contrato/unidade de atendimento terceirizada, incluindo os números eventualmente anulados ou extraviados.

**5.1.2.1** O extravio não justificado de números ou seqüências numéricas ensejará, conforme a gravidade de cada caso, desde a simples notificação por cometimento de irregularidade até a instauração de procedimentos de auditoria e inspeção, objetivando a apuração de responsabilidades e, na comprovação de dolo, o processo de supressão.

**5.1.3** O órgão da ECT responsável pela prestação de contas deverá receber a 2ª via dos formulários citados no subitem 5.1.1 acima, para fins de controle do consumo e dos dados sobre os objetos a serem faturados para cada contrato.

**5.1.4** Rotineiramente, a Diretoria Regional deverá providenciar, no mínimo pelo método de amostragem, a conciliação de dados entre os objetos físicos entregues à Unidade de Tratamento de vinculação da unidade de atendimento terceirizada e os Comprovantes, Certificados de Postagem ou Listas de Postagem remetidos para faturamento.

## **5.2 Capas de Lote**

**5.2.1** Os serviços que envolvam a emissão de fichas de inscrição/cadastro ou comprovantes de pagamento de contas, serão controlados via emissão de capa de lote, conforme instruções específicas de cada contrato.

**5.2.2** O órgão da ECT responsável pela prestação de contas deverá manter estrito controle sobre a emissão e remessa tempestiva das capas de lote para a área financeira.

**5.2.2.1** Uma via da capa de lote deverá ser remetida para o órgão responsável pela prestação de contas, para fins de cálculo da remuneração da unidade de atendimento terceirizada, bem como para o controle sobre consumo e, se for o caso, de dados sobre os objetos a serem faturados em cada contrato.

**5.2.2.2** O extravio não justificado de capas de lote e/ou de seus conteúdos ensejará, conforme a gravidade de cada caso, desde a simples notificação por cometimento de irregularidade até a instauração de procedimentos de auditoria e inspeção, objetivando a apuração de responsabilidades e, na comprovação de dolo, o processo de supressão.

**5.2.3** Rotineiramente, a Diretoria Regional deverá providenciar, pelo método de amostragem, a conciliação de dados entre os objetos físicos entregues à Unidade de Tratamento de vinculação da unidade de atendimento terceirizada e os Comprovantes, Certificados de Postagens ou Listas de Postagens remetidos ao órgão responsável pela prestação de contas.

## **6 MODELOS DE CONTRATOS**

Q3 n.º 03/2005 - CN  
CPMI 0268  
CORREIOS

Fis: 3613  
Doc:



**MANUAL DE COMERCIALIZAÇÃO  
E ATENDIMENTO**

**MÓD: 8  
CAP: 21**

**CORREIOS**

**EMI: 11.05.2004**

**42ª ROD**

**VIG: 15.03.2004**

**7**

**6.1** Em anexo a este capítulo estão dispostos todos os modelos de CONTRATOS PADRONIZADOS, cujas cláusulas devem ser mantidas integralmente, a fim de preservar a padronização requerida pelo serviço, de acordo com o contido no subitem 4 do Capítulo 8/1 deste Manual.

**E 6.2 REVOGADO**

\* \* \* \* \*

RQS nº 03/2005 - CN  
CPMI - CORREIOS  
Fls: **0269**  
Doc: **3613**



Ofício 749/PR

Brasília, 11 de novembro de 2005.

Doc.  
001297

A Sua Senhoria o Senhor  
**AÉRCIO DANTAS GIFFON**  
Analista de Controle Externo  
Comissão Mista Parlamentar de Inquérito - CPMI  
Subsecretaria de Apoio às Comissões Especiais e Parlamentares de Inquérito  
Senado Federal – Sala 13, Subsolo  
70165-900 Brasília - DF

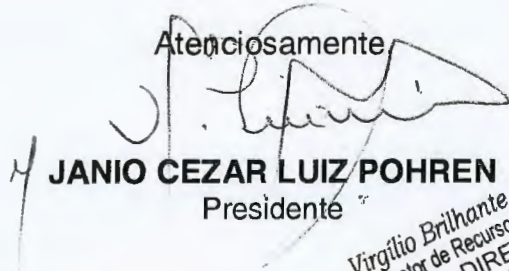
Assunto: Ato de Requisição 17 - CPMI

Prezado Senhor,

Em atendimento ao Ato de Requisição Nº.17 – CPMI, do dia 10 de outubro de 2005, estamos encaminhando, em anexo, informações relativas aos itens 01, 02, 03 do documento.

Nesta oportunidade, coloco-me à disposição para prestar qualquer esclarecimento adicional que eventualmente seja do interesse dessa CPMI.

Atenciosamente

  
**JANIO CEZAR LUIZ POHREN**  
Presidente

Virgílio Brilhante Sirimarco  
Diretor de Recursos Humanos  
DIREC  
Mat.: 8.010.114-3

|                     |
|---------------------|
| ROS nº 03/2005 - CN |
| CPMI - CORREIOS     |
| Fls: 0270           |
| 3613 1              |
| Doc:                |

**CORREIOS**

De: CHEFE DO DEPARTAMENTO DE VENDAS

Protocolo

Ao: GRUPO DE TRABALHO - PRT/PR-180/2005 - Léilton de Souza

CI / GAB/DEVEN-2788/2005

Ref.:

**Assunto:** Ato de Requisição Nº 17

Brasília, 11 de novembro de 2005.

Em atenção ao Ato de Requisição nº 17 – CPMI – “CORREIOS”, apresentamos as seguintes informações:

- **Cópia do Módulo 8, Capítulo 21 do Manual de Comercialização e Atendimento – MANCAT:**
  - Anexamos cópia do referido documento.
- **Cópia das orientações expedidas pelo DESAT e DCORP, as quais vedam as migrações de grandes clientes, conforme informa a CI/GECOM/DR/RJ-930/2005:**
  - Anexamos cópia da CI/DESAT-071/2005 e informamos que o DCORP não expediu orientações a esse respeito.
- **Análise jurídica das migrações, ocorridas em caráter excepcional, dos clientes Itaú, Unibanco, Santander e Real para algumas ACFs:**
  - Concerne à análise jurídica das migrações, verifica-se que elas ocorreram, como já demonstrado, em caráter de excepcionalidade, adstrito, portanto, em face do caráter precário da medida, ao "poder discricionário do administrador". Por outro lado, informo que a questão pertinente à vinculação de contratos às ACFs encontra-se sob reexame e em estudo pela área jurídica da ECT.

Atenciosamente,

  
PEDRO DE ALMEIDA FEIJÓ  
Chefe do DEVEN

|                     |      |
|---------------------|------|
| RQS nº 03/2005 - CN |      |
| CPMI - CORREIOS     |      |
| Fls:                | 0271 |
| 3013                |      |
| Doc:                |      |





De: CHEFE DO DESAT

Ao: GERENTE COMERCIAL/DR/RJ

CI / DESAT- 071 /2005

Ref.: CI/GECOM/2360/2004

CI/GECOM/DR/RJ-2249/2004-CIRCULAR

Assunto: Vinculação de Contratos em ACF

Protocolo

**GECOM**

14 MAR 2005

**ECT**

Brasília, 11 de março de 2005.

Ratificando nossos entendimentos, bem como em atenção aos expedientes referenciados, os quais relatam situações de migração de contrato da ECT para ACF, informamos:

- A) esse assunto foi objeto de discussão quando dos Fóruns Regionais com a ABRAPOST, sendo acordado que as vinculações seriam autorizadas para novos negócios;
- B) a migração de contratos já em operação tanto pela ECT como pela ACF deve ser recusada;

Face ao exposto, essa Regional poderá avaliar casos específicos e deliberar sobre a questão, considerando o resultado final para a ECT.

Atenciosamente,

**FRANCISCO WILSON I. ALBUQUERQUE**

Chefe do Departamento de Desenvolvimento da Rede de Atendimento

Francisco Wilson I. Albuquerque

Chefe de Depto. I

Mat. 8.856.930-1

RQS nº 03/2005 - CN

CPMI - CORREIOS

Fls: 0272

- 3613

Doc: 4



**MÓDULO 8: SERVIÇOS EXECUTADOS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA,  
CONTRATOS E CONVÊNIOS**

**CAPÍTULO 21: EMISSÃO E VINCULAÇÃO DE CONTRATOS COMERCIAIS**

- ANEXOS:**
- 01 – CORRESPONDÊNCIA AGRUPADA – EMPRESA PRIVADA
  - 02 – CORRESPONDÊNCIA AGRUPADA – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 03 – CORRESPONDÊNCIA E REC. DE CONTAS – EMPRESA PRIVADA
  - 04 – CORRESPONDÊNCIA E REC. DE CONTAS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 05 – ENCOMENDA COMERCIAL – ANEXOS
  - 06 – ENCOMENDA COMERCIAL – EMPRESA PRIVADA
  - 07 – ENCOMENDA COMERCIAL – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 08 – ENTREGA DOMICILIÁRIA DE FATURA DE COBRANÇA – OP
  - 09 – FAX Post – EMPRESA PRIVADA
  - 10 – FAX Post – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 11 – Vago
  - 12 – MALOTE EXPRESSO – SEM AFERIÇÃO – EMPRESA PRIVADA
  - 13 – MALOTE EXPRESSO – SEM AFERIÇÃO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 14 – MALOTE EXPRESSO – COM AFERIÇÃO – EMPRESA PRIVADA
  - 15 – MALOTE EXPRESSO – COM AFERIÇÃO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 16 – IMPRESSO ESPECIAL – EMPRESA PRIVADA
  - 17 – IMPRESSO ESPECIAL – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 18 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E VENDAS DE PRODUTOS A OP (PPS)
  - 19 – RECEBIMENTO DE CONTAS – EMPRESA PRIVADA
  - 20 – RECEBIMENTO DE CONTAS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 21 – RECEBIMENTO DE INSCRIÇÕES – EMPRESA PRIVADA
  - 22 – RECEBIMENTO DE INSCRIÇÕES – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 23 – SEDEX – EMPRESA PRIVADA
  - 24 – SEDEX – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 25 – SEDEX BRINDES E AMOSTRAS – EMPRESA PRIVADA
  - 26 – SEDEX BRINDES E AMOSTRAS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 27 – SEDEX CARTÃO DE CRÉDITO – EMPRESA PRIVADA
  - 28 – SEDEX CARTÃO DE CRÉDITO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 29 – SEDEX CD – EMPRESA PRIVADA
  - 30 – SEDEX CD – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 31 – SEDEX LIVRO – EMPRESA PRIVADA
  - 32 – SEDEX LIVRO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 33 – SEDEX TALÃO DE CHEQUE – EMPRESA PRIVADA
  - 34 – SEDEX TALÃO DE CHEQUE – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 35 – SEDEX TRÊS DIREÇÕES – EMPRESA PRIVADA
  - 36 – SEDEX TRÊS DIREÇÕES – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 37 – SEDEX VÍDEO – EMPRESA PRIVADA
  - 38 – SEDEX VÍDEO – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 39 – SEED/CORRESPONDÊNCIAS
  - 40 – SEED – EMPRESA PRIVADA
  - 41 – SEED – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 42 – SERVIÇOS TELEGRÁFICOS – EMPRESA PRIVADA
  - 43 – SERVIÇOS TELEGRÁFICOS – ÓRGÃO PÚBLICO
  - 44 – SERVIÇOS VIA INTERNET – PROVEDOR COMERCIAL

Fis:

0273

Doc:

3613





MANUAL DE COMERCIALIZAÇÃO  
E ATENDIMENTO

MÓD: 8  
CAP: 21

EMI: 04.08.2005

42ª ROD

VIG: 04.08.2005

2

- 45 – SERVIÇOS VIA INTERNET – CORPORATIVO – EP
- 46 – SERVIÇOS VIA INTERNET – CORPORATIVO – OP
- 47 – TELEGRAMA FONADO
- 48 – REMESSA REGISTRADA CARTÃO DE DÉBITO – EP – (PREVISTO)
- 49 – REMESSA REGISTRADA CARTÃO DE DÉBITO – OP – (PREVISTO)
- 50 – PORTE PAGO – EMPRESA PRIVADA
- 51 – PORTE PAGO – ÓRGÃO PÚBLICO
- 52 – DEVOLUÇÃO GARANTIDA – EMPRESA PRIVADA
- 53 – DEVOLUÇÃO GARANTIDA – ÓRGÃO PÚBLICO
- 54 – CARTA/CARTÃO/ENVELOPE ENCOMENDA – RESPOSTA – EP
- 55 – CARTA/CARTÃO/ENVELOPE ENCOMENDA – RESPOSTA – OP
- 56 – MDP e MDPD – EMPRESA PRIVADA
- 57 – MDP e MDPD – ÓRGÃO PÚBLICO
- 58 – FAC – EMPRESA PRIVADA
- 59 – FAC – ÓRGÃO PÚBLICO
- 60 – FAC Carga Parcelada – EMPRESA PRIVADA
- 61 – FAC Carga Parcelada – ÓRGÃO PÚBLICO
- 62 – MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA A FATURAR – EP
- 63 – MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA A FATURAR – OP
- 64 – MALA DIRETA POSTAL DOMICILIÁRIA À VISTA
- 65 – LICENCIAMENTO DO DNE – MALA DIRETA
- 66 – LICENCIAMENTO DO DNE – GRANDES USUÁRIOS
- 67 – LICENCIAMENTO DO DNE – TRATAMENTO DE ENDEREÇOS
- 68 – LICENCIAMENTO DO DNE – MASTER – *DATABASE MARKETING*
- 69 – LICENCIAMENTO DO DNE – MASTER – EMPRESAS
- PRODUTORAS DE GUIAS
- 70 – LICENCIAMENTO DO DNE – FAIXA DE CEP
- 71 – LICENCIAMENTO DO DNE – INTERNACIONAL
- 72 – RECARGA VIRTUAL
- 73 – LICENCIAMENTO DO DNE – GRANDES USUÁRIOS – *HOLDINGS*
- 74 – LICENCIAMENTO DO DNE – TRATAMENTO DE ENDEREÇOS – OP (PREVISTO)
- 75 – ENCOMENDA NORMAL – EP
- 76 – ENCOMENDA NORMAL – OP
- 77 – ENCOMENDA PAC – EP
- 78 – ENCOMENDA PAC – OP
- 79 – CONTRATO PADRÃO DAS TELES

## 1 FINALIDADE

1.1 Consolidar os modelos de contratos comerciais padronizados em uso na ECT.

1.2 Estabelecer os critérios para definição dos tipos de contratos comerciais que podem ser vinculados a uma unidade de atendimento terceirizada, bem como os procedimentos gerais de operacionalização do atendimento desses contratos.

## 2 VINCULAÇÃO DE CONTRATOS EM UNIDADES PRÓPRIAS DA ECT

QS nº 03/2005 - CN  
PMI - CORREIOS

Fis: 0274

3613  
Doc:





**MANUAL DE COMERCIALIZAÇÃO  
E ATENDIMENTO**

**MÓD: 8  
CAP: 21**

**EMI: 10.09.2004**

**42ª ROD**

**VIG: 10.09.2004**

**3**

**RT — 2.1 Vinculação em Unidades de Atendimento Próprias**

**2.1.1** Serão vinculados às unidades de atendimento próprias, os contratos padronizados ou especiais, cujos serviços ou produtos fornecidos possuam características ou condições de captação típicas do atendimento de varejo.

**2.1.2** Enquadram-se na categoria varejo os seguintes serviços ou produtos:

a) objetos franqueados por meio de selos adesivos ou estampados por máquina de franquear;

b) encomendas nacionais ou internacionais postadas no guichê de atendimento, cuja quantidade e dimensões não excedam a capacidade de atendimento da unidade;

c) objetos com postagem descentralizada em âmbito nacional endereçados a um único destinatário;

d) objetos do Serviço Especial de Entrega de Documentos – SEED.

**2.1.3** Outros tipos de objetos, em caráter excepcional, devidamente justificados, poderão ter seus contratos vinculados às unidades de atendimento, desde que demonstrada a viabilidade técnica e previamente autorizados pelo Diretor Comercial.

**2.2 Vinculação em Unidades Operacionais**

**2.2.1** Serão vinculados às unidades operacionais, os contratos padronizados ou especiais, cujos serviços ou produtos possuam características ou condições de captação típicas do atendimento de atacado.

**2.2.2** Enquadram-se na categoria atacado os seguintes serviços ou produtos:

a) objetos portadores de fórmulas especiais de franqueamento de correspondências, tais como: Franqueamento Autorizado de Carta (FAC), Franqueamento Especial de Objeto de Correspondência e Porte Pago;

b) encomendas nacionais ou internacionais postadas por um único cliente em quantidades ou dimensões que excedam a capacidade de atendimento em guichê de agência;

c) objetos que exijam procedimentos especiais de captação, como coleta domiciliar, envelopamento, declaração de valor, impressão etc.

d) objetos postados a faturar contra reembolso postal;

e) objetos do serviço de Correspondência Agrupada;

**2.2.3** Outros tipos de objetos, em caráter excepcional, devidamente fundamentados, poderão ter seus contratos vinculados às unidades operacionais, desde que demonstrada a viabilidade técnica e previamente autorizados pelo Diretor Comercial.

RQ6 nº 03/2005 - CN  
CPMI - CORREIOS  
Fls: **0275**

**3613**  
Doc:





### 3 VINCULAÇÃO DE CONTRATOS EM UNIDADES DE ATENDIMENTO TERCEIRIZADAS

**3.1** A vinculação de contratos em unidades de atendimento terceirizadas será admitida somente para aqueles cujo objeto seja um dos serviços prestados mediante faturamento e expressamente autorizados pela ECT para o tipo específico de unidade.

**3.1.1** Não será admitida a vinculação em unidade de atendimento terceirizada de contrato detentor de qualquer das seguintes características:

a) contrato padronizado ou especial cujo objeto reporte-se a produto ou serviço comercializado pela unidade terceirizada exclusivamente na modalidade de postagens avulsas mediante pagamento à vista;

b) contrato padronizado ou especial cujo objeto reporte-se à postagem descentralizada de correspondências ou encomendas para um único destinatário contratante, com cobrança de tarifas exclusivamente no destino mediante faturamento;

c) contrato padronizado ou especial cujo objeto reporte-se a produto ou serviço de captação exclusiva por unidades operacionais, conforme relação constante do subitem 2.2.2;

d) contrato padronizado ou especial cuja vinculação a determinada unidade ou categoria de unidades de atendimento terceirizadas não demonstre comprovada viabilidade técnica para sua execução;

e) contrato padronizado ou especial cujas postagens sejam constituídas de objetos postais com remetente diverso da pessoa jurídica contratante;

f) contrato padronizado ou especial, cuja receita auferida para a ECT, após descontados os custos administrativos, logísticos e operacionais, seja insuficiente para o pagamento da remuneração devida à unidade de atendimento terceirizada.

### 3.2 Agências de Correio Franqueadas (ACFs)

**3.2.1** As unidades de atendimento terceirizadas, que operam sob as normas pactuadas em CONTRATO DE FRANQUIA EMPRESARIAL e respectivos Termos Aditivos, submetem-se às regras gerais de vinculação de contratos contidas nos subitens 3.1 e 3.1.1, alíneas "a", "b", "d", "e" e "f", deste capítulo.

**3.2.2** Em consonância com o subitem anterior, a ACF está autorizada a operacionalizar contratos dos seguintes serviços:

a) encomendas nacionais, cuja quantidade e dimensões não excedam a capacidade de atendimento de guichê da unidade, a saber: encomendas nacionais SEDEX, SEDEX 10, SEDEX Hoje, SEDEX 3 direções, e-SEDEX, SEDEX Tabela Especial (Vídeo, CD, Livro, Cartão de Crédito, Talão de Cheque) e PAC;

RQS nº 03/2005 - CN  
CPMI - CORREIOS  
Fls: 0276

Doc: 3613



RT

b) objetos do Serviço Especial de Entrega de Documentos – SEED, Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC), Impresso Especial (IE), Mala Direta Postal (MDP) e Mala Direta Postal Domiciliária (MDPD).

### 3.2.3 REVOGADO

**3.2.3.1** Como regra geral, a vinculação de contrato em ACF poderá decorrer das seguintes hipóteses:

a) contrato novo captado no mercado pela própria ACF que está pleiteando a vinculação;

b) contrato em andamento, cujo contratante formalmente solicite a mudança da vinculação original para uma nova vinculação com ACF e não haja comprovação de inconvenientes técnicos para a ECT;

c) contrato novo ou em andamento que, por motivo de fundamentada conveniência técnica da ECT e com prévia anuência do contratante, terá vinculação com ACF.

## 4 REMUNERAÇÃO

**4.1** O cálculo da remuneração da unidade de atendimento terceirizada deverá obedecer às regras estipuladas no respectivo contrato, convênio, termo de acordo operacional ou autorização, com base nos preços do serviço ou produto faturados contra o cliente.

**4.1.1** O cálculo da remuneração das ACFs pela operacionalização de contratos de Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC), de Mala Direta Postal (MDP) e de Mala Direta Postal Domiciliária (MDPD) obedecerá estritamente ao disposto no Capítulo 22, Módulo 8, deste Manual.

**4.2** Como regra geral, a remuneração da unidade de atendimento terceirizada, pela operacionalização dos contratos padronizados ou especiais, será devida no primeiro acerto de contas subsequente à data de efetivo pagamento da fatura pelo cliente contratante.

## 5 PRESTAÇÃO DE CONTAS

A prestação de contas de unidade de atendimento terceirizada deverá contemplar os seguintes parâmetros de controle:

### 5.1 Formulários Numerados Geradores de Receita

**5.1.1** Os serviços que envolvam a emissão de formulários numerados geradores de receita, tais como: Certificado de Postagem, Lista de Postagem e Comprovante, deverão ter seqüências numéricas específicas para cada contrato padronizado ou especial.

|                     |
|---------------------|
| RQS nº 03/2005 - CN |
| CPMI - CORREIOS     |
| Fls: 0277           |
| 30.3                |
| Doc:                |





**MANUAL DE COMERCIALIZAÇÃO  
E ATENDIMENTO**

**MÓD: 8  
CAP: 21**

**EMI: 29.04.2004**

**42ª ROD**

**VIG: 03.05.2004**

**6**

**RT** **5.1.2** O órgão da ECT responsável pela prestação de contas deverá manter estrito controle sobre o fornecimento e consumo das seqüências numéricas atribuídas a cada contrato/unidade de atendimento terceirizada, incluindo os números eventualmente anulados ou extraviados.

**5.1.2.1** O extravio não justificado de números ou seqüências numéricas ensejará, conforme a gravidade de cada caso, desde a simples notificação por cometimento de irregularidade até a instauração de procedimentos de auditoria e inspeção, objetivando a apuração de responsabilidades e, na comprovação de dolo, o processo de supressão.

**5.1.3** O órgão da ECT responsável pela prestação de contas deverá receber a 2ª via dos formulários citados no subitem 5.1.1 acima, para fins de controle do consumo e dos dados sobre os objetos a serem faturados para cada contrato.

**5.1.4** Rotineiramente, a Diretoria Regional deverá providenciar, no mínimo pelo método de amostragem, a conciliação de dados entre os objetos físicos entregues à Unidade de Tratamento de vinculação da unidade de atendimento terceirizada e os Comprovantes, Certificados de Postagem ou Listas de Postagem remetidos para faturamento.

**5.2 Capas de Lote**

**5.2.1** Os serviços que envolvam a emissão de fichas de inscrição/cadastro ou comprovantes de pagamento de contas, serão controlados via emissão de capa de lote, conforme instruções específicas de cada contrato.

**5.2.2** O órgão da ECT responsável pela prestação de contas deverá manter estrito controle sobre a emissão e remessa tempestiva das capas de lote para a área financeira.

**5.2.2.1** Uma via da capa de lote deverá ser remetida para o órgão responsável pela prestação de contas, para fins de cálculo da remuneração da unidade de atendimento terceirizada, bem como para o controle sobre consumo e, se for o caso, de dados sobre os objetos a serem faturados em cada contrato.

**5.2.2.2** O extravio não justificado de capas de lote e/ou de seus conteúdos ensejará, conforme a gravidade de cada caso, desde a simples notificação por cometimento de irregularidade até a instauração de procedimentos de auditoria e inspeção, objetivando a apuração de responsabilidades e, na comprovação de dolo, o processo de supressão.

**5.2.3** Rotineiramente, a Diretoria Regional deverá providenciar, pelo método de amostragem, a conciliação de dados entre os objetos físicos entregues à Unidade de Tratamento de vinculação da unidade de atendimento terceirizada e os Comprovantes, Certificados de Postagens ou Listas de Postagens remetidos ao órgão responsável pela prestação de contas.

**6 MODELOS DE CONTRATOS**

|                     |
|---------------------|
| RQS nº 03/2005 - CN |
| CPMI - CORREIOS     |
| Fls: - 0278         |
| 3613                |
| Doc:                |



**MANUAL DE COMERCIALIZAÇÃO  
E ATENDIMENTO**

**MÓD: 8  
CAP: 21**

**CORREIOS**

**EMI: 11.05.2004**

**42ª ROD**

**VIG: 15.03.2004**

**7**

6.1 Em anexo a este capítulo estão dispostos todos os modelos de CONTRATOS PADRONIZADOS, cujas cláusulas devem ser mantidas integralmente, a fim de preservar a padronização requerida pelo serviço, de acordo com o contido no subitem 4 do Capítulo 8/1 deste Manual.

**E 6.2 REVOGADO**

\*\*\*\*\*

|                     |      |
|---------------------|------|
| RQS nº 03/2005 - CN |      |
| CPMI - CORREIOS     |      |
| Fls:                | 0279 |
| Doc:                | 3013 |